

OS 33 Vermittlungsplatz/ OSPC Vermittlungs- und Informationssystem

Übersicht

Der OS 33 ist ein komfortabler Vermittlungsarbeitsplatz am Integral Enterprise Kommunikationssystem im Integral T3 Design 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.



Wichtige Vorteile für den Kunden

- Vermittlungsapparat des Kommunikationssystems für eine persönliche Kundenbeziehung
- Einfaches und funktionales Handling aller Vermittlungsfunktionen
- Geringer Platzbedarf durch kompakten Aufbau

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

Übersicht über die Funktionen

- Integral Enterprise im Integral T3 Design
- Besetztanzeige für 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)

Systemanforderung

- SO-Schnittstelle an der Integral Enterprise und Integral 55

OSPC Vermittlungs- und Informationssystem

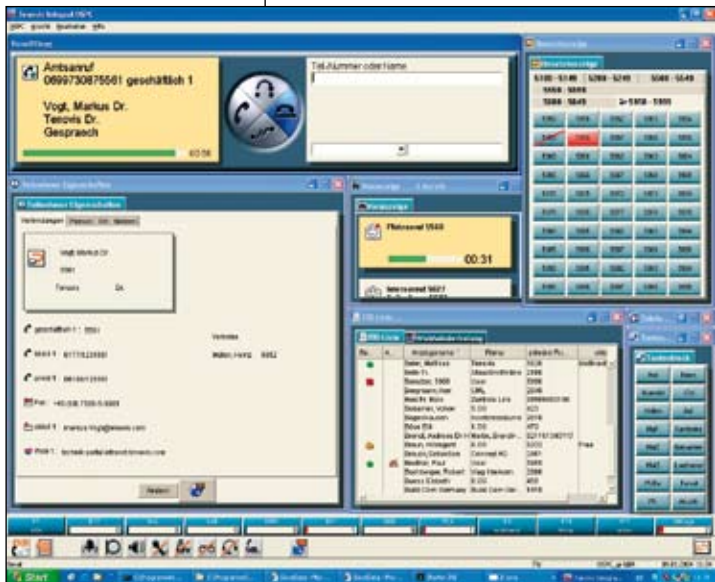
Übersicht

OSPC ist die PC-Vermittlungsapplikation für das Kommunikationssystem Integral Enterprise 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.

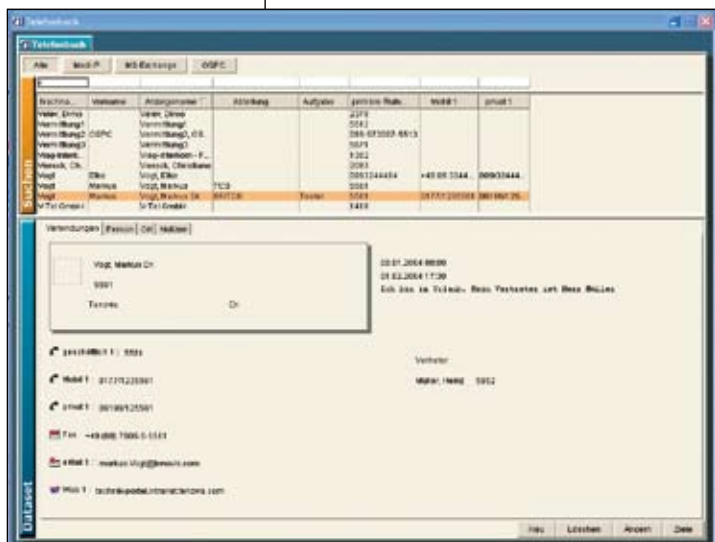
Medienübergreifendes Informationssystem

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)



(Abb. 1) OSPC Vermittlungs- und Informationssystem



(Abb. 2) Integriertes Telefonbuch

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)

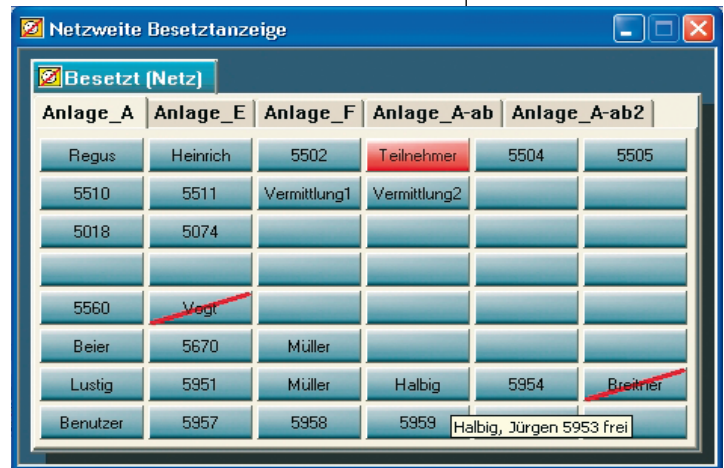
Die Abwesenheiten, welche die Mitarbeiter im Outlook (Kalender oder Abwesenheitsnotiz), Lotus-Notes (Kalender) oder einer webbasierten Applikation eintragen, sind in der OSPC-Anzeige farblich gekennzeichnet und lassen sich so schnell überblicken. Mit nur einem Klick kann „dem nicht erreichten“ Gesprächspartner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

Vielseitiger Mehrplatz

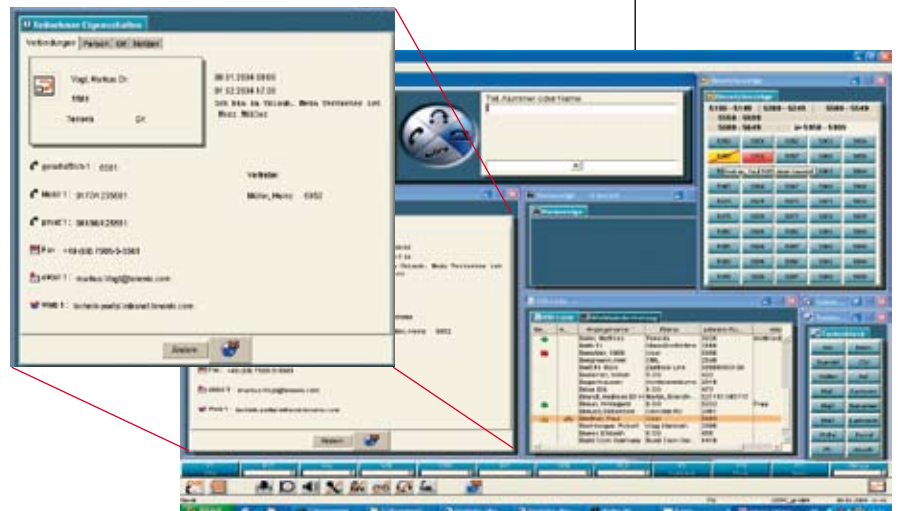
Die Mehrplatzfähigkeit von OSPC erlaubt das gleichzeitige Arbeiten auf mehreren Rechnern mit gemeinsamen Daten im Netz. Mitarbeiter können sich auf jedem mit OSPC ausgestatteten Computer anmelden und erhalten über die Benutzeridentifizierung ihre jeweils individuell gestaltete Benutzeroberfläche. Dank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



(Abb. 3) Netzweite Besetztanzeige



(Abb. 4) Abwesenheitsnotiz



(Abb. 5) Private User Mobility-Funktion

„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)

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 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.

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 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 COMSchnittstelle am PC benötigt)
- OS33

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-/LDAPSchnittstellen
- Netzweite Besetztanzeige zur Integration weiterer Standorte
- Braille-Anpassung für Blinde oder stark Sehbehinderte durch entsprechendes Modul (Informationen durch Fachberater)

Über Avaya

Avaya entwickelt intelligente Kommunikationslösungen, die Unternehmen dabei helfen, ihre Geschäftsprozesse zu optimieren, um Wettbewerbsvorteile am Markt zu erzielen. Über eine Million Unternehmen weltweit, darunter mehr als 90 Prozent der FORTUNE 500, setzen Lösungen von Avaya

für IP-Telefonie, Unified Communications, Contact Center und Communications Enabled Business Processes (CEBP) ein und unterstützen so ihre Geschäftsprozesse. Avaya Global Services bietet weltweit einen umfassenden Service und Support für große und kleine Unternehmen.

AVAYA

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
Donau-City-Str. 11
A-1220 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



© 2008 Alle Rechte liegen bei Avaya Inc. und Avaya GmbH & Co. KG.
Gedruckt in Deutschland auf 100% chlorfreiem Papier.
LB3694 - GE - 2.0/0408 WAK - Änderungen vorbehalten.