



innovaphone Operator (V8) Vermittlungsplatz

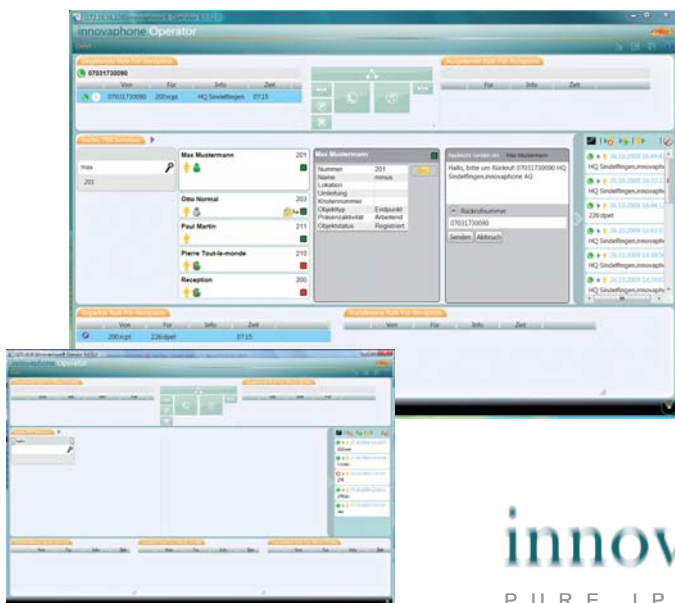
innovaphone Operator (V8) – ein moderner Vermittlungsplatz

Der innovaphone Operator ist ein computergestützter Vermittlungsplatz für die innovaphone PBX. Der innovaphone Operator kann auf die Warteschleife der innovaphone PBX zugreifen und Rufe weitervermitteln. Die Vermittlung der Anrufe kann wahlweise mit oder ohne (d.h. blindvermittelt) Konsultation erfolgen. Der Vermittlungsplatz innovaphone Operator ist derzeit in den Sprachen Deutsch, Englisch und Italienisch verfügbar (weitere Sprachen auf Anfrage).

Komfortables Anrufmanagement

Die Hauptfelder des innovaphone Operators ermöglichen einen schnellen Überblick über eingehende, ausgehende, geparkte und transferierte (weitergeleitete) Rufe sowie die Anrufe, die sich aktuell in der Warteschlange befinden.

Unter ‚eingehende Rufe‘ werden alle eingehenden Rufe und (abhängig von der PBX-Konfiguration) der jeweils oberste Warteschlangenruf aufgelistet. Die Warteschlange stellt einem freien Operator immer nur einen – und zwar den jeweils obersten – Ruf zu. Im gesondert konfigurierbaren Bereich ‚Warteschlange‘ werden alle anstehenden Rufe angezeigt, die aktuell mit der Warteschleife verbunden sind. Diese kann gemonitort werden: So sieht der Vermittler nicht nur den obersten Ruf in der Liste, sondern hat den Überblick über sämtliche Anrufe in der Warteschleife.



Im Feld rechts neben den eingehenden Rufen sind sämtliche ausgehenden Rufe aufgelistet. Geparkte Rufe werden übersichtlich in einem weiteren separaten Feld dargestellt, weitergeleitete Rufe werden im Bereich ‚transferierte Rufe‘ gesammelt.

Aussagekräftige Suchergebnisse

Im Suchfeld kann nach dem gewünschten PBX-Teilnehmer gesucht werden – und das über alle Lokationen hinweg. Die Suche erstreckt sich voreingestellt über das PBX-Verzeichnis und kann auf das LDAP- Verzeichnis ausgedehnt werden.

Die Suchergebnisse werden mit aktuellen Rufen, einer live Anzeige des aktuellen Busy Status (telefonierend, frei, ...) sowie dem vom Teilnehmer definierten PBX Presence-Status mit Presence-Note (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.

Per Rückwärtssuche können hereinkommende externe Nummern zu Namen aufgelöst werden, per Vorwärtssuche kann das nächste Rufziel für einen ausgehenden Ruf gesucht werden (Geschäft, Mobil, Heim und Fax).

Neue Funktionalitäten (V8)

Mit der innovaphone PBX Version 8 erhält der Vermittlungsplatz ein neues Gesicht und eine Vielzahl neuer Funktionen. Die neu überarbeitete Benutzeroberfläche ist modern





innovaphone Operator (V8)

Vermittlungsplatz

und intuitiv gestaltet, die Bedienung erfolgt einfach und bequem per Mausklick oder aber über die Tastatur. Auch eine Bedienung per Drag & Drop, die in Version 8 noch weiter verbessert wurde, ist möglich.

Neu implementiert sind eine komfortable LDAP Vorwärts- und Rückwärtssuche sowie die Anzeige des Presence-Status der Teilnehmer. Vom innovaphone Operator aus lassen sich nun auch schnell und einfach Textnachrichten direkt an die PBX Teilnehmer versenden. Auch neu: die Möglichkeit zum Rückholen blindvermittelter Rufe sowie die Rufanzeige der Teilnehmer – so erfasst der Operator auf einen Blick, wer gerade mit wem telefoniert. Der innovaphone Operator arbeitet über sämtliche Lokationen hinweg, denn er ist multilokationsfähig und unterstützt das innovaphone Standort-

konzept (auch von autark administrierten PBXen in offenen Rufnummernplänen).



innovaphone Operator minimiert: Kommt ein Ruf herein, öffnet sich automatisch ein Fenster

Windows Applikation: Server überflüssig

Der innovaphone Operator ist eine Windows .NET Applikation und arbeitet auf den Betriebssystemen Windows XP, Windows Vista und Windows 7. Für den Betrieb des innovaphone Operators ist kein Server notwendig. Der Operator verbindet sich via SOAP direkt mit der innovaphone PBX.

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 Vertriebssteams – das Management der Anrufe teilen.

innovaphone Operator – die Features auf einen Blick:

- Kein Server notwendig
- Multilokationsfähigkeit
- Support Master/Slave-Szenarien
- Call Transfer mit Konsultation
- Call Transfer ohne Konsultation (Blind-Vermitteln)
- LDAP-Funktionalitäten: Vorwärts- und Rückwärtssuche
- Bedienbar über Kurztasten
- Drag & Drop
- Rufjournal; filterbar nach aus- oder eingehenden Rufen
- Waiting Queue Monitoring
- Monitoren von blindvermittelten Rufen: Hat man sich vertan, so können fehlvermittelte Rufe wieder zurückgeholt werden
- Parken und Entparken von Rufen
- Inline Help (integrierte Hilfe)
- Suchen via LDAP-Directory
- Suche automatisch in mehreren PBXen
- Senden von Instant Messages (Sofortnachrichten) an PBX-Teilnehmer
- Suche nach Usern (Suchfeld):
 - :: Lebendige Suchergebnisse: Nach der Suche wird der Besetztstatus live angezeigt
 - :: Anzeige aktiver Rufe beliebiger PBX-Teilnehmer
 - :: Anzeige des Presence-Status
 - :: Anzeige der Presence Note
 - :: Anzeige der permanenten Umleitung
- Presence-Status aller PBX-Teilnehmer setzen/ändern
- Umleitungen aller PBX-Teilnehmer setzen/ändern
- Mitschneidemöglichkeit von Rufen (auch für 3rd Party Produkte)
- Nachtschaltung
- Unterstützt die innovaphone SOAP-Programmierschnittstelle/API in Version 8
- Sprachen derzeit: Deutsch, Englisch, Italienisch (weitere auf Anfrage)