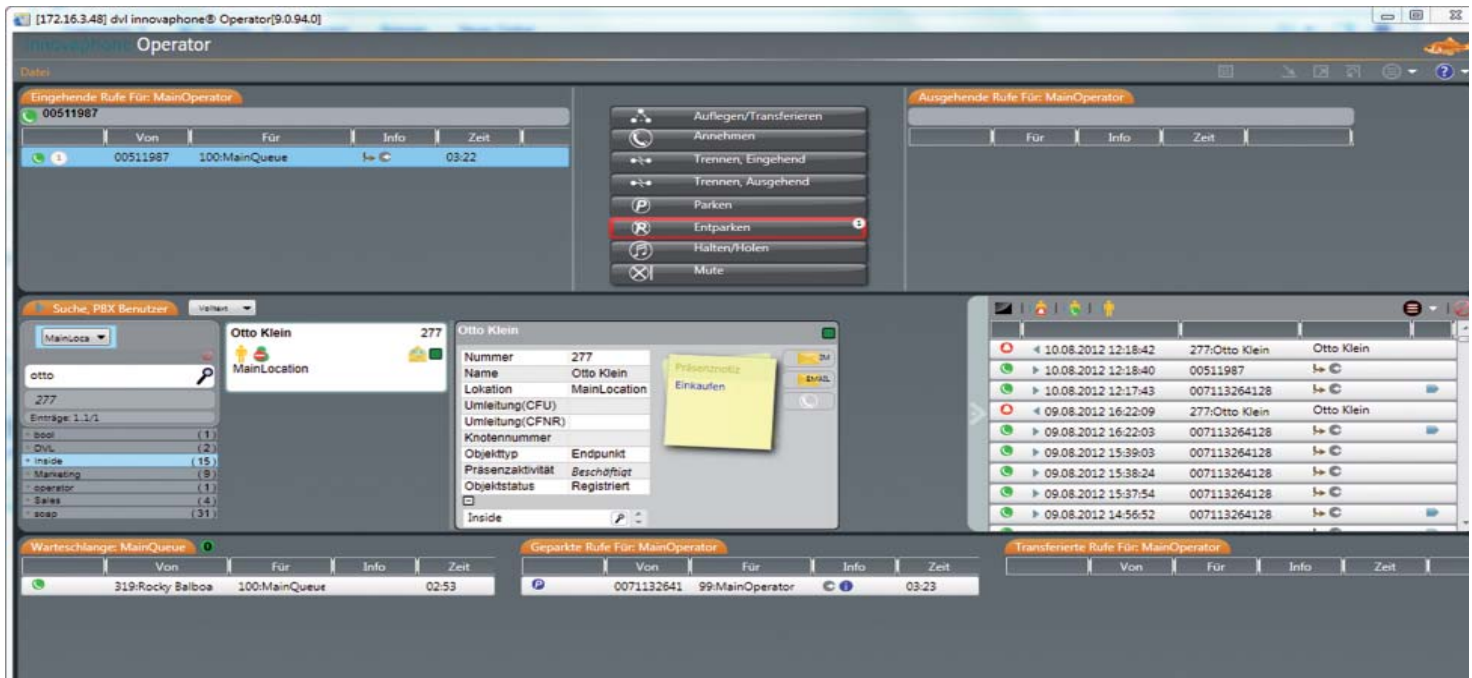


innovaphone Operator:

Ein moderner Vermittlungsplatz



Der innovaphone Operator ist ein moderner, PC-basierter Telefonvermittlungsplatz für die innovaphone PBX. Er kann auf die Warteschlange der innovaphone PBX zugreifen und Rufe weitervermitteln. Die Vermittlung der Anrufe kann dabei wahlweise mit oder ohne Konsultation (blindvermittelt) über mehrere Standorte hinweg erfolgen.

Wichtige Leistungsmerkmale: Komfortables Anrufmanagement

Die intuitiv gestaltete Benutzeroberfläche des innovaphone Operators ermöglicht ein komfortables Anrufmanagement und bietet einen schnellen Überblick über eingehende, ausgehende, geparkte und weitergeleitete Anrufe. Dies gilt auch für Anrufe, die sich aktuell in der Warteschlange befinden.

Eingehende Anrufe werden entweder über eine Warteschlange oder direkt zum Vermittler geleitet. Anrufe, die über die Warteschlange erscheinen werden im Feld „Warteschlange“ grafisch angezeigt. Von dort können sie von einem Vermittler mittels Drag & Drop zur Bearbeitung in dem Feld „eingehende Anrufe“ platziert werden. Das hat den Vorteil, dass der Mitarbeiter der Telefonvermittlung bzw. der Telefonzentrale über alle anstehenden Anrufe in der Warteschlange informiert ist und die nachfolgende Anrufbearbeitung selektiv erfolgen kann.

Alternativ kann der Vermittlungsplatz an der PBX auch so konfiguriert werden, dass immer der oberste und somit älteste Anruf

in der Warteschlange automatisch einem freien Vermittler zugewiesen wird. Der Vermittler braucht so keinen Anruf mehr händisch aus der Warteschlange holen.

Beim innovaphone Operator wurde besonderer Wert auf eine einfache Bedienbarkeit gelegt. So wird bei einem eingehenden Anruf der Aktionsfokus automatisch auf das Feld „eingehende Anrufe“ gelegt, und die Rufannahme geschieht lediglich mit der EINGABE-Taste (alternativ mit Doppel-klick der Maus). Anschließend ist der Vermittler mit dem Anrufer verbunden und kann den Vermittlungswunsch entgegennehmen.

Aussagekräftige Suchergebnisse

Der Aktionsfokus des Vermittlungsplatzes springt nach der Rufannahme automatisch in die Suchmaske, um das Suchen des entsprechenden Vermittlungszieles zu ermöglichen. Der Vermittlungsplatz bietet drei grundsätzliche Möglichkeiten der Suche:



:: Alle Teilnehmer, die an der PBX registriert sind, können per Namen, Langnamen oder Volltext gesucht werden.

:: Ein zentrales Telefonbuch kann via LDAP ebenfalls eingebunden und zur Suche verwendet werden.

innovaphone Operator:

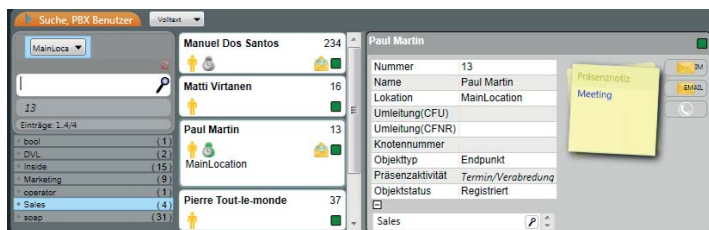
Ein moderner Vermittlungsplatz

:: Über das Besetztlampenfeld werden alle Teilnehmer der PBX grafisch dargestellt. Es ermöglicht eine schnelle und einfache Übersicht über ihren derzeitigen Status.

Die Suchergebnisse werden mit aktuellen Rufen, einer live Anzeige des aktuellen Busy Status (telefonierend, frei, ...) sowie dem vom Teilnehmer definierten PBX Präsenz-Status mit Präsenz-Notiz (z.B. Urlaub, Zurück am Montag) angezeigt. Auch eine eventuell gesetzte permanente Rufumleitung des gewünschten PBX-Teilnehmers wird im Ergebnisfeld angezeigt. Auf diese Weise ist der Vermittler über den aktuellen Status des gewünschten Gesprächspartners umfassend informiert.

Präsenz und Rufumleitung können vom Vermittler selbst definiert und geändert werden – wenn er die Rechte dazu vom Administrator erhalten hat.

Per Rückwärtssuche können hereinkommende externe Nummern zu Namen aufgelöst werden, per Vorwärtssuche kann das nächste Rufziel für einen ausgehenden Ruf gesucht werden.



Vermittlung ganz einfach

Bei der Vermittlung zeigt sich auch wieder das vereinfachte Bedienkonzept des innovaphone Operators. Grundsätzlich wird hierbei zwischen zwei Vermittlungsarten unterschieden:

:: **Vermittlung mit Rückfrage / Konsultation:** Der Vermittlungspartner wird mittels der EINGABE-Taste angerufen. Dieser Ruf wird im Feld „ausgehende Rufe“ angezeigt. Dem mit dem Vermittler verbundene Ursprungsanrufer wird während dieser Zeit automatisch eine Wartemusik eingespielt und sein Wartestatus wird entsprechend grafisch dargestellt. Ist der Vermittlungspartner bereit, den wartenden Ruf anzunehmen, kann dieser per Tastendruck auf „+“ transferiert werden.

:: **Blindvermittlung:** Hier findet keine Rückfrage mit dem Vermittlungspartner statt – sondern es erfolgt eine direkte Weitervermittlung des anstehenden Rufs. Dieser Vermittlungsversuch wird in der Liste „transferierte Rufe“ angezeigt. Sobald der Vermittlungspartner den Ruf entgegennimmt, wird

dieser nicht mehr angezeigt. Bei Nichtannahme und einer entsprechenden Einstellung in der PBX kann ein Ruf auch zum Vermittler zurückfallen. Dort wird er – entsprechend grafisch markiert – zur Annahme und Weiterbearbeitung angeboten.

Alternativ zur Tastenbedienung ist dies selbstverständlich auch über Drag & Drop möglich.

Rufjournal – Historie aller aufgezeichneten Anrufe

Ein weiteres wesentliches Vermittlungs-Feature des innovaphone Operators ist das Rufjournal. Hier werden alle Anrufe mit ihrer Historie aufgezeichnet – und zwar bis zur erfolgreichen Vermittlung oder Rufaufgabe. Jeder Ruf, der in einem Aktionsfeld zur Bearbeitung ansteht wird mit einem Informationssymbol hinterlegt, mit dessen Hilfe der Vermittler eine dedizierte Anzeige über den Rufablauf im Rufjournal erhalten kann.

Eine vom Vermittlungspartner aktivierte Rufumleitung kann durch den Vermittler durchbrochen werden. Dies kann beispielsweise bei einem Notruf (Arzt, Feuerwehr) sehr nützlich sein.

Besetztlampenfeld - immer alles im Blick

Das Besetztlampenfeld stellt die verschiedenen Vermittlungsziele einer Organisation grafisch dar. Der Vermittler kann so auf einen Blick sehen, ob eine Zielperson frei oder besetzt ist, oder ob eine entsprechende Umleitung gesetzt wurde. Auch die in der PBX hinterlegten Presence-Angaben werden grafisch wiedergegeben (z.B. Anwesend, Abwesend, Mittag, Urlaub, Beschäftigt, Bitte nicht stören).

Im Besetztlampenfeld können Untergruppen definiert werden. Die Namensgebung erfolgt entweder über Freitext oder nach existierenden Gruppen. Nebenstellen können dann anhand ihrer Gruppenzugehörigkeit in das entsprechende Unter-Besetztlampenfeld einsortiert werden. Zur besseren Ordnung des Besetztlampenfelds können sogenannte Labels definiert werden.

Weitere Features des innovaphone Operator

:: Anrufer können geparkt werden. Eine grafische Anzeige (blinker Rahmen) signalisiert geparkte Rufe und ihre Anzahl

:: Ausgehende Anrufe können vom Vermittler trotz eingehender Rufe getätigt werden.

:: Anrufterkennung (Symbol für externen Ruf) – nützlich wenn bei eingehenden Anrufen immer via LDAP eine

innovaphone Operator:

Ein moderner Vermittlungsplatz

Namensauflösung gemacht wird (egal ob sie von extern oder intern sind).

- :: Emailintegration: Abhängig von der PBX-Konfiguration kann jedem PBX-Teilnehmer über die Teilnehmerdetailsicht eine Email vom Vermittler gesendet werden. Abhängig vom Aktionsstatus wird entweder Freitext oder – bei einem erfolglosen Vermittlungsversuch – eine Rückrufmeldung in das Textfeld eingetragen.
- :: Nachtschaltungsaktivierung von der Benutzeroberfläche aus
- :: Anwendung kommt in den Vordergrund bei eingehendem Ruf
- :: Sicherer Zugriff auf die PBX via HTTPS
- :: Mit einem innovaphone Operator kann in einem Anlagenverbund, über mehrere Anlagen hinweg, gearbeitet werden.



Optimale Teamarbeit

Der Vermittlungsplatz innovaphone Operator lässt sich sinnvoll innerhalb eines Teams einsetzen und ermöglicht so eine effektivere Zusammenarbeit. So können sich mehrere Operatoren in einer Gruppe – wie beispielsweise innerhalb eines Support- oder Vertriebsteams – das Management der Anrufe teilen.

Windows Applikation: Server überflüssig

Der innovaphone Operator ist eine Windows.NET Applikation. Voraussetzung hierfür ist das Betriebssystem Windows 7 oder höher.

Für den Betrieb des innovaphone Operator ist kein Server notwendig. Der Operator verbindet sich via SOAP direkt mit der innovaphone PBX.

Lizenzierung

Zur Nutzung des innovaphone Operators ist eine Port-Lizenz und eine Operator-Lizenz pro laufender Applikation erforderlich.

Bei der Operator-Lizenz kommt das Floating-Konzept zur Anwendung: Die Operator-Lizenz wird auf der PBX aktiviert.

Die Applikation wird auf den vorgesehenen Arbeitsplätzen installiert – dies können mehr Arbeitsplätze als aktivierte Lizenzen sein! Meldet sich ein User an, wird eine freie Operator-Lizenz von der PBX abgebucht. Meldet sich der User ab, steht die Lizenz wieder für andere User zur Verfügung.

Die Version der Operator-Lizenzen muss größer bzw. gleich der betriebenen Operator Software-Version sein

Unterstützte Sprachen

Der Vermittlungsplatz innovaphone Operator unterstützt derzeit die folgenden Sprachen: Deutsch, Englisch, Italienisch, Tschechisch, Niederländisch, Französisch, Norwegisch, Polnisch und Schwedisch. Weitere Sprachen auf Anfrage.

innovaphone Operator:

Ein moderner Vermittlungsplatz

Auf einen Blick



innovaphone Operator

Operator:

- Multilokationsfähigkeit
- Support Master/Slave-Szenarien
- Call Transfer mit und ohne Konsultation (Blind-Vermitteln)
- LDAP-Funktionalitäten: Vorwärts- und Rückwärtssuche
- Bedienbar über Kurztasten
- Drag & Drop
- Rufjournal; filterbar nach ein- oder ausgehenden Rufen
- Monitoren von blindvermittelten Rufen: Fehlvermittelte Rufe können wieder zurückgeholt werden
- Parken und Entparken von Rufen
- Integrierte Hilfe (Inline Help) druckbar
- Automatische Suche in mehreren PBXen
- Senden von Instant Messages und E-mails an PBX-Teilnehmer
- Suche nach Usern (Suchfeld)
- Presence-Status und Umleitungen aller PBX-Teilnehmer setzen/ändern
- Mitschneidemöglichkeit von Rufen (auch für 3rd Party Produkte)
- Nachtschaltung

Lizenzierung:

- Eine Port-Lizenz und eine Operator-Lizenz pro laufender Applikation

innovaphone AG

Böblinger Str. 76 | 71065 Sindelfingen | Germany
T +49 7031 73009-0 | F +49 7031 73009-9
info@innovaphone.com | www.innovaphone.com

Copyright © 2017 innovaphone® AG. (E 03/2009) | (A04/2017)
Irrtümer, Liefermöglichkeiten und technische Änderungen vorbehalten.

innovaphone 
PURE IP COMMUNICATIONS