

# TENOVIS

*Wir entwickeln Vorsprung.*

## *Integral OSPC*

*Macht jeden Vermittlungsplatz komfortabel*



# OSPC – die einfache Bedienung ermöglicht den guten Service

Sie sind erfolgreich, wenn Kunden mit Ihrem Telefonservice zufrieden sind. Dazu gehört auch die freundliche und kompetente Weiterleitung ankommender Anrufe zum richtigen Ansprechpartner

Mit der Applikation Integral OSPC von Tenovis verfügt die Vermittlungsperson über alle Funktionen, um Gespräche entspannt und freundlich verbinden zu können. Das kommt Ihren Kunden zugute. OSPC bietet eine bedienerfreundliche Benutzeroberfläche, die Ihren Wünschen und Anforderungen entsprechend gestaltet werden kann. Bei der Installation wählen Sie die Sprache aus.

## *Mehrplatzfähige Applikationen*

Integral OSPC ist mehrplatzfähig. Wenn die Software auf mehreren PCs im Netz installiert ist, können sich die Benutzer auch an diesen anmelden. Sie erhalten dann die gewohnte Bedienoberfläche und können problemlos ihrer Arbeit nachgehen. Alle Benutzerdaten und -profile werden in einer gemeinsamen Datenbank eingerichtet und verwaltet.

## *Benutzer und Benutzerprofil*

Für Supervisor, Vermittlung und Aus Hilfskräfte lassen sich, entsprechend den Verantwortungsbereichen, unterschiedliche Berechtigungen erteilen. Damit auch stark sehbehinderte bzw. blinde Mitarbeiter die Vermittlungsstelle bedienen können, bietet Tenovis ein spezielles Braille-Modul an. Das ermöglicht die rationelle Ausnutzung des Arbeitsplatzes. Zusätzliche Software erlaubt die Erweiterung der Vermittlungstätigkeit um Büroarbeiten. Im Dialog Vermittlung sind alle Informationen und Bedienelemente zusammengefasst.

Er unterteilt sich in drei Teile:

- Die Abfrage-Visitenkarte zeigt Informationen eines anstehenden oder abgefragten Anrufs
- Die Zuteil-Visitenkarte zeigt Informationen eines zugeteilten Anrufs
- Die Multifunktionsfläche enthält die Funktionen Abfragen, Überweisen, Trennen, Ende

## *Besondere Leistungsmerkmale: Voranzeige*

Die Voranzeige gibt Auskunft über weitere am Vermittlungsplatz anstehende Anrufe und deren Wartezeit. Die Reihenfolge der Anrufe richtet sich nach den Prioritäten der verschiedenen Anrufarten und nach ihrem zeitlichen Eintreffen. Ein Anruf kann aus der Voranzeige entweder durch Doppelklick oder mit der entsprechenden Abfragetaste angenommen werden. Die Wartezeit zeigt grafisch und numerisch durch einen Balken an, wie lange der Anrufer bereits wartet. Die Farbe des Balkens wechselt nach einer Minute von Grün nach Gelb, nach zwei Minuten von Gelb nach Rot. Danach erfolgt kein weiterer Wechsel der Anzeige. Wenn der Anruf abgefragt ist, wird die Farbe des Balkens in die Visitenkarte übernommen.



**Integriertes Telefonbuch**



**Integriertes Telefonbuch**

### Overload-Anzeige

Die Abfragetasten können neben der Tastenbeschriftung eine so genannte Overload-Anzeige enthalten. Diese zeigt einen Balken und eine numerische Angabe. Beide informieren über die Anzahl der noch wartenden Anrufer in Abhängigkeit von der gewählten Version der Anrufverteilung.

### Besetztanzeige

Integral OSPC verfügt über eine komfortable Besetztanzeige. Auf einen Blick erkennt man, welche Nebenstellen besetzt sind. Durch unterschiedliche Farben wird zwischen Intern- und Externbesetzt differenziert.

Die Besetztanzeige kann maximal zehn Registerkarten umfassen. Eine Registerkarte stellt fortlaufende Teilnehmerrufnummern dar. Die Positionen der Rufnummern sind festgeschrieben.

Die Besetztanzeige kann bis zu 500 Rufnummern beinhalten. Bei Bedarf lassen sich alle Rufnummern auf einer Karte darstellen.

Optional kann festgelegt werden, ob an Stelle der Rufnummer der Name des Teilnehmers angezeigt wird. Dieser muss dazu im internen Telefonbuch gespeichert sein.



**Besetztanzeige**

### VIP-View

VIP-View ist eine besondere Art der Besetztanzeige. Die Schaltflächen können von der Vermittlungsperson individuell mit frei wählbaren Rufnummern in beliebiger Reihenfolge (z.B. Chefs gleich VIPs) belegt werden.

### Integriertes Telefonbuch

Zur Unterstützung der Vermittlungstätigkeit enthält Integral OSPC ein Integriertes Telefonbuch (ITB) für maximal 20000 Einträge. Es lässt sich in 20 übersichtliche Gruppen gliedern (z.B. in Abteilungen, interne, externe Teilnehmer).

Um eine kurze Reaktionszeit zu gewährleisten, wird das gesamte Telefonbuch in den Arbeitsspeicher des PCs geladen.

Da die Einträge des ITB zentral gespeichert sein können, müssen Sie Ihr ITB von Zeit zu Zeit oder bei Änderungen aktualisieren. Bei jedem Einloggen werden die Daten automatisch aktualisiert.

Das ITB dient zur Identifizierung des Anrufers. Es ermöglicht außer der Anzeige der Rufnummer auch die Namensanzeige und eine Grafik oder ein Logo. Voraussetzung hierfür ist die im ISDN mitgelieferte Rufnummer des Anrufers. Bei internen Teilnehmern zeigt das ITB in unterschiedlichen Farben die Betriebszustände (frei oder besetzt) an.

#### *Statistikdaten*

Für die Beurteilung der Auslastung einer Vermittlungsperson lassen sich für einen Benutzer statistische Daten aufzeichnen und auswerten. Dem Benutzer wird durch ein Symbol die aktivierte Statistikfunktion angezeigt (Datenschutz). Die Statistikdaten werden in der Datenbank erfasst.

#### *Kein Schaden bei Schäden*

Elektronische Systeme sind in der Wirtschaft unentbehrlich. Störungen oder gar Totalausfälle haben folgenschwere Auswirkungen. Nicht selten kosten sie Aufträge, in jedem Fall aber Zeit, Nerven und Geld.

Mit ELEKTRA-Compact profitieren Sie von einem umfassenden Schutz im Schadensfall. Mit diesem Service sind Ihre gesamte Betriebseinrichtung sowie alle damit verbundenen wirtschaftlichen Risiken wie Ertragsausfall bequem und unkonventionell in nur einer Police abgesichert. Fragen Sie uns. Wir beraten Sie gerne.

Tenovis  
Kleyerstraße 94  
D-60326 Frankfurt/Main

Info-Service in Deutschland  
zum Nulltarif  
Telefon 08 00-2 66 10 00  
Telefax 08 00-2 66 12 19

[www.tenovis.com](http://www.tenovis.com)  
[info.service@tenovis.com](mailto:info.service@tenovis.com)

