

OSPC Vermittlungs- und Informationssystem am Avaya Communication Manager

Übersicht

OSPC ist die PC-Vermittlungsapplikation für das Kommunikationssystem Avaya Communication Manager. 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.

OSPC – Das medienübergreifende 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. 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 frei konfigurierbare Felder zur Verfügung die als weitere Komfortfunktionen für die gezielte Vermittlung bzw. Information (z. B. Rufnummer, Name, Abteilung, Projekt-



Abb. 1 · OSPC Vermittlungs- und Informationssystem

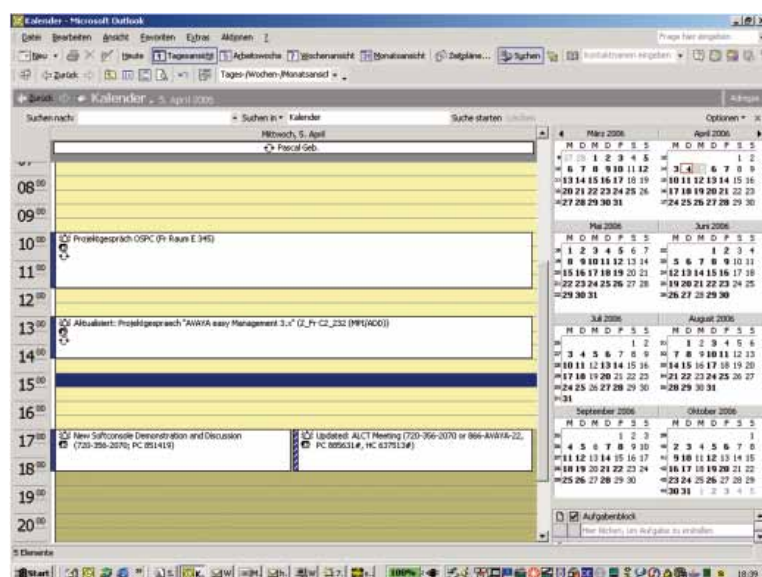
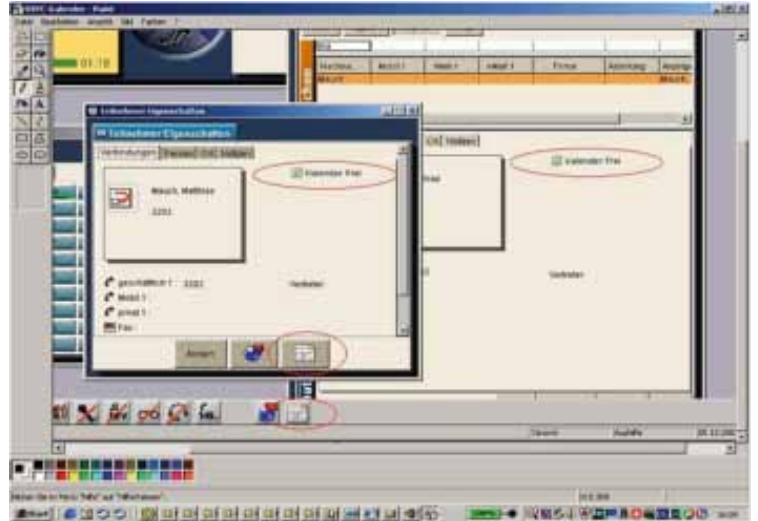


Abb. 2 · Integrierung der Termine aus Outlook / Lotus Notes

team, Vertretung, Privatnummer, Mobilfunknummer, E-Mail-Adresse) genutzt werden können. (Abb. 2)

Noch mehr individueller Komfort für den Kunden

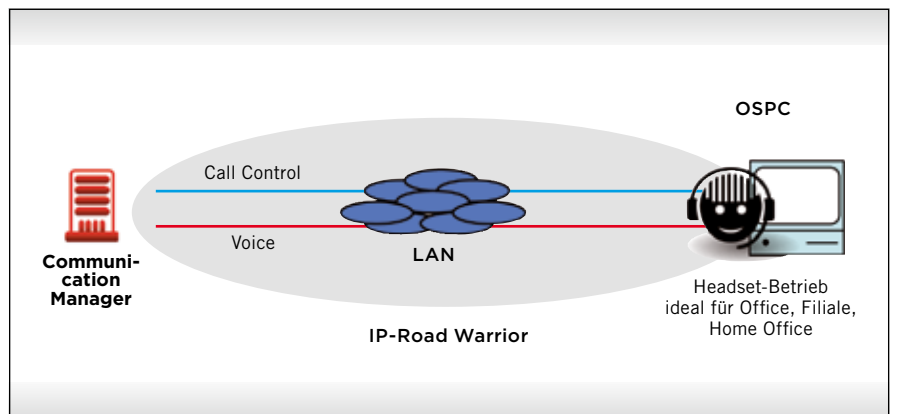
Über die Besetztanzeige, das ITB und Menü Teilnehmer Eigenschaften wird der Vermittlung angezeigt, ob der gewünschte Gesprächspartner, frei, besetzt, außer Haus oder gerade in einer Besprechung ist. Entsprechend diesem Status kann direkt verbunden, ein alternativer Gesprächspartner angeboten oder zu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



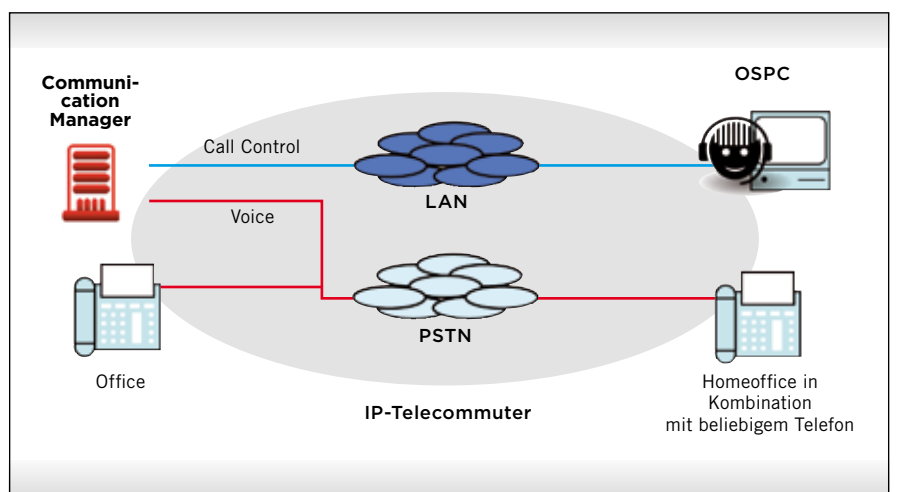
Die Abwesenheiten, welche die Mitarbeiter im Outlook (Kalender oder Abwesenheitsnotiz), Lotus-Notes (Kalender) oder einer web-basierten Applikation eintragen, sind in der OSPC-Anzeige farblich gekennzeichnet und lassen sich so schnell überblicken. Mit nur einem Klick kann „dem nicht erreichten“ Gesprächspartner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

Vielseitiger Mehrplatz

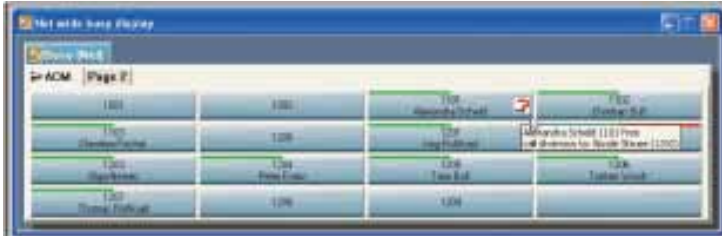
Die Mehrplatzfähigkeit von OSPC erlaubt das gleichzeitige Arbeiten an mehreren PC-Arbeitsplätzen mit gemeinsamen Daten im Netz. Mitarbeiter können sich auf jedem mit OSPC ausgestatteten Computer anmelden und erhalten über die Benutzeridentifizierung ihre jeweils individuell gestaltete Benutzeroberfläche. 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 genutzt werden.



(Abb. 3) Road Warrior Mode



(Abb. 4) Telecommuter



(Abb. 5)
Netzweite
Besetztanzeige

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.

Ranking und Routing

Mit Drag & Drop können Anrufer direkt zum gewünschten Gesprächspartner weitervermittelt werden,

Road Warrior Mode

Im Road Warrior Mode kann der OSPC direkt im LAN per VoIP-Sprachkommunikation betrieben werden. In Verbindung mit einer Hör-/Sprechgarnitur bildet der OSPC am Avaya Communication Manager ein funktionsfähige Einheit als mulimedialer Softphone-Vermittlungsplatz. Neben der Möglichkeit den OSPC auch an mehreren Standorten über LAN zu betreiben, kann über VPN auch sehr einfach vom Anwender selbst ein Heimarbeitsplatz eingerichtet werden.

Telecommuter Mode

Über den Telecommuter Mode lassen sich beliebige Telefone (analog, digital, VoIP) des Communication Manager aber auch jedes andere Telefon z. B. das Telefon von zuhause zum OSPC konfigurieren.

Ihre Vorteile

Erreichbarkeit

- Bessere Erreichbarkeit der Mitarbeiter
- Schnelle, direkte Weitervermittlung
- Detaillierte Status-Informationen (Besetztanzeigen, Abwesenheit)

Servicequalität

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

Flexibilität und Komfort

- 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
- Abwesenheiten, Besprechungen aus Outlook oder Lotus-Notes-Kalender oder über webbasierte Applikation
- Abwesenheitsnotiz aus Outlook
- Bequeme „Drag & Drop“-Vermittlung

Effizienz

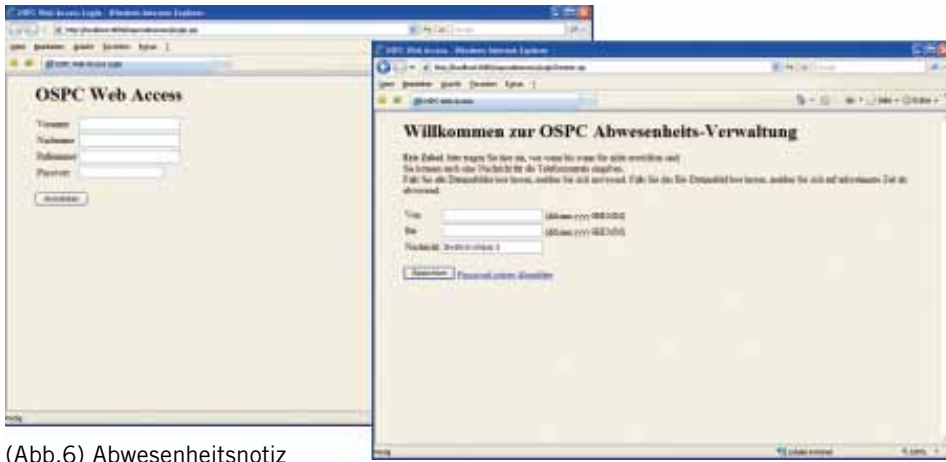
- Schnellere Anrufabwicklung durch Informationsbündelung
- Einfache Benutzerdatenpflege in zentraler oder externer Datenbank
- Optimale Personalentlastung durch Paralleltätigkeit Vermittlung/PC
- Bessere Kapazitätsverteilung durch umfangreiche Anrufstatistik
- Einsatz auch im Avaya Call Center möglich

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 zentralen 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.



(Abb.6) Abwesenheitsnotiz

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.

Anforderungen

OSPC im Server-Betrieb setzt als Betriebssystem Windows Server 2003, mit folgenden Hardwarebedingungen voraus:

- Prozessor, 2,0 GHz
- Mindestens 2,0 GB-Hauptspeicher
- Festplatte mit ausreichender Speicherkapazität, mindestens 10 GB freiem Speicher
- CD-ROM-Laufwerk
- MF-Tastatur und Maus
- Eine freie COM-Schnittstelle (bei Anschaltung eines Braille-Moduls wird eine freie COM Schnittstelle benötigt)

OSPC im Client-Betrieb setzt als Betriebssystem Windows Vista oder Windows XP mit folgenden Hardwarebedingungen voraus:

- Prozessor, 2,0 GHz
- Mindestens 512 MB-Hauptspeicher

- Festplatte mit ausreichender Speicherkapazität, mindestens 10 GB freiem Speicher
- CD-ROM-Laufwerk
- MF-Tastatur und Maus
- Eine freie COM-Schnittstelle (bei Anschaltung eines Braille-Moduls wird eine freie COM Schnittstelle benötigt)

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 noch flexibler und mit zusätzlichen Informationen
- Braille-Anpassung für Blinde oder stark Sehbehinderte durch entsprechendes Modul (Informationen durch Fachberater)

Über Avaya

Avaya ist ein weltweit führender Anbieter von Kommunikationssystemen für Unternehmen jeder Größenordnung. Dazu gehören Unified Communications- und Contact Center-Lösungen sowie Dienstleistungen, die sowohl über Avaya direkt als auch über Vertriebspartner erhältlich sind. Kunden setzen Avaya Lösungen und Services ein, um die Effizienz ihrer Geschäftsprozesse zu steigern, die Zusammenarbeit von Mitarbeitern, Kunden und Partnern zu optimieren, den Kundenservice zu verbessern und ihre Wettbewerbsfähigkeit zu erhöhen. Für die Branchen Fertigung, Finanzdienstleistung, Gesundheitswesen, Hotellerie und öffentlicher Dienst stehen spezifische Lösungen zur Verfügung. Weitere Informationen finden Sie auf www.avaya.de.

AVAYA

INTELLIGENTE KOMMUNIKATION

Avaya GmbH & Co. KG
Kleyerstraße 94
D-60326 Frankfurt/Main
T 0800 GOAVAYA bzw.
T 0800 4628292
infoservice@avaya.com
avaya.de

Avaya Austria GmbH
Donau-City-Str. 11
A-1220 Wien
T +43 1 878 70 -0
avaya.at

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

© 2010 Avaya Inc. und Avaya GmbH & Co. KG. Alle Rechte vorbehalten.
Avaya und das Avaya-Logo sind eingetragene Marken von Avaya Inc. und Avaya GmbH & Co. KG. in den USA und in anderen Ländern.
Alle durch ®, ™ oder SM gekennzeichneten Marken sind eingetragene Marken, Marken bzw. Service-Marken von Avaya Inc. und Avaya GmbH & Co. KG.
Alle anderen Marken sind Eigentum der jeweiligen Inhaber. Avaya besitzt unter Umständen auch Markenrechte an anderen hier verwendeten Begriffen.
Verweise auf Avaya umfassen auch das Unternehmen Nortel Enterprise, das zum 18. Dezember 2009 erworben wurde.
LB3964 - GE - 03/10 WAK - Änderungen vorbehalten - Gedruckt in Deutschland auf 100% chlorfreiem Papier.