

## OSPC Vermittlungs- und Informationssystem OS 33 Vermittlungsplatz

OS 33 ist ein komfortabler Vermittlungsarbeitsplatz für die effiziente Organisation ankommender Anrufe. Einfache Bedienung, unkomplizierte Handhabung und innovative Leistungsmerkmale erleichtern die entspannte, serviceorientierte Annahme und kompetente Weiterleitung von Anrufen. Durch die Erweiterung mit OSPC wird der Vermittlungsplatz zum Multitalent.



### Zentrale Rolle im Kundenkontakt

Die Telefonvermittlung ist oft der erste Kontakt zu Ihrem Haus. Umso wichtiger ist die schnelle Anrufannahme, die qualifizierte Bearbeitung und Weiterleitung zum richtigen Ansprechpartner. Voraussetzung dafür ist ein benutzerfreundlicher Vermittlungsplatz wie der OS 33. Er ist speziell auf die Anforderungen einer Vermittlung zugeschnitten, entlastet Ihr Personal bei der Vermittlungstätigkeit, verbessert Qualität und Effizienz Ihres Kundenservices und trägt so entscheidend zum positiven Image und zum Erfolg des Unternehmens bei.

### Design und Komfort

Im anspruchsvollen klassischen Design der Integral T 3 Systemtelefone kombiniert OS 33 vorbildliche Ergonomie und Symmetrie mit höchstem Bedienkomfort. Das klappbare Grafik-Display arbeitet mit gewohnter Fenstertechnik und bietet 17 Zeilen mit je 40 Zeichen zur einfachen Navigation und Information auf einen Blick. Die integrierte Alphatastatur ermöglicht die bequeme Namenwahl aus dem lokalen Telefonbuch oder aus dem Telefonbuch des Unternehmens. Wichtige Funktionen sind auf benutzerorientierten Tasten bereits vorprogrammiert oder problemlos frei zu programmieren.

### Besetztanzeige und integriertes Telefonbuch

Die Besetztanzeige für bis zu 500 Teilnehmer signalisiert, ob der gewünschte Gesprächspartner frei, intern oder extern belegt ist. So bleibt dem Anrufer unnötiges Warten oder Weiterverbinden im Hause erspart. Über das integrierte lokale Telefonbuch mit bis zu 1000 Einträgen können Anrufer durch Ihre Rufnummer sofort identifiziert werden.

### Vielfältige Anschlussmöglichkeiten

Um den OS 33 noch komfortabler zu nutzen, lassen sich mehrere Peripheriegeräte anschließen: PC, Headset, Tonband, Drucker, ein DSS-Modul, das es ermöglicht, mehrere Direktwahlziele gleichzeitig zu erreichen und ein Braille-Modul für Blinde oder stark Sehbehinderte.

Im Zusammenspiel mit dem Vermittlungs- und Informationssystem OSPC ergeben sich multimediale Nutzungsmöglichkeiten. Ausführliche Informationen ab Seite 3.

## OS 33 Vermittlungsplatz – Ihre Vorteile

### Erreichbarkeit

- Professionelle Anrufabwicklung
- Besetztanzeige für klare interne Status-Infos
- Gezielte Weiterleitung zum richtigen Ansprechpartner

### Servicequalität

- Mehr Kompetenz im telefonischen Kunden(erst-)kontakt
- Schnelle, zuverlässige Vermittlung
- Keine unnötigen Wartezeiten

### Flexibilität und Komfort

- Einfache, benutzerfreundliche Bedienung
- Lokales Telefonbuch für individuelle Einträge
- Zentrales Telefonbuch (optional) (Outlook, Lotus Notes, Oracle etc.)
- Großzügiges Display mit Fenstertechnik
- Komfortable Anrufliste
- Anschlussmöglichkeit weiterer Peripheriegeräte
- Anrufer-Identifizierung aus lokalem und zentralem Telefonbuch

### Effizienz

- Schnellere, kompetentere Vermittlung
- Zeitersparnis für Kunden und Mitarbeiter

## Funktionen und Module

- Vermittlungsapparat des Communication Servers Integral 55 im T3 Design
- Besetztanzeige:
  - 10 x 50 Teilnehmer mit fliegender Anschaltung
- Lokales Telefonbuch für 1000 Einträge
- Klappbares LCD, grafikfähig, 17 Zeilen/40 Zeichen
- Integrierte Alphatastatur
- 27 benutzerdefinierte Funktionstasten
- Weltzeituhr
- Abfrage- und Zuteilseite
- Voranzeige für anstehende Anrufe
- Anrufliste
- Lauthören/Freisprechen
- LED-Anrufsignalisierung
- Optional: Zentrales Telefonbuch mit Zugriff auf interne/externe Daten/Rufnummern
  - Über CTI-/Audiolink:
    - Vermittlungs- und Informationssystem OSPC
    - Anschaltung für Headset und Bandaufzeichnungsgerät
    - DSS Modul
    - Spezielles Braille-Modul (wird staatlich gefördert)

### Anforderungen

- S<sub>0</sub>-Schnittstelle am Communication Server Integral 55

## OSPC Vermittlungs- und Informationssystem

OSPC ist die PC-Vermittlungsapplikation für den Communication Server Integral 55 von Avaya. OSPC ermöglicht die integrierte Verknüpfung der Telefonie mit Kundendaten (z. B. VIP-Kunde) und internen Mitarbeiter-Informationen wie frei/belegt, an-/abwesend, Meeting oder Urlaub. Schneller, kompetenter, individueller Servicekomfort für Vermittlung, Empfang und Sekretariat.

## Medienübergreifendes Informationssystem

OSPC erweitert den klassischen Vermittlungsplatz zum multimedialen Informationssystem. Durch das intelligente Zusammenspiel von Daten und Bedienfunktionen steht dem Vermittlungspersonal ein ganzes Bündel an internen und externen Informationen zur Verfügung. (Abb. 1)

Dazu gehört, dass Kunden bereits vor der Gesprächsannahme per Rufnummernübertragung identifiziert und entsprechend begrüßt werden können, z. B. wenn der Anrufer nur englisch spricht. Der Ansprechpartner im Haus bzw. dessen Vertreter ist hier ebenso verzeichnet wie der aktuelle Kunden- bzw. Geschäftsstatus. Dies ermöglicht eine kompetente Weitervermittlung an den persönlichen Ansprechpartner.

Das integrierte Telefonbuch (ITB) dient zur Verwaltung interner oder externer Einträge. Hierfür stehen über 40 freie wie feste Felder zur Verfügung die als weitere Komfortfunktionen für die gezielte Vermittlung bzw. Information (z. B. Rufnummer, Name, Abteilung, Projektteam, Vertretung, Privatnummer, E-Mail-Adresse) genutzt werden können. (Abb. 2)

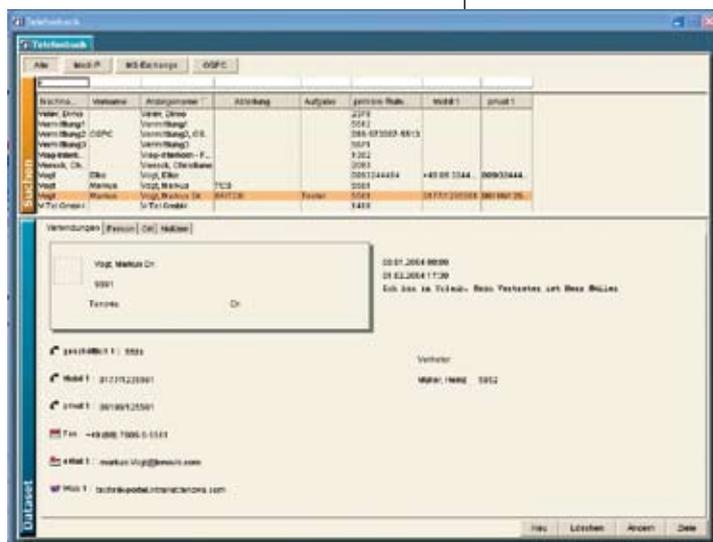
## Noch mehr individueller Komfort für den Kunden

Über die Besetztanzeige, das ITB und Menü Teilnehmer Eigenschaften wird der Vermittlung angezeigt, ob der gewünschte Gesprächspartner, frei, intern besetzt, extern besetzt, außer Haus oder gerade in einer Besprechung ist. Entsprechend diesem Status kann direkt verbunden, ein alternativer Gesprächspartner angeboten oder zu einem späteren Zeitpunkt zurückgerufen werden. (Abb. 2,3,4)

Die Abwesenheiten, welche die Mitarbeiter im Outlook (Kalender oder Abwesenheitsnotiz), Lotus-Notes (Kalender) oder einer webbasierten Applikation eintragen, sind in der OSPC-Anzeige farblich gekennzeichnet und lassen sich so schnell überblicken. Mit nur einem Klick kann dem nicht erreichten Gesprächspartner eine E-Mail-Nachricht zum eingegangenen Anruf gesendet werden.



(Abb. 1) OSPC Vermittlungs- und Informationssystem



(Abb. 2) Integriertes Telefonbuch

### Vielseitiger Mehrplatz

Die Mehrplatzfähigkeit von OSPC erlaubt das gleichzeitige Arbeiten auf mehreren Rechnern mit gemeinsamen Daten im Netz.

Mitarbeiter können sich auf jedem mit OSPC ausgestatteten Computer anmelden und erhalten über die Benutzeridentifizierung ihre jeweils individuell gestaltete Benutzeroberfläche.

Dank OSPC wird der Vermittlungsplatz zum vollwertigen PC-Arbeitsplatz und sichert so die effiziente, flexible „Zweit“-Nutzung. Parallel zur Vermittlungstätigkeit über Maus, Tastatur und Headset können alle Funktionen des Office-Pakets sowie weitere Applikationen angewendet werden.

### Individuell erweiterbar – OSPC wächst mit

OSPC ist die ausbaufähige Lösung für kleine, mittlere und große Unternehmen. Die Applikation kann jederzeit individuell und ohne großen Aufwand an den jeweils erweiterten Bedarf angepasst werden.

### „PUM“-Funktion

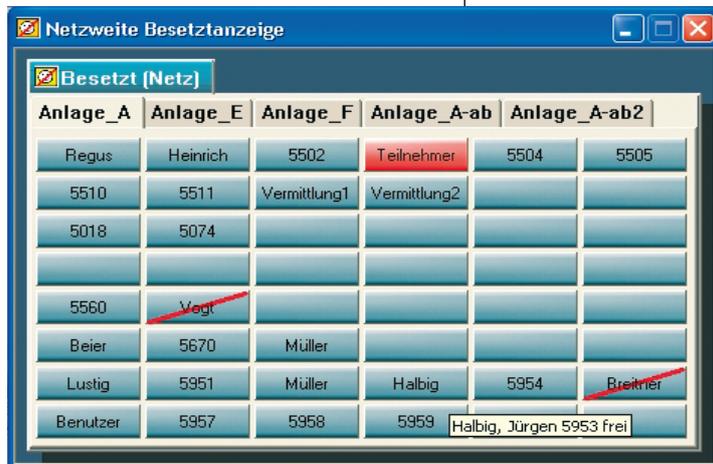
Mitarbeiter im Vertrieb oder freie Mitarbeiter sind telefonisch oft nur schwer zu erreichen.

Mit der „Private User Mobility“-Funktion (PUM) können sich diese Mitarbeiter an einem Arbeitsplatz anmelden. Sie erscheinen am OSPC als anwesend (mit Raumnummer) und identifiziert. Anrufe können so direkt durchgestellt werden. (Abb. 5)

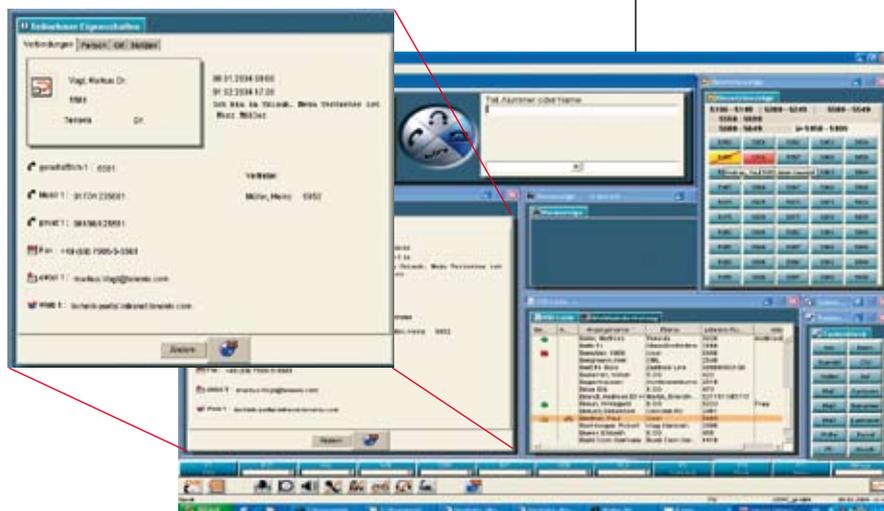
### Ranking und Routing

Die Voranzeige im OSPC gibt Auskunft über weitere Anrufer in der Warteschleife. VIP-Kunden können durch Rufnummerübertragung erkannt und bevorzugt angenommen werden.

Mit Drag&Drop können Anrufer direkt zum gewünschten Gesprächspartner weitervermittelt werden, mit Hilfe der netzweiten Besetztanzeige sogar an jede Niederlassung, jeden Standort Ihres Unternehmens. (Abb. 3)



(Abb. 3) Netzweite Besetztanzeige



(Abb. 4) Abwesenheitsnotiz



(Abb. 5) Private User Mobility-Funktion

## Sicherheit für sensible Daten

Zum Schutz persönlicher Informationen und sensibler Daten erhalten Mitarbeiter nur Zugang über ein individuelles Benutzerprofil. Ein persönliches Passwort ergänzt diesen hohen Sicherheitsanspruch.

## Zentrale Datenpflege und Statistik

Benutzerdaten und -profile werden in einer zentralen Datenbank gepflegt. Mit der Benutzeridentifizierung wird die entsprechende Einstellung aktiviert. Aber auch fremde Datenbank-Systeme lassen sich über ODBC-/LDAP-Schnittstellen mit OSPC verknüpfen bzw. an Datenbanken wie ADS (Exchange/Outlook) oder Domino Server (Lotus Notes) anbinden. Damit ist eine Datenpflege an zentraler Stelle möglich und reduziert den Administrationsaufwand.

Die integrierte Statistik über die Anzahl eingehender und vermittelter Anrufe, Wartezeiten etc. liefert wertvolle Informationen über die Auslastung der Vermittlungsarbeitsplätze und ermöglicht eine bessere Einsatz- und Ressourcenplanung.

## Braille-Modul

Ein Braille-Modul schafft die Voraussetzungen für die Einrichtung eines Arbeitsplatzes, den auch Blinde und starke Sehgeschädigte optimal nutzen können. Der einfache Aufbau und die unkomplizierte Einarbeitung führen schnell zu hoher Effizienz. OSPC kann in Verbindung mit einer speziellen Sprachausgabe oder einer Bildschirmvergrößerungssoftware auch in Kombination mit Textverarbeitungsprogrammen für Sehgeschädigte genutzt werden. Ausführliche Informationen – auch über staatliche Finanzierungsbeihilfen – geben Ihnen gerne unsere Fachberater.

## Ihre Vorteile

### Erreichbarkeit

- Bessere Erreichbarkeit der Mitarbeiter
- Schnelle, direkte Weitervermittlung
- Detaillierte Status-Informationen (Besetztanzeigen, Abwesenheit)
- „Private User Mobility (PUM)“-Funktion für Wechselarbeitsplätze

### Servicequalität

- Mehr Kompetenz im telefonischen Kundenkontakt
- Anrufer-Identifizierung bzw. Voranzeige für bevorzugte Annahme
- Gezielte Anwahl alternativer Ansprechpartner im Haus
- Individuellere Kundenansprache

### Flexibilität und Komfort

- Problemlose Applikationsanpassung je nach Bedarf
- Freie Oberflächengestaltung nach persönlicher Arbeitsweise
- Flexibler Einsatz als Vermittlungs- und/oder PC-Arbeitsplatz
- Integriertes Telefonbuch (ITB) mit über 40 Info-Feldern für interne und externe Einträge
- Anrufnotiz aus ITB via E-Mail für nicht erreichte Gesprächspartner
- Notizfeld für spezielle Informationen
- Abwesenheitsnotizen aus Outlook- oder Lotus-Notes-Kalender oder über webbasierte Applikation
- Bequeme „Drag & Drop“-Vermittlung

### Effizienz

- Schnellere Anrufabwicklung durch Informationsbündelung
- Einfache Benutzerdatenpflege in zentraler oder externer Datenbank
- Optimale Personalentlastung durch Paralleltätigkeit Vermittlung/PC
- Bessere Kapazitätsverteilung durch umfangreiche Anrufstatistik

## Sicherheit

- Unterschiedliche Benutzungsdaten via Benutzerprofil
- Benutzerpasswort zum Schutz sensibler Daten

## Funktionen und Module

- Vermittlungs- und Informationssystem
- Erweiterbar: für kleine, mittlere, große Unternehmen
- Vielseitige Komfort-Funktionen für Empfang, Vermittlung, Sekretariat
- Integriertes ITB mit detaillierten Kunden-/Mitarbeiter-Informationen
- Benutzerdatenpflege über zentrale und fremde Datenbanken z. B. ADS (Exchange/Outlook) und Domino Server (Lotus-Notes), ODBC-/LDAP-Schnittstellen
- Netzweite Besetztanzeige zur Integration weiterer Standorte
- Braille-Anpassung für Blinde oder stark Sehbehinderte durch entsprechendes Modul (Informationen durch Fachberater)

## Anforderungen

OSPC setzt als Betriebssystem Windows 2000, Windows XP oder Windows Server 2003 mit folgenden Hardwarebedingungen voraus:

- Prozessor, 2 GHz
- Mindestens 512 MB-Hauptspeicher
- Festplatte mit ausreichender Speicherkapazität, mindestens 200 MB freiem Speicher
- CD-ROM-Laufwerk
- 3,5"-Diskettenlaufwerk
- MF-Tastatur und Maus
- Eine freie COM-Schnittstelle (bei Anschaltung eines Braille-Moduls wird eine weitere freie COM-Schnittstelle am PC benötigt)
- OS33

## Über Avaya

Avaya entwirft, erstellt und verwaltet Kommunikationsnetzwerke für über eine Million Unternehmen auf der ganzen Welt. Mit seiner Tätigkeit für große wie für kleine Unternehmen ist Avaya weltweit führend in sicheren und zuverlässigen Internet Protocol (IP) Telefonesystemen und Kommunikationssoftware-Anwendungen und -dienstleistungen. Durch Förderung der Konvergenz von Sprach- und Datenkommunikation bei geschäftlichen Anwendungen und umfassenden weltweiten Serviceleistungen hilft Avaya seinen Kunden bei der Nutzung bestehender und neuer Netzwerke. Kunden von Avaya sollen durch innovative Kommunikation Kosten senken, Risiken verringern und hervorragende Geschäftsergebnisse erzielen.

Avaya wurde am 2. Oktober 2000 mit der Ausgliederung aus Lucent Technologies eine selbstständige Gesellschaft. Zuvor gehörte Avaya länger als ein Jahrhundert zu Western Electric und AT&T. Avaya Labs, ein Teilbereich der Avaya-Unternehmen, arbeitet schwerpunktmäßig in der Forschung und Entwicklung im Zusammenhang mit Kommunikationstechnologien für Wirtschaftsunternehmen und staatliche Behörden. Die Gesellschaft kann auf 75 erfolgreiche Jahre als Unternehmen der Bell Laboratories, einem der erstklassigen Forschungsinstitute der Welt, zurückblicken und hat 3.000 Patente in ihrem Besitz bzw. angemeldet. Im November 2004 hat Avaya den Kommunikationsdienstleister Tenovis übernommen.

The Avaya logo consists of the word "AVAYA" in a bold, white, sans-serif font, centered on a red rectangular background.

INTELLIGENTE KOMMUNIKATION

avaya.de

Avaya GmbH & Co. KG  
Kleyerstraße 94  
D-60326 Frankfurt/Main  
T 0800 266-1000  
infoservice@avaya.com  
avaya.de

Avaya Austria GmbH  
Graumannsgasse 7  
A-1150 Wien  
T +43 1 8 78 70-0  
avaya.at

Avaya Switzerland GmbH  
Hertistrasse 31  
CH-8304 Wallisellen  
T +41 44 878 1414  
avaya.ch