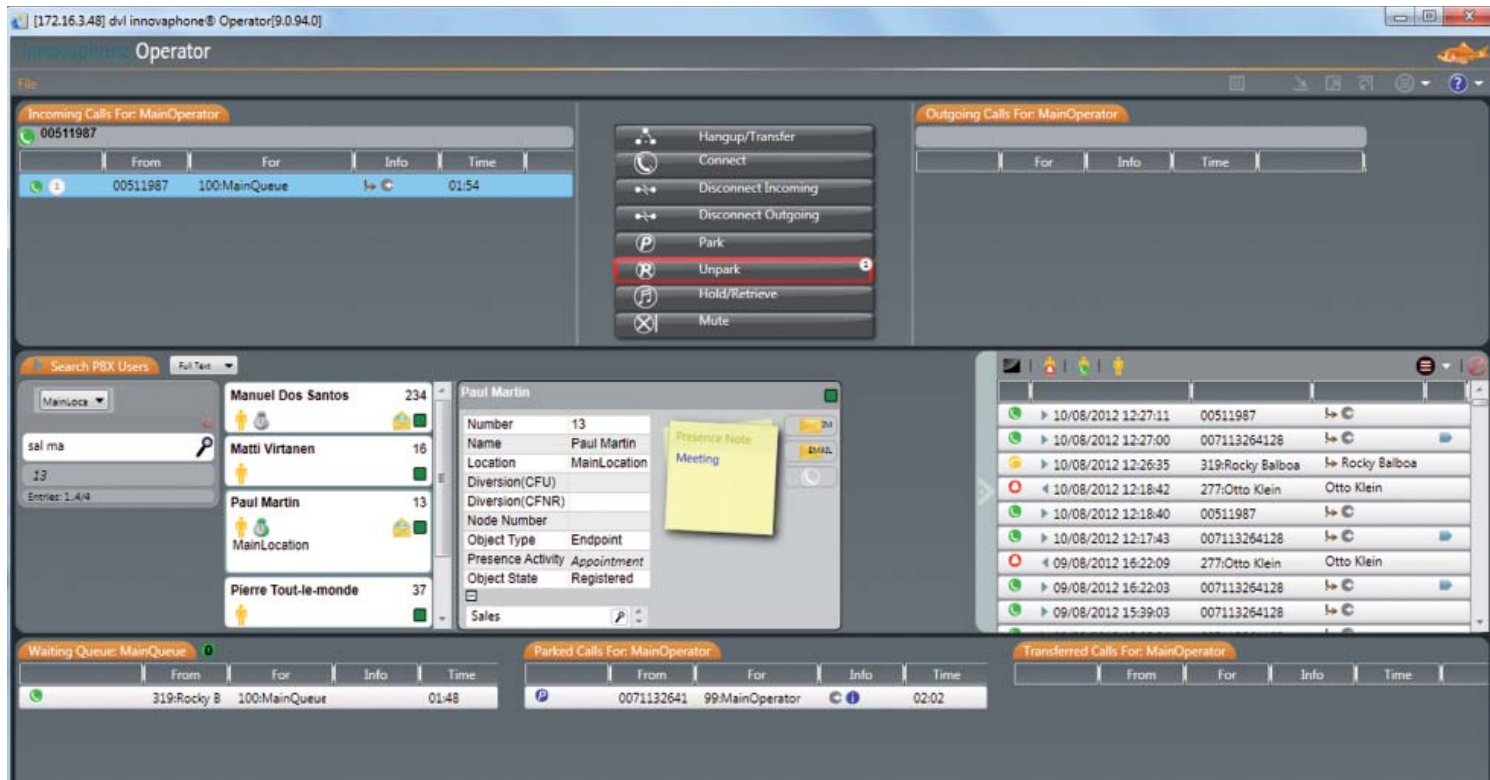


innovaphone Operator:

Nowoczesna konsola operatora



innovaphone Operator to nowoczesne oprogramowanie komputerowe dla operatorów telefonicznych centrali innovaphone PBX. Aplikacja ta umożliwia dostęp do listy połączeń oczekujących oraz ich przekierowywanie do wybranego abonenta. Przekierowanie rozmów telefonicznych może odbywać się bez konsultacji (tzw. blind transfer - ślepy transfer) lub po wcześniejszej konsultacji z abonentem, również między oddziałami.

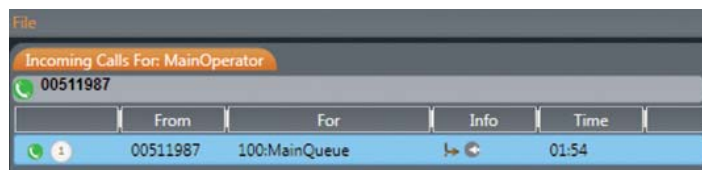
Komfortowa obsługa połączeń

Obsługa innovaphone Operator jest intuicyjna. Interfejs użytkownika został tak zaprojektowany, aby zarządzanie połączeniami było wygodne i przejrzyste, a operator konsoli miał szybki dostęp do listy połączeń przychodzących, wychodzących, zaparkowanych, przekazywanych dalej oraz znajdujących się aktualnie w kolejce połączeń oczekujących.

Połączenia przychodzące przekazywane są bezpośrednio do operatora lub też najpierw do kolejki połączeń, a następnie do operatora. W przypadku połączeń oczekujących, ukażą się one w oknie – Kolejka. Stamtąd operator przekazuje je za pomocą funkcji Drag & Drop do pola „Połączenia przychodzące” w celu ich dalszej obsługi. Zaletą tej metody jest to, że operator lub pracownik centrali widzi wszystkie połączenia oczekujące i może selektywnie dokonać ich przekierowania.

Alternatywnie możliwa jest również konfiguracja konsoli operatora, w której połączenie znajdujące się na górze listy połączeń oczekujących, a tym samym najstarsze, zostanie automatycznie przekazane do wolnego operatora. W ten sposób operator nie musi ręcznie pobierać połączeń z kolejki.

W aplikacji innovaphone Operator położono szczególny nacisk na prostą i intuicyjną obsługę. Połączenia przychodzące pojawiają się automatycznie w polu „Połączenia przychodzące”, odebranie połączenia następuje za pomocą przycisku „Enter” na klawiaturze (lub alternatywnie przez dwukrotne kliknięcie lewym przyciskiem myszy). Operator zostanie połączony z rozmówcą i może dokonać przekierowania lub przełączenia połączenia.



Szczegółowe wyniki wyszukiwania

Po przyjęciu połączenia przez operatora rozpocznie się automatycznie przeszukiwanie dostępnych zasobów, w celu znalezienia odpowiedniego celu przekierowania połączenia. Konsola operatora oferuje trzy różne opcje wyszukiwania:

innovaphone Operator:

Nowoczesna konsola operatora

:: Wszyscy abonenci zarejestrowani w centrali PBX mogą zostać odnalezieni za pomocą nazwiska, nazwy lub pełnego tekstu.

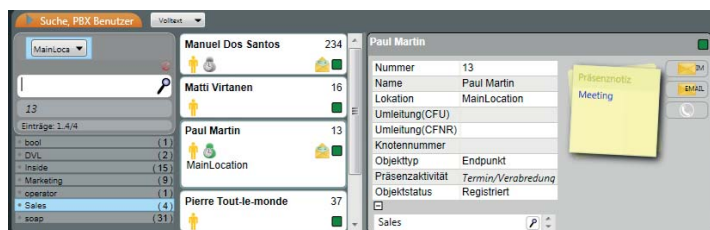
:: Centralna ksiązka telefoniczna może zostać zintegrowana i używana do wyszukiwania przez LDAP.

:: Graficzny symbol statusu dostępności wszystkich abonentów PBX umożliwia szybki podgląd ich aktualnego statusu.

Wyniki wyszukiwania zostaną wyświetlone wraz z bieżącymi rozmowami, aktualnym statusem (rozmawia, wolny...) oraz statusem dostępności Presence zdefiniowanym w PBX wraz z zamieszczoną notatką (np. urlop, wracam w poniedziałek). W wynikach wyszukiwania uwzględnione jest również ewentualne przekierowywanie połączeń wybranego użytkownika PBX w razie jego nieobecności. W ten sposób operator jest szczegółowo poinformowany o aktualnym statusie wybranego rozmówcy.

Operator ma możliwość dokonania zmian w ustawieniach statusu obecności oraz przekierowywania połączeń – jeśli uzyskał takie uprawnienia od administratora.

Funkcja wyszukiwania wstecz umożliwia identyfikację zewnętrznych numerów przychodzących, funkcja wyszukiwania do przodu umożliwia znalezienia następnego celu połączenia dla połączenia wychodzącego.



Transfer połączeń – prosty i wygodny

Intuicyjna koncepcja obsługi innovaphone Operator widoczna jest również w przełączaniu połączeń. Istnieją dwa sposoby transferu połączeń przychodzących:

:: **Transfer połączenia po konsultacji:** Za pomocą przycisku „Enter” zostanie nawiązane połączenie z abonentem docelowym. Połączenie to zostanie wyświetlone w polu „Połączenia wychodzące”. Rozmówca połączony wcześniej z operatorem usłyszy melodię w słuchawce, jego status zmieni się na status oczekiwania i zostanie przedstawiony graficznie. Jeśli abonent docelowy zgodzi się na przyjęcie rozmowy, operator przełącza połączenie klikając znak „+”.

:: **Transfer połączenia bez konsultacji (blind transfer):** przekazanie połączenia odbywa się bezpośrednio do abonenta docelowego, bez wcześniejszej konsultacji. Połączenie to zostanie wyświetlone na liście – „Transfer połączeń”. W momencie odebrania połączenia przez abonenta docelowego, zostanie ono usunięte z listy „Transfer połączeń”. Jeśli połączenie zostanie odrzucone, to zgodnie z konfiguracją w PBX może ono zostać ponownie przekazane do operatora – oznaczenie graficzne połączenia zmieni się. Operator dokona jego dalszej obsługi.

Obsługa połączeń możliwa jest również z wykorzystaniem funkcji Drag & Drop.

Historia połączeń – szczegółowe informacje na temat wszystkich połączeń

Kolejną ważną cechą aplikacji innovaphone Operator jest historia połączeń. Wszystkie połączenia oraz ich przebieg są zapisane – do momentu przejęcia rozmowy lub jej odrzucenia. Każde połączenie znajdujące się w konsoli operatora i przeznaczone do dalszej obsługi, oznaczone jest symbolem informacyjnym, dzięki któremu operator jest na bieżąco poinformowany o statusie/przebiegu każdego połączenia.

Przekierowanie połączenia aktywowane przez abonenta docelowego może zostać przez operatora w każdym momencie przerwane, np. funkcja ta przydatna jest w przypadku konieczności nawiązania połączenia alarmowego (pogotowie ratunkowe, straż pożarna).

Busy Lamp Field – aktualne informacje o statusie dostępności abonentów

Dzięki funkcji BLF operator poinformowany jest na bieżąco o statusie dostępności wszystkich abonentów (wolny, zajęty) oraz ustawionych przekierowaniach. Status dostępności Presence z PBX przedstawiony jest graficznie za pomocą symboli, np. dostępny, zajęty, nieobecny, urlop, obiad, nie przeszkadzać.

W oknie BLF istnieje możliwość tworzenia podgrup abonentów docelowych, nazwanych dowolnie wybranym tekstem lub zgodnie z już istniejącymi grupami. Dla numerów telefonów wewnętrznych można utworzyć w BLF dodatkową klasyfikację na podstawie ich przynależności do konkretnej grupy. W celu uporządkowanej organizacji okna BLF istnieje możliwość tworzenia etykiet (tzw.Labels).

innovaphone Operator:

Nowoczesna konsola operatora

Dodatkowe funkcje aplikacji innovaphone Operator

- :: Parkowanie połączeń – wskaźnik graficzny (migająca ramka) sygnalizuje połączenia zaparkowane i ich aktualną ilość.
- :: Operator może wykonywać połączenia wychodzące mimo połączeń przychodzących.
- :: Identyfikacja typu połączenia (symbol dla połączenia zewnętrznego) – funkcja przydatna jest w przypadku połączeń przychodzących, w których identyfikacja nazwy odbywa się wg kategorii LDAP (niezależnie od tego, czy są to połączenia zewnętrzne czy wewnętrzne).
- :: Integracja wiadomości e-mail: w zależności od konfiguracji centrali PBX, operator ma możliwość wysłania każdemu użytkownikowi zarejestrowanemu w PBX wiadomości e-mail. W zależności od statusu rozmowy, wiadomość e-mail może zawierać dowolny tekst lub w przypadku nieudanego przekierowania rozmowy prośbę o oddzwonienie.
- :: Tryb nocny aktywowany za pomocą interfejsu użytkownika
- :: W przypadku połączenia przychodzącego aplikacja pojawia się na pierwszym planie.
- :: Bezpieczny dostęp do PBX za pomocą protokołu HTTPS
- :: Aplikacja innovaphone Operator może być obsługiwana w różnych systemach.

Optymalna praca zespołowa

Konsola aplikacji innovaphone Operator nadaje się idealnie do pracy zespołowej i umożliwia tym samym efektywną i skuteczną współpracę. Kilku operatorów jednej grupy – np. serwis lub dział sprzedaży – może ze sobą współpracować dzieląc się obsługą połączeń.



Aplikacja systemu Windows – dodatkowy serwer nie jest wymagany

innovaphone Operator jest aplikacją systemu Windows.NET. Wymagania programowe to system operacyjny Windows 7 lub nowszy.

Do obsługi innovaphone Operator nie jest wymagany dodatkowy serwer, operator łączy się za pomocą protokołu SOAP bezpośrednio z centralą innovaphone PBX.

Licencjonowanie

Dla każdej aktywnej aplikacji innovaphone Operator wymagana jest jedna licencja na port oraz jedna licencja Operator.

W przypadku licencji Operator możliwe jest wykorzystanie koncepcji „Floating”: Licencja Operator aktywowana jest na centrali PBX. Aplikacja ta zostanie zainstalowana na zaplanowanych stanowiskach pracy operatora – może być więcej stanowisk pracy niż aktywowanych licencji. W momencie rejestracji użytkownika zostanie pobrana z centrali PBX wolna licencja Operator. Jeśli użytkownik wymelduje się, licencja pozostaje do dyspozycji innych użytkowników.

Numer wersji licencji Operator musi być wyższy lub taki sam jak numer wersji zainstalowanego oprogramowania Operator.

Dostępne wersje językowe

Menu aplikacji innovaphone Operator dostępne jest obecnie w językach: niemieckim, angielskim, czeskim, holenderskim, francuskim, norweskim, polskim, włoskim oraz szwedzkim.

Menu w innych językach dostępne jest na zamówienie.

innovaphone Operator:

Nowoczesna konsola operatora

W skrócie



innovaphone Operator

Operator:

- Współpraca z wieloma oddziałami
- Dostępne scenariusze Master/Slave
- Call Transfer z konsultacją / Call Transfer bez konsultacji (blind transfer)
- Usługa LDAP- wyszukiwanie zaawansowane w książce tel. (wstecz i do przodu)
- Obsługa za pomocą skrótów klawiszowych
- Drag & Drop
- Rejestr połączeń: filtrowany wg połączeń przychodzących i wychodzących
- Monitorowanie ślepych transferów: połączenie może zostać ponownie przejęte w razie pomyłki
- Parkowanie i przejmowanie połączeń zaparkowanych
- Wbudowana pomoc (Inline Help), wersja do druku
- Automatyczne przeszukiwanie wielu centrali PBX
- Wysyłanie wiadomości e-mail do użytkowników PBX
- Funkcja wyszukiwania użytkownika (Pole wyszukiwania)
- Ustawianie/zmiana statusu dostępności wszystkich użytkowników PBX
- Ustawianie/zmiana przekierowania połączeń wszystkich użytkowników PBX
- Możliwość nagrywania połączeń (również w przypadku produktów innych producentów)
- Tryb nocny

Licencjonowanie:

- Jedna licencja na port i jedna licencja Operator dla aktywnej aplikacji

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)
Z zastrzeżeniem wystąpienia możliwych błędów, zmian technicznych oraz modyfikacji warunków dostawy.