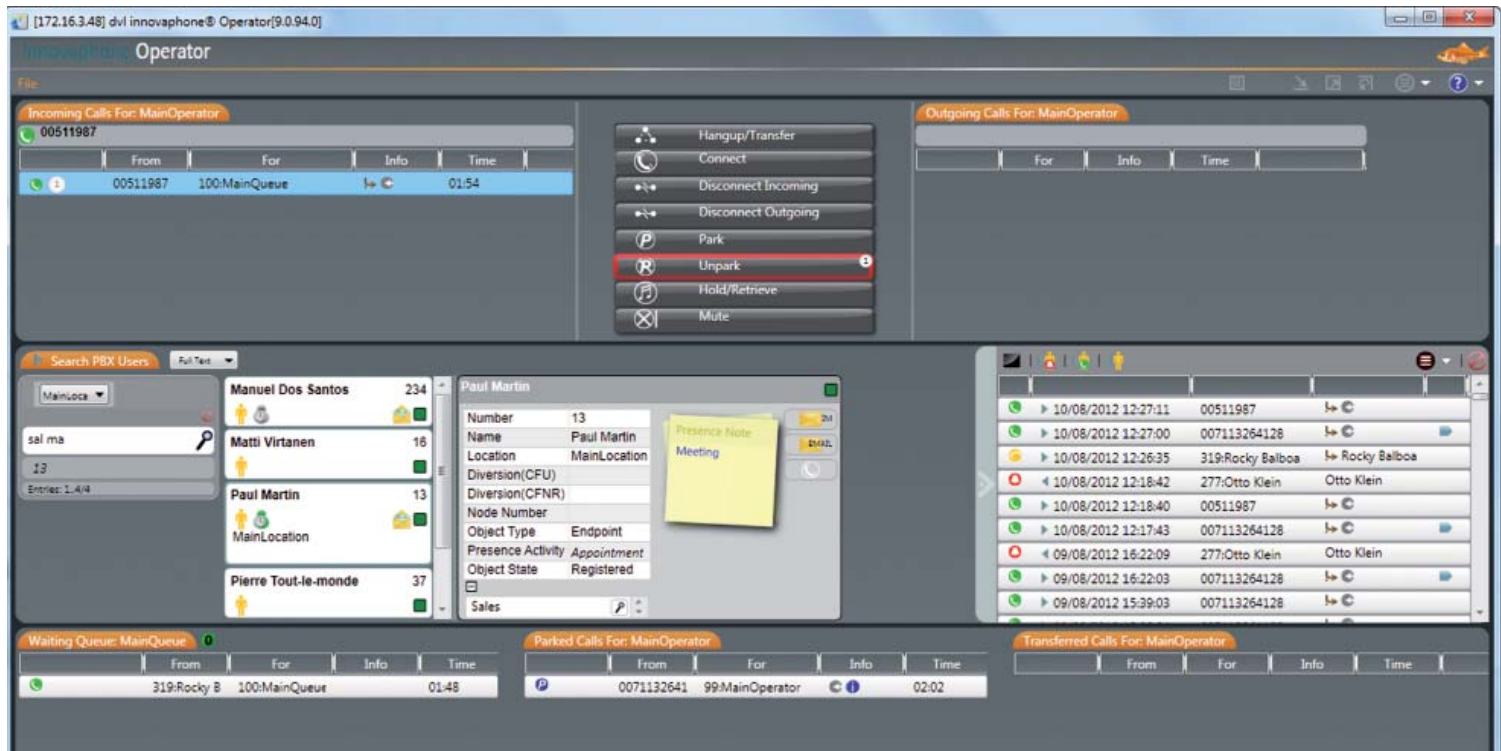


innovaphone Operator :

Un POPC de la nouvelle génération



innovaphone Operator est un logiciel POPC opérateur assisté par ordinateur pour le système innovaphone PBX. Le logiciel peut accéder à la file d'attente du système innovaphone PBX et transférer les appels. Les appels peuvent être transférés au choix, avec ou sans consultation, même sur plusieurs sites différents.

Gestion conviviale des appels

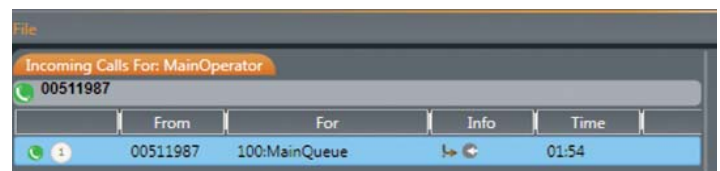
L'interface intuitive du POPC innovaphone Operator permet une gestion conviviale des appels et offre une vue d'ensemble rapide sur les appels entrants, sortants, parqués et transférés, ainsi que sur ceux qui se trouvent actuellement dans la file d'attente.

Les appels entrants sont transférés directement ou via une file d'attente vers le standardiste. Les appels qui passent par la file d'attente sont affichés dans le champ « File d'attente ». Là, le standardiste peut les récupérer par glisser / déposer (Drag & Drop) vers le champ « Appels entrants ». Cette méthode a l'avantage de présenter au standardiste tous les appels en attente pour permettre leur traitement sélectif ultérieur.

La console opérateur innovaphone peut également être configurée sur le système innovaphone PBX, de manière à ce que l'appel du haut de la file d'attente, par conséquent le plus ancien, soit automatiquement attribué à un standardiste disponible.

Ainsi, le standardiste n'a plus besoin de récupérer manuellement l'appel dans la file d'attente.

Le POPC innovaphone Operator est particulièrement convivial. Tout appel entrant apparaît automatiquement dans le champ « Appels entrants » en clignotant et la prise de l'appel peut être effectuée avec la touche ENTER (ou double clic de souris). Le standardiste est alors en communication avec l'appelant et peut s'occuper de la destination du transfert.



Des résultats de recherche significatifs

Une fois l'appel accepté, le clignotement passe sur le champ de recherche pour faciliter la recherche du destinataire correspondant. Le POPC permet 3 types de recherche différentes :

- :: Tous les utilisateurs enregistrés sur l'IPBX peuvent être recherchés via Nom, Long Name, ou Full Text.
- :: Un annuaire central peut être intégré via LDAP et utilisé pour la recherche des contacts.

innovaphone Operator :

Un POPC de la nouvelle génération

:: Le tableau de voyants d'occupation permet d'afficher tous les utilisateurs de l'IPBX et donne un aperçu rapide et simple de leur statut de disponibilité actuel.

Les résultats de la recherche sont affichés avec les appels actuels, le statut de disponibilité actuel (au téléphone, disponible,...) ainsi que le statut Présence IPBX défini par l'utilisateur avec notice explicative (p.ex. en vacances, de retour lundi). Si un utilisateur de l'IPBX a configuré un renvoi d'appel permanent, cela s'affichera également dans le champ de recherche. Le standardiste est ainsi parfaitement informé du statut actuel de l'interlocuteur désiré.

Présence et renvoi d'appels peuvent être définis et modifiés par le standardiste lui-même – si l'administrateur lui en a octroyé les droits.

La recherche inversée permet de transformer en noms des numéros externes entrants, la recherche avancée permet de déterminer la prochaine destination d'un appel sortant.



Transfert en toute facilité

Le processus de transfert illustre parfaitement le concept simplifié d'utilisation du POPC innovaphone Operator. On distingue principalement 2 modes de transfert :

:: **Transfert avec consultation** : le destinataire du transfert est appelé avec la touche ENTER. Cet appel s'affiche dans le champ « Appels sortants ». L'auteur de l'appel d'origine, connecté avec le standardiste entend automatiquement pendant ce temps une musique d'attente et son statut en attente est s'affiche. Si le destinataire du transfert est prêt à prendre l'appel en attente, il suffit au standardiste d'appuyer sur « + » pour transférer l'appel.

:: **Transfert sans consultation** : ici, pas de consultation avec le destinataire du transfert - l'appel en attente est transféré directement. Cette tentative de transfert s'affiche dans la liste « Appels transférés ». Dès que le destinataire accepte

l'appel, celui-ci disparaît de la liste. Si l'appel n'est pas accepté et en fonction de la configuration de l'IPBX, l'appel peut retourner au standardiste. Mis spécialement en évidence dans le tableau, l'appel peut être récupéré et re-transféré.

Bien entendu, il est possible d'utiliser le clavier ou en parallèle Drag & Drop (glisser/déposer) avec la souris.

Journal d'appels – historique de tous les appels enregistrés

Le journal d'appels est une autre fonctionnalité importante du POPC innovaphone Operator. Tous les appels avec leur historique y sont enregistrés, jusqu'à leur transfert ou leur perte. Chaque appel prêt à être traité figurant dans un champ est muni d'un symbole informatif, permettant au standardiste de recevoir dans le journal d'appels une information dédiée sur le déroulement de l'appel.

Un renvoi d'appel activé par le destinataire du transfert peut être interrompu par le standardiste (important p.ex. en cas d'appel d'urgence médecin).

Tableau des voyants d'occupation – pour avoir l'œil à tout

Le tableau de voyants d'occupation représente graphiquement les différentes destinations de transfert d'une organisation. Par ailleurs, le standardiste peut voir d'un coup d'œil si quelqu'un est occupé ou disponible, si un renvoi d'appel est activé. Les informations de disponibilité enregistrées sur l'IPBX sont également affichées (p.ex. disponible, absent, pause déjeuner, en vacances, occupé, ne pas déranger.)

Des groupes subordonnés peuvent être définis dans le tableau de voyants d'occupation. Leur intitulé peut être effectué par texte libre ou en fonction de groupes existants. Les postes téléphoniques peuvent être classés dans le tableau subordonné correspondant en fonction de leur appartenance à un groupe. Pour une meilleure organisation du tableau des voyants d'occupation, des étiquettes (labels) peuvent être définies.

Autres fonctionnalités du POPC innovaphone Operator

:: Les appels peuvent être parqués. Un affichage clignotant signale les appels parqués et leur nombre.

:: Le standardiste peut effectuer des appels sortants malgré des appels entrants.

:: Identification du type d'appel (symbole pour appel externe) –

innovaphone Operator :

Un POPC de la nouvelle génération

important si lors d'appels entrants il y a une résolution de noms (recherche à partir du nom) systématique via LDAP (qu'il s'agisse d'appels externes ou internes).

- :: Intégration email : en fonction de la configuration de l'IPBX chaque utilisateur de l'IPBX peut recevoir un mail envoyé par le standardiste via le tableau d'information utilisateur. En fonction du statut, un texte libre ou en cas de transfert non abouti, un message de rappel est entré dans le champ de saisie.
- :: Activation du renvoi de nuit depuis l'interface utilisateur
- :: L'application avance au premier plan lors d'un appel entrant.
- :: Accès à l'IPBX sécurisé via HTTPS
- :: Le POPC innovaphone Operator est opérationnel sur plusieurs sites dans un réseau d'installations téléphoniques.

La licence Operator est une licence flottante (Floating) activée sur le système innovaphone PBX. L'application est installée sur les postes de travail prévus – il peut y avoir plus de postes de travail que de licences activées ! Lorsqu'un utilisateur se connecte, une licence Operator disponible est prélevée sur le PBX. Lorsque l'utilisateur se déconnecte, la licence est à nouveau disponible pour d'autres utilisateurs.

La version logicielle des licences Operator doit être supérieure ou égale à celle de la version logicielle Operator exploitée.

Langues supportées

Le POPC innovaphone Operator existe actuellement en allemand, anglais, français, italien, tchèque, néerlandais, norvégien, polonais et suédois.

Autres langues sur demande.

Sales	Inside	Marketing	DVL
Manuel Dos Sa 234	Jan Jansen 116	Dragan Petkan 175	Jan Kowalski 40
Matti Virtanen 16	Jan Nowak 126	Fulan Al Fulani 118	Otto Normal 42
Pauli Martin 13	Joe Public 123	Jan Publick 129	
Pierre Tout-le-r 37	Juan Perez 231	Kalle Svensson 307	
	Maja Meikäläir 285	Marko Markovi 19	
	Max Mustermä 213	Otto Klein 277	
	Nomen Nomin 39		
	Rocky Balboa 319		

Travail d'équipe optimisé

Le POPC innovaphone Operator peut être utilisé judicieusement au sein d'une équipe et permet ainsi un travail collaboratif plus efficace. Plusieurs standardistes dans un groupe, comme p.ex une équipe commerciale ou support, peuvent se partager la gestion des appels.

Application Windows : Pas besoin de serveur

Le POPC innovaphone Operator est une application Windows .NET, qui requiert le système d'exploitation Windows 7 ou supérieur.

Pas besoin de serveur pour utiliser le POPC innovaphone Operator, puisqu'elle peut se connecter directement au système innovaphone PBX via SOAP.

Licences

L'utilisation du POPC innovaphone Operator requiert une licence Port et une licence Operator par application active.

innovaphone Operator :

Un POPC de la nouvelle génération

En bref



innovaphone Operator

Operator :

- Fonctionnement multi-sites
- Support de scénarios Master/Slave
- Transfert d'appel avec et sans consultation
- Fonctionnalités LDAP : recherche avancée et inversée
- Touches de raccourci
- Drag & Drop (glisser/déposer)
- Journal des appels ; filtrable par appels sortants ou entrants
- Monitoring d'appels sans consultation : Récupération d'appels mal transférés
- Parcage et déparcage d'appels
- Aide intégrée (Inline Help) imprimable
- Recherche automatique dans plusieurs IPBX
- Envoi de messages instantanés et d'e-mails aux utilisateurs de l'IPBX
- Recherches de contacts (champ de recherche)
- Déterminer/modifier le statut Presence de tous et les renvois d'appel les utilisateurs de l'IPBX
- Renvoi de nuit
- Possibilité d'enregistrer les appels (valable aussi pour produits tiers)

Licences :

- Une licence Port et une licence Operator par application

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 03/2009) | (A04/2017)
Sous réserve d'erreurs, de disponibilité et de modifications techniques.

innovaphone 
PURE IP COMMUNICATIONS