



TeamView® Unified Operator

Una Experiencia Telefónica Positiva
Crea Buenas Primeras Impresiones

AVAYA

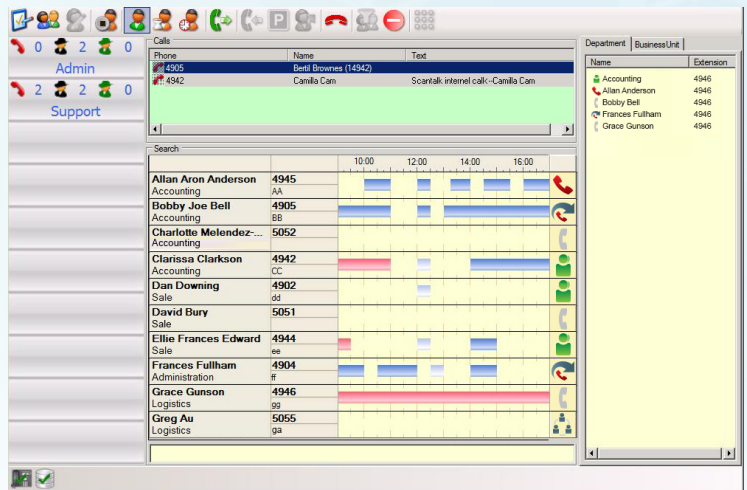
DEVCONNECT
TECHNOLOGY PARTNER

TeamView® Unified Operator

Soluciones de Comunicaciones Unificadas para Receptonistas

TeamView Unified Operator es un Cliente Unificado que ofrece una completa visualización de la Organización en su conjunto y las herramientas para gestionar las comunicaciones telefónicas que tengan lugar en la posición de Receptonista.

La interfaz intuitiva de TeamView Unified Operator sumada a su potente motor de búsqueda y el uso simplificado del teclado aseguran las mejores condiciones de trabajo para que los Receptonistas ofrezcan una atención amigable y rápida a sus clientes.



Características Principales

Interfaz Intuitiva

TeamView Unified Operator utiliza iconos y gráficos para una rápida visualización y toma de decisiones por parte de los Receptonistas más ocupados. Adicionalmente, todas las funciones telefónicas pueden realizarse a través de atajos en el teclado y simples clicks de ratón.

Integración con Active Directory

Los detalles relacionados con el Contacto (nombres, apellidos, teléfonos, etc.) y con la Organización (departamento, función, cargo, experiencia, etc.) se descargan desde Active Directory (AD) o LDAP a intervalos predefinidos. Los Receptonista tiene la opción de añadir y compartir Contactos que no estén incluidos en AD/LDAP tales como clientes, socios, proveedores, contratistas, etc.

Potente Motor de Búsqueda (Fonética)

Pueden realizarse búsquedas de texto libre y los resultados son presentados de forma progresiva al mismo tiempo que los parámetros son ingresados. Además de información obvia como nombre y departamento, las búsquedas pueden realizarse por experiencia, cargo, función o cualquier otro dato relacionado con el Contacto y/o la Organización. Nuestra coincidencia Fonética son permite encontrar a contactos tales como el Sr. John aun cuando haya sido buscado por Jon, Jhon, Yon, etc.

Información de Agendas

Los detalles de las agendas de los empleados son obtenidas desde MS Exchange o Lotus Notes y pueden mostrarse utilizando su código de color.

Gestión de Presencia/Ausencia

La disponibilidad de los empleados se presenta utilizando iconos intuitivos mostrando el estado del Teléfono, Celular*, Presencia OCS/Lync, Estación de Trabajo (protector de pantalla y login/logout) y causa de Ausencia como en Reunión, Comida, Vacaciones, Baja de Maternidad, etc.

Gestión de Colegas

Si el empleado que busca no está disponible, TeamView Unified Operator le mostrará una lista de todos sus colegas (mismo Departamento) dándole la posibilidad al cliente de ser transferido con otra persona relevante. Los Receptonista pueden también cambiar los Desvios de Llamada de un empleado de ser necesario.

Capacidades de Agente de Call Center

TeamView Unified Operator can Logarse como Agente de Call Center para garantizar que todas las llamadas son distribuidas de forma eficiente entre todos los Receptonistas disponibles. Información sobre los Receptonistas (Agentes) disponibles y logados es presentada.

Supervisión de Grupos de Salto

TeamView Unified Operator puede supervisar hasta 10 Grupos de Salto ofreciendo a los Receptonistas una visión instantánea de la carga de trabajo.

Soporte Multi-Plataforma

TeamView Unified Operator no tiene límites en la cantidad de sistemas disímiles a integrar. Sus capacidades embebidas multi-fabricante permiten a cualquier compañía mantener una visión Unificada de la organización en su conjunto aún en ambientes distribuidos multi-oficina.

Beneficios

- Curva de Aprendizaje extremadamente corta.
- Visión completa del personal y el conocimiento disponible en la organización.
- Amigable con el usuario y elevada facilidad de uso.
- Soporte simultánea de múltiples plataformas.
- Cantidad de Recepcionistas/Consolas simultáneas ilimitadas.
- Ayuda a asegurar una actitud profesional y orientada al cliente.
- Solución efectiva con un muy bajo Coste Total de Propiedad.

Extension	F3	4941	Title	F6	Cand. Merc. Aud.
Mobile	F4	020248483	Department	F7	Accounting
Callforward		4942	Businessunit		US Office
Initials		BB	Function		Room 2
Fax			Company		Allshare
Backup Phone			Secretary		Holly Handsome
E-Mail	F5	Bobbyb.Bell@e2k10dom.local			
Description / Skills					
Comment	Returns at 2012-04-12 12:30				

Requerimientos Técnicos

Plataformas Soportadas	
Avaya AES Server	<ul style="list-style-type: none"> • Avaya Aura AES 3.x o superior con interfaz TSAPI Basic • 1 licencia TSAPI Basic por puesto TeamView Unified Operator • 1 licencia TSAPI Basic por cada llamada simultánea en espera estimada (recomendación: 5-10% del total de Troncales). • Avaya TS Client 3.1 o superior.
Avaya Aura CM	<ul style="list-style-type: none"> • 1 licencia de usuario CM y Agente (Opcional) por puesto TeamView Unified Operator. • 1 licencia CTI por cada llamada simultánea en espera estimada (recomendación: 5-10% del total de Troncales). • 1 VDN/Vector por mensaje del Gestor de Ausencia. • Licencias EC500 (Opcional) para la aplicación Mobile Status.
Avaya SME Communications	
Avaya IP Office	<ul style="list-style-type: none"> • Avaya IPO firmware 4.x o superior • Avaya IPO CTI Link Pro
Requerimientos Generales	
Integración Active Directory y Agenda	1 usuario de Dominio con Buzón de Correo y privilegios de lectura de citas.
MS SQL Server	Microsoft SQL Server 200x y Microsoft SQL Server 200x Express (configuración preferida de operación en Modo Mixto).
Windows Server	Windows Server 2003/2008 Standard o Enterprise Edition. El Servidor debe formar parte del Dominio y debe haber como mínimo 100MB de espacio libre para Base de Datos y archivos log.
Physical Server	Dual Core Intel Xeon E3120, 3.16Hz, 6Mb cache. 1333Mhz FSB, 2Gb memory, DDR2 667MHz,
Virtual Server	2Gb memory, 20Gb HDD, Windows Server 2003/2008 Standard o Enterprise Edition.

AVAYA

DEVCONNECT
TECHNOLOGY PARTNER

Contact Scantalk

Gydevang 20A Tel: +45 70 222 080
DK-3450 Allerød sales@scantalk.com