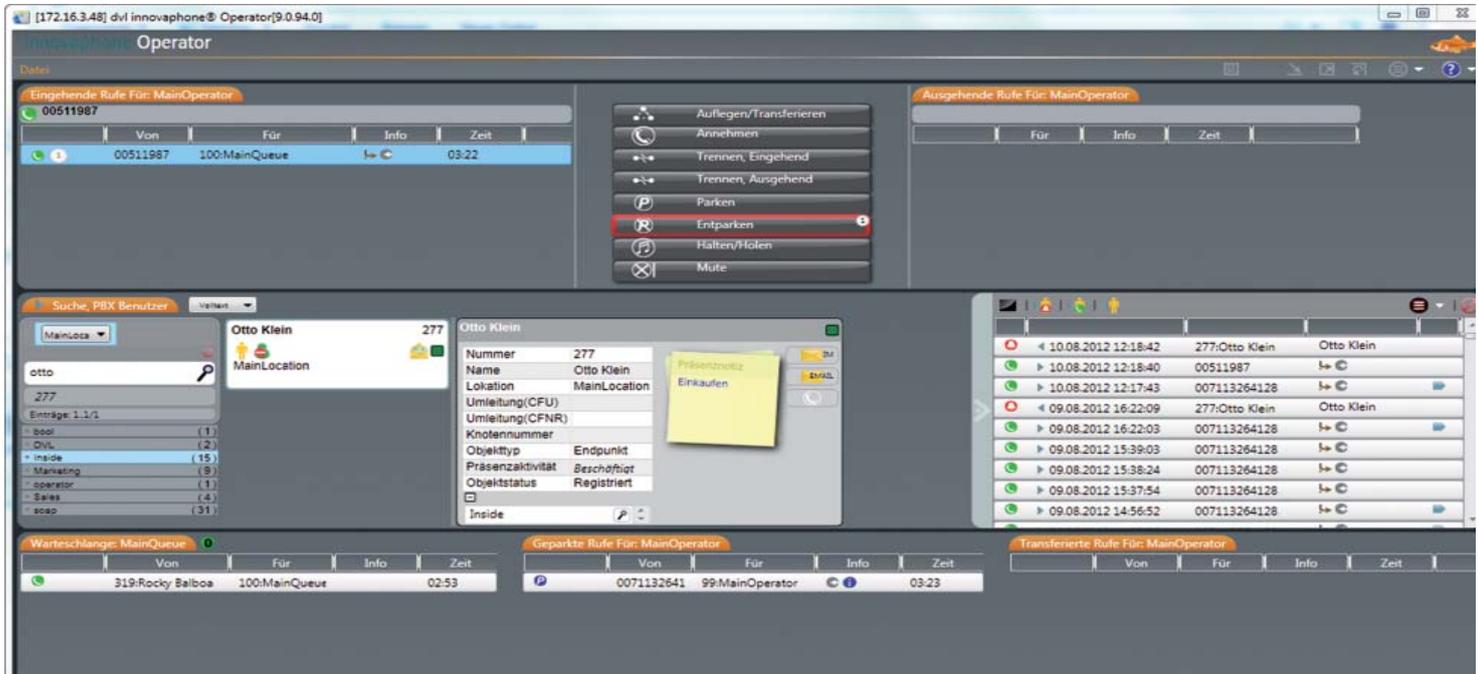


# innovaphone Operator:

Un moderno posto operatore



L'innovaphone Operator è un posto operatore per l'innovaphone PBX che utilizza un PC come superficie di comando. L'innovaphone Operator può accedere alla coda di attesa del PBX e trasferire le chiamate, a scelta, con o senza consultazione, anche tra più filiali.

## Wichtige Leistungsmerkmale: Confortevole gestione delle chiamate

La superficie intuitiva dell'innovaphone Operator consente una pratica gestione delle chiamate ed offre una panoramica immediata sulle chiamate in entrata, in uscita, parcheggiate, trasferite e su quelle attualmente in coda.

Le chiamate in entrata possono arrivare dalla coda di chiamata o direttamente al posto operatore. Nel caso di transito dalla coda, le chiamate in arrivo appaiono nella finestra "Coda di chiamata" in basso a sinistra. Da lì l'operatore può selezionarle e spostarle tramite Drag&Drop nella finestra "Chiamate in entrata", in alto a sinistra, per le successive operazioni. Questo metodo ha il vantaggio di informare l'operatore della centrale su tutte le chiamate della coda e accedere in modo selettivo alla chiamata successiva.

In alternativa è possibile configurare il posto operatore dell'innovaphone PBX in modo che sia sempre la chiamata più in alto, quindi la prima in ordine di arrivo dalla coda, ad essere assegnata automaticamente al primo operatore libero. In questo caso

non è più necessario per l'operatore selezionare una chiamata in modo manuale dalla coda.

Nello sviluppo dell'innovaphone Operator è stata posta particolare attenzione all'interfaccia utente per consentire la massima operabilità. Per le chiamate in arrivo, per esempio, le operazioni si concentrano nella finestra "Chiamate in entrata" e la risposta avviene semplicemente con il tasto Invio (in alternativa doppio clic del mouse). A questo punto l'operatore è già collegato con il chiamante e può soddisfare le sue richieste.

## Risultati di ricerca completi

Dopo la risposta il posto operatore attiva automaticamente la finestra per la ricerca del destinatario desiderato. Le opzioni di ricerca offerte dal posto operatore sono tre:



- :: Ricerca tra tutti gli utenti registrati al centralino per nome, nome esteso o full-text.
- :: Ricerca tramite LDAP in una rubrica centrale.
- :: Visualizzazione tramite il campo lampade di tutti gli utenti del PBX, che permette una panoramica chiara e veloce sul loro stato attuale.

# innovaphone Operator:

## Un moderno posto operatore

I risultati della ricerca indicano le chiamate attuali, lo stato dell'utente (in chiamata, libero ...) e lo stato di presenza con le note presenza inserite dall'utente nel PBX (per esempio ferie, rientro lunedì ...). Anche l'eventuale impostazione di una deviazione di chiamata fissa è evidenziata nel testo del risultato. In questo modo l'operatore riceve informazioni complete sullo stato attuale dell'interlocutore.

L'operatore, se abilitato dall'amministratore, può attivare e modificare la presenza e la deviazione di un interno.

La ricerca del nome per chiamate in entrata avviene in automatico mentre per chiamate in uscita può essere ricercato la successiva destinazione.



### Posto operatore intuitivo

Anche il posto operatore è un'ulteriore dimostrazione del concetto di utilizzo semplificato dell'innovaphone Operator. Si distinguono principalmente due tipi di utilizzo del posto operatore:

:: **Trasferimento delle chiamate con consultazione:** l'interlocutore è chiamato tramite tasto Invio. La chiamata è visualizzata nella finestra "Chiamate in uscita". Il chiamante connesso con l'operatore ascolta nel frattempo automaticamente una musica di attesa e il suo stato di attesa è visualizzato graficamente. Se il destinatario accetta la chiamata, è sufficiente per l'operatore premere il tasto „+“ per trasferire la chiamata in attesa.

:: **Trasferimento senza consultazione:** in questo caso la chiamata è inoltrata direttamente senza richiederne l'accettazione da parte del destinatario. Le chiamate oggetto di questo tipo di trasferimento sono visualizzate nella finestra "Chiamate trasferite". Non appena il destinatario risponde alla chiamata, questa scompare dalla lista. In caso di mancata risposta e grazie ad una apposita impostazione del centralino, la chiamata ritorna al posto operatore, opportunamente visualizzata graficamente, per essere risposta e gestita..

Ovviamente è possibile in alternativa all'utilizzo di tasti la funzione Drag & Drop con il mouse.

### Lista delle chiamate – Cronologia di tutte le chiamate

Un'ulteriore funzione basilare del posto operatore innovaphone Operator è la Lista delle chiamate: contiene tutte le chiamate e la loro cronologia - fino al trasferimento oppure rinuncia. Ogni chiamata, che si trova in una finestra attiva per la gestione, è affiancata dal simbolo Informazione attraverso cui l'operatore può accedere ai dettagli di chiamata in un campo dedicato.

L'operatore può superare la deviazione attivata da un utente (per esempio per chiamate di emergenza).

### Campo lampade – interni a colpo d'occhio

Il campo lampade rappresenta graficamente le diverse destinazioni del centralino all'interno di un'organizzazione. Inoltre consente all'operatore di vedere immediatamente se un utente è libero, occupato oppure se ha attivato una deviazione. Anche le informazioni di Presenza memorizzate nell'innovaphone PBX sono segnalate graficamente (per esempio disponibile, assente, pranzo, vacanza, occupato, non disturbare)

Nel campo lampade è possibile definire sottogruppi da nominare a scelta oppure in base a gruppi di interni già definiti nel centralino. Eventuali sedi secondarie possono essere inserite a seconda del gruppo di appartenenza nel rispettivo campo lampade subordinato. Per una maggiore chiarezza del campo lampade è possibile utilizzare la funzione di etichette.

### Ulteriori funzionalità dell'innovaphone Operator

- :: Le chiamate in entrata possono essere parcheggiate. Una grafica particolare (bordo lampeggiante) segnala le chiamate parcheggiate e il loro numero.
- :: L'operatore può effettuare chiamate in uscita anche se sono presenti chiamate in entrata.
- :: Riconoscimento del tipo di chiamata (simbolo per chiamate esterne) – utile quando per le chiamate in arrivo è impostata la risoluzione del nome LDAP (sia per chiamate interne che esterne).
- :: Integrazione email: configurando il centralino è possibile inviare una email ad ogni utente tramite il dettaglio utente. A seconda della situazione è possibile comporre un testo libero oppure, in caso di ritorno della chiamata, inviare il messaggio richiesta di richiamata..
- :: Attivazione servizio
- :: L'applicazione torna in primo piano in caso di chiamata in arrivo
- :: Accesso sicuro al centralino tramite HTTPS
- :: Un innovaphone Operator permette di operare attraverso più centralini in caso di scenari multi sede.

# innovaphone Operator:

## Un moderno posto operatore

### Lavoro in team ottimale

Il posto operatore innovaphone Operator può essere impiegato anche in un gruppo per rendere più efficace la collaborazione. Diversi operatori di uno stesso gruppo, per esempio appartenenti al team di supporto o vendita, possono così suddividersi la gestione delle chiamate in modo funzionale.



### Applicazione Windows: non richiede server

L'innovaphone Operator è una applicazione Windows.NET e richiede il sistema operativo Windows 7 o successivo.

Per l'operatività dell'innovaphone Operator non è necessario alcun server centrale. Tramite SOAP, l'Operator si collega direttamente all'innovaphone PBX

### Licenze

L'utilizzo dell'innovaphone Operator richiede una licenza Porta e una licenza Operator per ciascuna applicazione attiva.

La licenza Operator è una licenza fluida (floating) attivata sull'innovaphone PBX. L'applicazione viene installata sulle postazioni di lavoro previste – è possibile che le postazioni siano più delle licenze attivate. Quando un utente lo richiede, viene prelevata dal PBX una licenza Operator al momento libera, mentre, non appena l'utente si disconnette, la licenza torna ad essere disponibile per gli altri utenti.

La versione delle licenze Operator deve essere superiore o uguale a quella della versione software del posto operatore impiegato.

### Lingue supportate

Il posto operatore innovaphone Operator supporta ad oggi le seguenti lingue: tedesco, inglese, francese, italiano, ceco, olandese, norvegese, polacco e svedese. (Ulteriori lingue su richiesta.)

# innovaphone Operator:

Un moderno posto operatore

## In un colpo d'occhio



### innovaphone Operator

#### Operator:

- Capacità di multi sede
- Supporto di scenari Master/Slave
- Trasferimento con e senza consultazione
- Rubrica LDAP: risoluzione numero in entrata e uscita
- Gestione tramite tasti funzione
- Drag & Drop
- Lista chiamate; filtro chiamate in entrata e in uscita
- Monitoraggio delle chiamate trasferite senza consultazione: in caso di errore, è possibile riprendere le chiamate trasferite
- Parcheggio e ripresa dal parcheggio
- Guida in linea, stampabile
- Ricerca automatica in più PBX
- Invio di Instant Messages ed email ad utenti del PBX
- Ricerca di utenti (Casella di ricerca)
- Impostazione/modifica dello stato di presenza degli utenti del PBX
- Impostazione/modifica della deviazione di tutti gli utenti del PBX
- Possibilità di registrazione voce delle chiamate (anche per prodotti 3rd Party)
- Servizio Notte

#### Licenze:

- Una licenza Porta e una licenza Operator per ogni applicazione attiva

#### 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 © 2016 innovaphone® AG. (E 11/2013) | (A04/2017)  
Salvo errori, modifi che tecniche e disponibilità di fornitura.

innovaphone   
PURE IP COMMUNICATIONS