



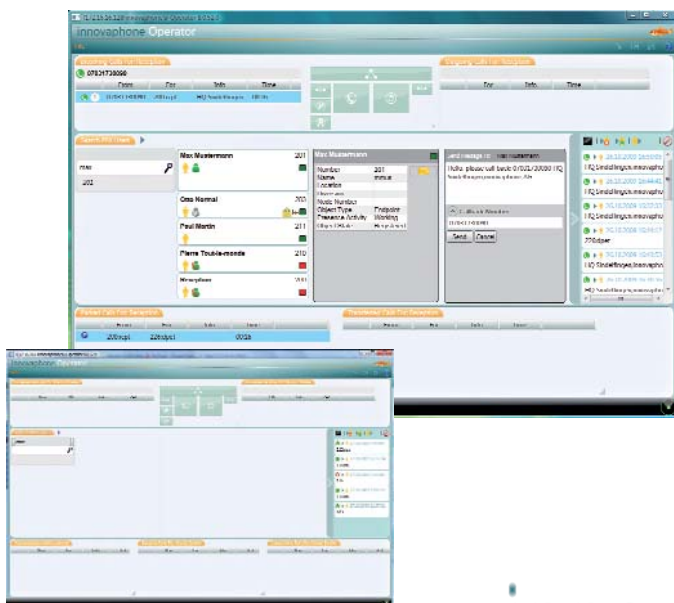
# innovaphone Operator (V8) Telefooncentrale

## innovaphone Operator (V8) – een moderne telefooncentrale

De innovaphone Operator is een computergebaseerde telefooncentrale voor de innovaphone PBX. Het doorverbinden van de gesprekken kan met of zonder consultatie (het zgn. blind doorverbinden) gebeuren. De innovaphone Operator is op het moment verkrijgbaar in het Duits en Engels (andere talen op aanvraag).

## Comfortabel belmanagement

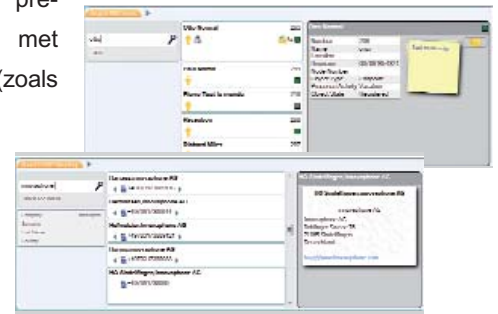
De hoofdvensters van de innovaphone Operator geven een snel en duidelijk overzicht van inkomende, uitgaande, geparkeerde en getransfereerde (doorverbonden) gesprekken en ook van alle gesprekken die op dat moment in de wacht staan. Onder 'inkomende gesprekken' verstaan we alle inkomende gesprekken en (afhankelijk van de PBX-configuratie) het gesprek dat op dat moment bovenaan in de wacht staat. De telefonist(e) krijgt steeds één, het bovenste, gesprek uit de wachtrij. In het speciaal geconfigureerde onderdeel 'Wachtrij' worden alle aankomende gesprekken getoond die op dat moment in de wacht staan. Deze kan gemonitord worden: zo ziet de telefonist(e) niet alleen de bovenste oproep in de lijst, maar heeft een overzicht van alle oproepen in de wachtrij. In het veld rechts naast de inkomende gesprekken staan alle uitgaande gesprekken. Ge-



parkeerde gesprekken worden overzichtelijk in een ander veld getoond, en doorverbonden gesprekken worden onder 'getransfereerde gesprekken' verzameld.

## Duidelijke zoekresultaten

In het zoekveld kan naar de gewenste PBX deelnemer gezocht worden, en dat binnen alle vestigingen. Het zoeken verloopt in eerste instantie via het PBX-register en kan eventueel naar het LDAP-register uitbereid worden. De zoekresultaten worden met actuele gesprekken, de actuele busy-status (telefoneert, vrij enz.) en de door de deelnemer gedefinieerde PBX presence-status met presence-notitie (zoals Vakantie, Terug op maandag) getoond. Ook een eventuele permanente omleiding van de gewenste PBX deelnemer wordt in het resultaatveld getoond. Op deze manier is de telefonist(e) ruimschoots geïnformeerd over de actuele status van de gewenste gesprekspartner. Met het zgn. achteruit of omgekeerd zoeken worden bij binnenkomende externe nummers de namen gezocht, vooruit zoeken maakt het mogelijk een nummer voor het volgende uitgaande gesprek te zoeken (kantoor, mobiel, thuis en fax).



## Nieuwe functionaliteiten (V8)

Met de PBX versie 8 krijgt de telefooncentrale een nieuw gezicht en een veelvoud aan nieuwe functies. Het nieuwe herziene bedieningspaneel heeft een modern en intuïtief ontwerp - de bediening per muis of toetsenbord is eenvoudig en comfortabel.

Ook een bediening per drag & drop, die in versie 8 nog verder verbeterd is, is mogelijk.





# innovaphone Operator (V8)

## Telefooncentrale

Nieuw zijn het comfortabele LDAP voor- en achteruit zoeken en het tonen van de presence status van de deelnemer. Met de innovaphone Operator kunnen nu ook snel en eenvoudig tekstberichten aan de PBX deelnemers verstuurd worden. Eveneens nieuw zijn de mogelijkheid om blind doorverbonden gesprekken terug te halen en het tonen van de gesprekken van de deelnemers – met de Operator ziet u in één oogopslag wie er op dat moment met wie telefoneert. De innovaphone Operator kan voor meerdere vestigingen gebruikt worden, dankzij de multi-locatie capaciteit die het filiaalconcept ondersteunt (ook van onafhankelijk beheerde PBX-en in open nummerplannen).

### Windows applicatie: server overbodig

De innovaphone Operator is een Windows .NET applicatie en loopt op Windows XP, Windows Vista en Windows7.



innovaphone Operator: wanneer een gesprek binnenkomt, opent automatisch een nieuw venster

Er is geen server nodig. De Operator zet zich via SOAP direct in verbinding met de innovaphone PBX.

### Optimaal teamwerk

De innovaphone Operator is uitermate geschikt voor het gebruik binnen een team en maakt zo een effectievere samenwerking mogelijk. Zo kan het management van de gesprekken over meerdere Operators binnen een groep – bijvoorbeeld binnen een support- of salesteam – verdeeld worden.

### innovaphone Operator – de kenmerken op een rijtje:

- Geen server nodig
- Multi-locatie capaciteit
- Ondersteunt Master/Slave-scenario's
- Doorverbinden met consultatie
- Doorverbinden zonder consultatie (blind doorverbinden)
- LDAP-functionaliteiten: vooruit- en achteruit zoeken
- Bedienbaar via sneltoetsen
- Drag & drop
- Gesprekslog; te filteren op inkomende of uitgaande gesprekken
- Wachtrij monitoring
- Monitoren van blind doorverbonden gesprekken: wordt er een fout gemaakt, kan het verkeerd doorverbonden gesprek weer teruggehaald worden
- Gesprekken parkeren en oppakken
- Inline Help (geïntegreerde hulp)
- Zoeken via LDAP-register
- Zoekt automatisch in meerdere PBXen
- Sturen van instant messaging berichten aan PBX deelnemers
- Zoeken naar users (Zoekveld):
  - :: Live zoekresultaten: de bezet-status wordt na het zoeken live getoond
  - :: Toont actieve gesprekken voor iedere PBX deelnemer
  - :: Toont presence status
  - :: Toont presence notitie
  - :: Toont permanente omleiding
- Presence status van alle PBX deelnemers instellen/veranderen
- Omleidingen van alle PBX deelnemers instellen/veranderen
- Opname van gesprekken mogelijk (ook voor producten van derde partijen)
- Nachtstand
- Ondersteunt de innovaphone SOAP-programmeerinterface/API in versie 8
  - Huidige talen: Duits, Engels, Italiaans (verdere talen op aanvraag)