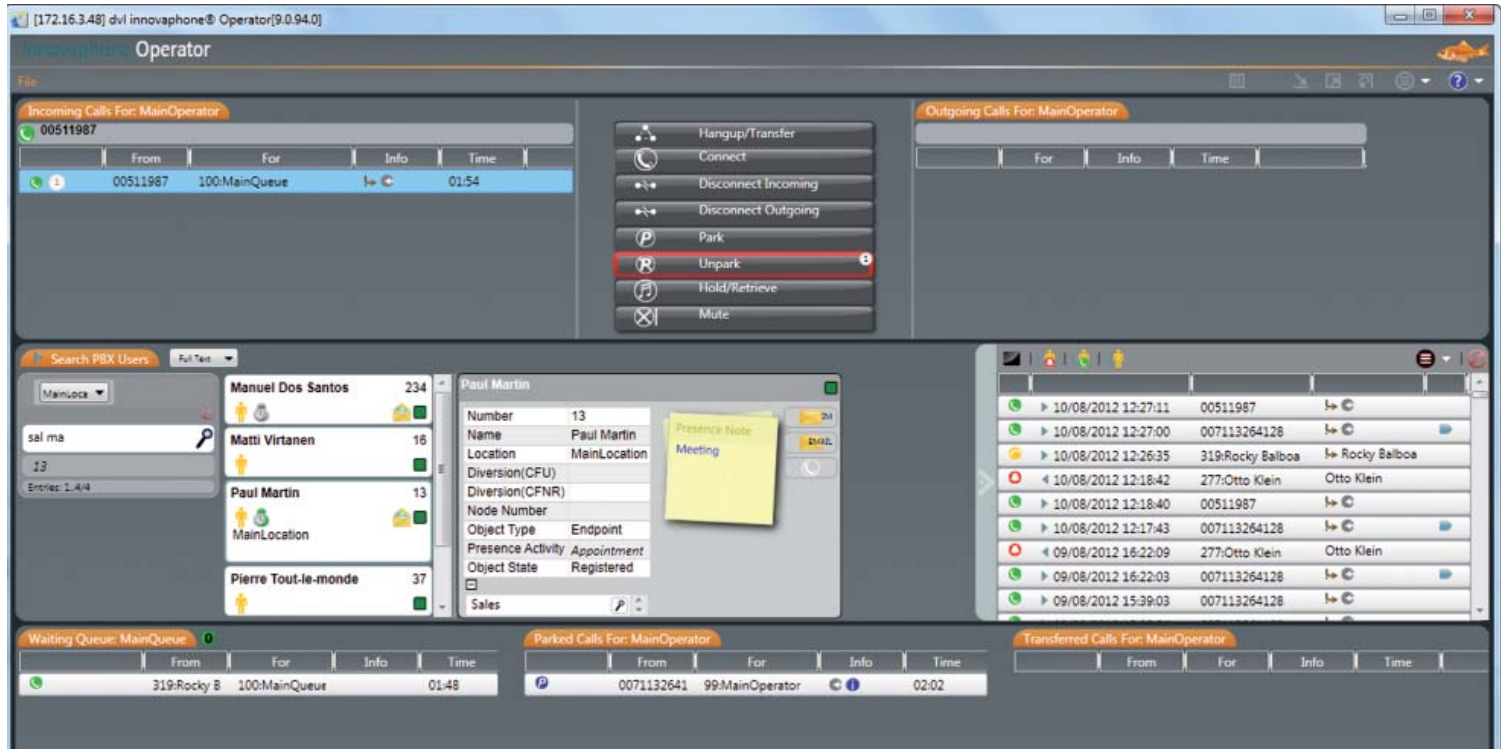


innovaphone Operator:

Een moderne telefooncentrale



De innovaphone Operator is een computergebaseerde telefooncentrale voor de innovaphone PBX. De innovaphone Operator kan op de wachtrij van het VoIP telefoniesysteem innovaphone PBX teruggrijpen en gesprekken doorverbinden. Het doorverbinden van de gesprekken kan met of zonder consultatie (het zgn. blind doorverbinden) gebeuren.

Comfortabel belmanagement

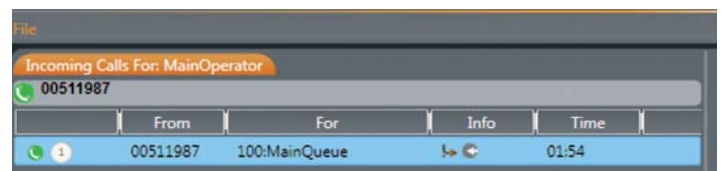
De intuïtief vormgegeven user interface van de innovaphone Operator biedt comfortabel belmanagement en geeft een snel en duidelijk overzicht van inkomende, uitgaande, geparkeerde en doorverbonden gesprekken en ook van alle gesprekken die op dat moment in de wacht staan.

Binnenkomende oproepen worden via een wachtrij geleid of komen direct bij de telefoniste binnen. Gesprekken die via de wachtrij binnenkomen, worden in het veld 'Wachtrij' getoond. Hiervandaan kan de telefoniste ze met drag&drop in het veld 'Binnenkomende oproepen' plaatsen en ze daarvandaan verder behandelen. Deze methode heeft als voordeel dat de telefoniste alle wachtende oproepen ziet en deze vervolgens selectief kan behandelen.

Als alternatief kan de centrale van de PBX ook zo geconfigureerd worden dat altijd de bovenste en daarmee de oudste

oproep in de wachtrij automatisch aan een telefoniste toegewezen wordt die op dat moment vrij is. De telefonistes hoeven dan geen enkele oproep meer manueel uit de wachtrij te halen.

Bij het ontwerpen van de innovaphone Operator is veel nadruk op gebruiksvriendelijkheid gelegd. Bij een binnenkomende oproep komt de actiefocus dan ook automatisch op het veld 'Inkomende gesprekken' te liggen, en kan het gesprek aangenomen worden door slechts op de ENTER-toets te drukken (of door een dubbelklik op de muis). De telefoniste is nu met de beller verbonden, en kan het gesprek vervolgens naar wens doorverbinden.



Duidelijke zoekresultaten

Nadat een oproep aangenomen is, springt de actie-focus van de Operator direct naar het zoekveld, om de gewenste gesprekspartner te kunnen zoeken. De Operator biedt drie verschillende zoekmogelijkheden:

- :: Alle deelnemers die in de PBX geregistreerd zijn, kunnen op naam, lange naam, of volledige tekst gezocht worden.

innovaphone Operator:

Een moderne telefooncentrale

- :: Via LDAP kan tevens een centraal telefoonboek geïntegreerd worden, en voor de zoekopdracht gebruikt worden.
- :: Alle deelnemers van de PBX worden grafisch weergegeven in het bezetlampenveld. Hier wordt een snel en eenvoudig overzicht gegeven van hun actuele status.

De zoekresultaten worden met actuele gesprekken, de actuele busy-status (telefoont, 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 telefoniste ruimschoots geïnformeerd over de actuele status van de gewenste gesprekspartner. Presence en oproepomleiding kunnen door de telefoniste zelf, wanneer deze de rechten hiervoor van de beheerder heeft gekregen, gedefinieerd en veranderd worden. 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.



Eenvoudig doorverbinden

Ook bij het doorverbinden wordt het vereenvoudigde bedienconcept van de innovaphone Operator weer duidelijk. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen twee verschillende manieren van doorverbinden:

- :: **Doorverbinden met navraag/consultatie:** Hierbij wordt de gewenste gesprekspartner m.b.v. de ENTER-toets gebeld. Dit gesprek wordt in het veld 'Uitgaande gesprekken' getoond. De oorspronkelijke beller die met de telefoniste verbonden is, krijgt ondertussen automatisch wachtmuziek te horen en zijn wachtstatus wordt als zodanig grafisch weergegeven. Zodra de gewenste gesprekspartner het gesprek aan kan nemen, hoeft de telefoniste alleen op '+' te drukken, en het gesprek wordt doorverbonden.
- :: **Blind doorverbinden:** Hierbij vindt geen navraag bij de gewenste gesprekspartner plaats – de oproep wordt direct

doorverbonden. De oproep komt nu in de lijst 'Doorverbonden gesprekken' te staan. Zodra de gewenste gesprekspartner het gesprek aanneemt, verdwijnt de oproep uit deze lijst. Wanneer het gesprek niet aangenomen wordt en de PBX zodanig ingesteld is, kan een oproep weer bij de telefoniste terugkomen. De oproep wordt grafisch gemarkeerd en kan door de telefoniste aangenomen en verder behandeld worden.

Uiteraard kan de Operator i.p.v. met toetsen ook met de muis (drag&drop) bediend worden.

Gesprekslog - Historielijst met alle oproepen

Een ander kenmerk van de Operator voor het managen van oproepen is de historielijst (gesprekslog). Hierin worden alle oproepen en hun historie getoond – totdat ze met succes doorverbonden of het gesprek afgebroken wordt. Iedere oproep die in één van de actievelden staat om verder behandeld te worden, heeft een informatiesymbool, waarmee de telefoniste gedetailleerde gespreksgegevens opvragen kan.

Een door een deelnemer geactiveerde oproepomleiding kan door de telefoniste onderbroken worden (nuttig bij bijv. noodoproep voor een arts of de brandweer).

Bezetlampenveld – alle gegevens in één oogopslag

Het bezetlampenveld geeft de verschillende doorkiesnummers van een organisatie grafisch weer. Bovendien kan de telefoniste in één oogopslag zien of iemand vrij of bezet is, of dat er een oproepomleiding geactiveerd is. De in de PBX opgeslagen presence-gegevens (bijv. aanwezig, afwezig, lunch, vakantie, bezig, a.u.b. niet storen) worden ook grafisch weergegeven.

In het bezetlampenveld kunnen ook sub-groepen opgezet worden. De namen hiervan kunnen vrij gekozen of op basis van bestaande groepen gegeven worden. Op deze manier kunnen doorkiesnummers op basis van de groep waartoe ze behoren in het betreffende sub-bezetlampenveld ingedeeld worden. Er kunnen zgn. labels gemaakt worden om het bezetlampenveld nog overzichtelijker te maken.

Nog meer kenmerken van de Operator

- :: Gesprekken kunnen geparkeerd worden. Een grafisch signaal (knipperend kader) toont de geparkeerde gesprekken en het aantal geparkeerde gesprekken.
- :: De telefoniste kan uitgaande gesprekken starten, ook wanneer er binnenkomende gesprekken ontvangen worden.

innovaphone Operator:

Een moderne telefooncentrale

- :: Oproeptype-herkenning (symbool voor externe oproep) – handig wanneer bij binnenkomende gesprekken altijd via LDAP naar de naam gezocht wordt (onafhankelijk daarvan of ze extern of intern zijn).
- :: E-mail integratie: Afhankelijk van de PBX-configuratie kan de telefoniste iedere PBX-deelnemer een e-mail sturen vanuit de gedetailleerde contactgegevens. Afhankelijk van de status wordt vrije tekst, of, bij een gesprek dat niet doorverbonden kon worden, een bericht met verzoek tot terugbellen, verstuurd.
- :: Nachtstand activeren vanuit user interface
- :: Application verschijnt op de voorgrond bij binnenkomend gesprek.
- :: Veilige toegang tot PBX via HTTPS
- :: De innovaphone Operator kan ook voor meerdere vestigingen gebruikt worden.

Sales	Inside	Marketing	DVL
Manuel Dos Sa 234	Jan Jansen 116	Dragan Petkan 175	Jan Kowalski 40
Matti Virtanen 16	Jan Nowak 126	Erik Johansson 125	Otto Normal 42
Paul Martin 13	Jean Dupont 349	Fulan Al Fulani 118	
Pierre Tout-le-r 37	Joe Public 123	Ivan Horvat 284	
	Juan Diela Cruz 181	Jan Publiek 129	
	Juan Perez 231	Jef Van Pijperzt 121	
	Liese Müller 236	Kalle Svensson 307	
	Marica Doña 238	MainOperator 99	
	Maja Meikäläir 285	Marko Markovi 19	
	Nana Nightwor 320	Otto Klein 277	
	Nomen Nomin 39		
	Richard Miles 178		
	Rocky Balboa 319		

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

Licensering

Voor de innovaphone Operator is één poort-licentie en één Operator-licentie per lopende applicatie benodigd.

Bij de Operator-licentie wordt gebruik gemaakt van het floating-concept: De Operator-licentie wordt op de PBX geactiveerd. De applicatie wordt op de daarvoor voorziene werkplekken geïnstalleerd – het is mogelijk om meer werkplekken dan geactiveerde licenties te hebben! Wanneer een user zich aanmeldt, wordt een vrije Operator-licentie van de PBX afgeboekt. Wanneer de user zich afmeldt, wordt de licentie weer beschikbaar voor andere users.

De versie van de Operator-licenties moet groter of gelijk zijn aan de versie van de Operatorsoftware die gebruikt wordt.

Ondersteunde talen

De innovaphone Operator is momenteel verkrijgbaar in de volgende talen: Duits, Engels, Frans, Italiaans, Nederlands, Noors, Pools, Tsjechisch en Zweeds.

Verdere talen op aanvraag.

Optimaal teamwerk

De innovaphone Operator is uitermate geschikt voor het gebruik binnen een team en maakt het mogelijk efficiënter samen te werken. Zo kan het management van de gesprekken over meerdere 'operators' binnen een groep – bijvoorbeeld binnen een support- of salesteam – verdeeld worden.

Windows applicatie: server overbodig

De innovaphone Operator is een Windows.NET applicatie. Hier voor is Windows 7 of hoger benodigd.

innovaphone Operator:

Een moderne telefooncentrale

In één oogopslag



innovaphone Operator

Operator:

- Multi-locatie capaciteit
- Ondersteunt Master/Slave-scenario's
- Doorverbinden met en zonder consultatie (blind doorverbinden)
- LDAP functionaliteiten: vooruit- en achteruit zoeken
- Bedienbaar via sneltoetsen
- Drag & Drop
- Gesprekslog; te filteren op inkomende of uitgaande gesprekken
- Monitoren van blind doorverbonden gesprekken: Terughalen van verkeerd doorverbonden oproepen
- Gesprekken parkeren en oppakken
- Inline Help (geïntegreerde hulp)
- Zoekt automatisch in meerdere PBXen
- Sturen van instant messaging berichten aan PBX-deelnemers
- Presence-status en Omleidingen van alle PBX-deelnemers instellen/veranderen
- Opname van gesprekken mogelijk (ook voor producten van derde partijen)
- Nachtstand

Licensing:

- Één poort-licentie en één Operator-licentie per lopende applicatie

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)
Fouten, levermogelijkheden en technische veranderingen voorbehouden.

innovaphone 
PURE IP COMMUNICATIONS