



TeamView[®] Office Manager

Un Software Unificado Intuitivo
que Mejora la Atención al Cliente

AVAYA

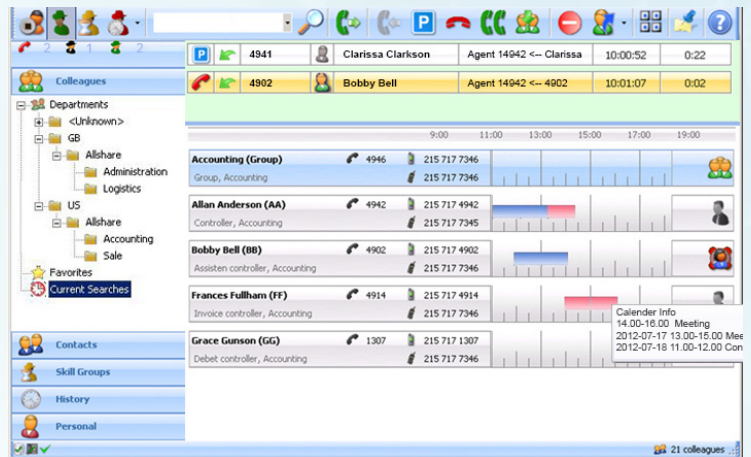
DEVCONNECT
TECHNOLOGY PARTNER

TeamView® Office Manager for Avaya

Mejora Radicalmente Sus Condiciones de Trabajo

TeamView Office Manager es un Cliente Unificado que permite una completa visión de la organización en su conjunto y ofrece las herramientas para mejorar la colaboración entre los empleados que diariamente atiendes a sus clientes y socios.

Con TeamView Office Manager podrá experimentar ganancias instantáneas como resultado de la elevada eficiencia operacional, la colaboración mejorada entre los equipos de trabajo y las fortalecidas relaciones entre colegas, clientes y socios.



Características Principales

Interfaz Intuitiva

Utiliza iconos y gráficos para una rápida visualización y toma de decisiones por parte de los empleados 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.

Visibilidad Total de la Organización

La sección Colegas contiene la estructura de la Organización y cualquier detalle de los empleados puede mostrarse con un solo click de ratón.

Gestión de Contactos

TeamView Office Manager ofrece una Base de Datos gestionada por el usuario para contactos tanto personales como compartidos que pueden ser importados desde aplicaciones terceras para su presentación en un formato de Estructura de Arbol.

Potente Motor de Búsqueda (Fonética)

Las búsquedas pueden realizarse por cualquier 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.

Capacidades de Agente de Call Center

Soporta diferentes estatus de Agente y ofrece una rápida visualización de su Grupo de Salto principal con información del estado de Cola como número de llamadas, cantidad de agentes disponibles o logados, etc.

Información de Agendas

Los detalles de las agendas de los empleados son obtenidas desde MS Exchange o Lotus Notes a intervalos predefinidos. Con solo posicionar el ratón sobre uno de los empleados podrá ver el detalle de las reuniones/citas.

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.

Integración con Terceros y Navegación Internet Embebida

Cualquier aplicación o página Web puede ser lanzada (Pop-up) desde TeamView Office Manager con la intervención del usuario o de forma automática basada en la información del Llamante.

Integración con Software de Control Remoto

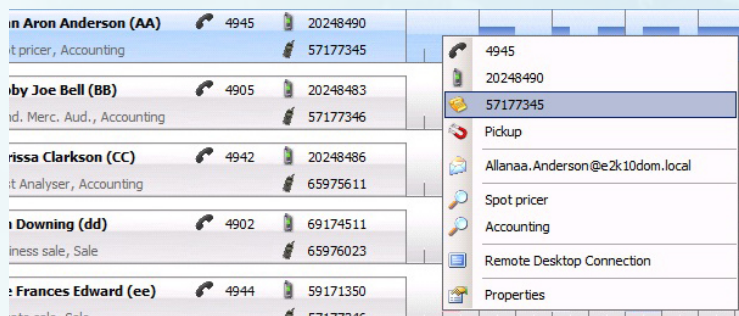
Crítico para Departamentos de Helpdesk, TeamView Office Manager es capaz de iniciar una sesión de Control Remoto con aplicaciones Terceras utilizando información del dispositivo de usuario de Active Directory.

Soporte Multi-Plataforma

TeamView Office Manager 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.



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 Office Manager • 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