

Biedt telefonistes en directie-assistenten de mogelijkheid hoogwaardige, persoonlijke klantenservice te geven.



Operator Call Manager versnelt en versterkt het contact met de klant en biedt uw bedrijf:

- Hoogwaardige klantenservice
- Een hogere productiviteitsnorm
- Virtuele operatormogelijkheden
- Betere samenwerking en het delen van informatie

Operator Call Manager, één van ShoreTel® bekroonde desktop-applicaties zet de kracht van IP telefonie over naar de PC en zet zo een nieuwe norm als het gaat om bedrijfsproductiviteit.

Dankzij Operator Call Manager hebben uw belangrijke medewerkers zoals bedrijfs-telefonistes, directie-assistenten en afdelingsreceptionisten — de beschikking over een flexibel hulpmiddel voor het beheren van de bedrijfstelefonie en bieden ze degene die u belt een eersteklas service.

Hoogwaardige klantenservice

De kwaliteit van klantenservice is direct gerelateerd aan de hoeveelheid kennis die u hebt over degene die belt — informatie die u kunt gebruiken in uw gesprek met de beller.

Operator Call Manager biedt telefonistes en directie-assistenten een niet eerder vertoond kennisniveau over elke beller en oproep, en stelt ze zo in staat bellers sneller door te verbinden en tegelijkertijd een hoger serviceniveau te bieden.

Betere informatiestroom begint al voordat een oproep beantwoord wordt — voor elke inkomende oproep toont Operator Call Manager een oproerouteringslog waarmee de route van de beller door uw telefoonsysteem wordt gevolgd.

Als een operator een oproep naar elders wil doorverbinden, kan hij of zij de aanwezigheids-informatie in de Extension Monitor gebruiken om te kijken of een aansluiting beschikbaar is voordat hij de beller naar iemand anders doorverbindt.

Uw klanten zullen de snellere service en verbeterde interactie waarderen die Operator Call Manager biedt.

Leg de lat hoger als het om productiviteit gaat

Met Operator Call Manager koppelen telefonistes en directiemedewerkers bellers sneller aan de juiste persoon.

Medewerkers zijn minder tijd kwijt aan het afhandelen van oproepen en kunnen meer tijd besteden aan het vervullen van de behoeften van de klant.

Operator Call Management werd ontworpen voor het beheer van grote hoeveelheden oproepen en voor het snel en nauwkeurig doorverbinden van gesprekken. Het verbetert de informatie die het biedt met toegang tot dynamische online-telefoonlijsten. Medewerkers kunnen snel op klanten reageren, en oproepen met een gerust hart doorrouteren naar toestellen, mobiele telefoons of zelfs naar thuis telefoons.

Of u nu vertrouwt op live-telefonisten voor het afhandelen of voor het ondersteunen van een automatische telefoniste, Operator Call Manager stelt u in staat de verwerking van binnenkomende oproepen van meerdere vestigingen vanuit één enkele locatie te beheren.

Bevrijd uw personeel met een virtuele operator

De gedistribueerde architectuur die ten grondslag ligt aan het ShoreTel-telefoonsysteem maakt van de virtuele operator een realiteit en zorgt dat klanten niet langer van het kastje naar de muur worden gestuurd als gevolg van een slechte informatieoverdracht.

Met Operator Call Manager kan een bedrijfstelefoniste of directie-assistent de oproepstroom vanaf elke locatie beheren. Elke aangewezen persoon kan functioneren als een operator ter plekke — zelfs vanuit een ander land of continent.

En met de Office Anywhere®-functie kunnen telefonistes en medewerkers zelfs vanuit huis werken en oproepen beantwoorden en doorverbinden als waren ze op kantoor.

Traditionele oplossingen met een hoofdbedienpost dwingen telefonistes gefrustreerde klanten die mogelijk al meermalen zijn doorverbonden, "blind" door te verbinden naar aansluitingen die misschien bezet zijn of niet beschikbaar.

Operator Call Manager geeft uw communicatiemedewerkers de kritische informatie die ze kunnen gebruiken om op een deskundige manier zowel de oproep als de eerdere ervaringen met de beller te beheren.

Nu kunt u telefonische oproepen koppelen aan de best beschikbare bron, zonder de beperkingen die plaatselijke werkpools u opleggen. En bevrijd van de telefoonverplichtingen kan het dure personeel van het regio-kantoor zich richten op bedrijfskritische taken.

Samenwerking staat gelijk aan succes

De moderne onderneming vertrouwt op samenwerking om bedrijfsprocessen te versnellen en de interactie met haar klanten te verbeteren. Met Operator Call Manager kunnen directiemedewerkers snel informatie uitwisselen met directieleden en collega's en zo hun productiviteit en effectiviteit verhogen.

Telefonistes kunnen ook de telefoon beheren voor een collega in het bedrijf, — een gesprek overnemen, of zelfs de oproepinstellingen wijzigen.

In een onderneming met meerdere vestigingen kunnen telefonistes snel en transparant de verantwoordelijkheden voor het afhandelen van gesprekken doorgeven aan elkaar, zelfs als ze zich op verschillende plaatsen in de wereld bevinden. Anders dan bij traditionele installaties waarbij telefonistes hun werk overdragen door de hoofdbedienpost fysiek naar een ander bureau door te schuiven, stelt Operator Call Manager drukke telefonistes in staat de werkdruk te delen zonder van hun plaats te komen.

Specificaties

Aangepaste weergaves

Compacte weergave
Gedekte weergave (boven of beneden)
Gedetailleerde weergave

Oproepcontrole: Oproep doen

Nieuwe oproep
Nummerherhaling
Snelkiezen
Op naam kiezen
Intercom
Een bericht achterlaten
Pieper-oproep
Opnemen
Algemene oproep aannemen
Stille monitor
Interrumpen
Stille pieper-oproep

Op naam kiezen

Contactpersonen Outlook
Systeem telefoonlijst
Persoonlijke telefoonlijst

Oproeprepresentatie

Naam beller
Nummer beller
Status huidige oproep
Oproepduur
Wachtduur
Netlijn- of doorkiesnummer
Gespreksroute
Oproepnotitie
Geluid afspelen
Naar de voorgrond verplaatsen
Wachtrij (16 oproepen)
Naam bijbehorende contactpersoon

Oproepmanagement

Antwoord
Doorverbinden
Opnemen
Doorschakelen naar voice-mail
Doorverbinden naar auto-attendant
Aan conferentie deelnemen
Toegevoegde conferentie
Parkeren
Wacht
Ophangen

Integratie met Outlook

Naam - en nummerweergave beller
Terugbellen
Samenstellen
Datum, tijd en duur
Verwijderen
Doorsturen
Doorsturen via e-mail
Naar achteren verplaatsen
Naar voren verplaatsen
Afspelen
Beantwoorden
Allen beantwoorden
Opslaan
Opslaan in mappen

Integratie contactpersonen

Snelkiezen op naam
Persoonlijke contactpersonen
Gemeenschappelijke contactpersonen

Selecteerbare mappen met contactpersonen
Selecteerbare mappen met contactpersonen
Weergave naam bijbehorende contactpersoon
Lokaal opslaan contacten
Popupscherm bijbehorende contactpersonen
Maken / bewerken bijbehorende contactpersonen

Integratie agenda

Agenda gespreksroutering

Mobiliteitsopties SoftPhone

Aansluiting toewijzen aan mobiele telefoon
Aansluiting toewijzen aan thuis telefoon
Van pc een telefoon maken
Met pc-hoofdtelefoon gebruiken
Numeriek toetsenbord voor invoeren DTMF

Oproepafhandeling Find Me

Doorsturen naar twee nummers
Bellers bekend maken op Find Me
Oproep beantwoorden door op een toets te drukken
Doorsturen naar voice-mail door op een toets te drukken

Oproepinstellingen

Vijf oproepinstellingen
Standaard
In vergadering
Niet op kantoor
Voor langere tijd afwezig
Op maat
Gesprek doorschakelen (altijd, bij geen antwoord, bij in gesprek)
Aangepaste begroeting per instelling
Notitie oproepafhandeling voor telefoniste / assistent

Berichtnotificatie

Notificeren bij alle, dringende of nooit
Notificeren op een toestel
Notificeren op een extern nummer
Notificeren op een pieper
Notificeren via e-mail
Kop e-mailbericht
Volledig bericht e-mailen (wave-bestand)
Configureerbare herhaaloepies

Aansluitingtoewijzing Office Anywhere

Nummer toewijzen aan interne nummers
Nummer toewijzen aan externe telefoons (mobiel, thuis, etc.)
Nummer toewijzen aan pc-softphone
Nummer teruggeven aan bureautelefoon

Weergavescherm voice-mail

Naam - en nummerweergave beller
Terugbellen
Samenstellen
Datum, tijd en duur
Verwijderen
Exporteren
Doorsturen
Naar achteren verplaatsen
Naar voren verplaatsen
Afspelen
Beantwoorden
Allen beantwoorden
Opslaan
Opslaan
Weergave naam bijbehorende contactpersoon

Geschiedenis weergavescherm

Naam - en nummerweergave beller
Weergave naam bijbehorende contactpersoon
Datum, tijd en duur
Netlijn- of doorkiesnummer
Gedetailleerde gespreksroute
Oproepnotitie
Terugbellen met één klik
Contactpersoon maken / bewerken vanuit nummerweergave

Nummerherhalingslijst

Gekozen nummers
Gerniste nummers

Telefoonlijst weergavescherm

Exporteer telefoonlijst
Importeer telefoonlijst
Open een tekstpagina
Persoonlijke telefoonlijst bekijken
Systeem-telefoonlijst bekijken

Persoonlijke opties

Handsfree bellen
Persoonlijke assistent kiezen
Wisselgesprekstoon uitschakelen
Begroeting opnemen
Naam opnemen
Standaard-netlijn-toegang selecteren
Wachtwoorden beheren
Geluiden configureren
Selecteerbare "hot key"
Berichten op de telefoon afspelen
Berichten op de computer afspelen

Geïntegreerd conferentiebellen

Tot zes partijen in conferentie
Toevoegen / delen documenten
Pagina's naar voren verplaatsen
Pagina's naar achteren verplaatsen

Geïntegreerde statusinformatie

Belstatus weergeven
Oproepinstelling weergeven
Notitie oproepinstelling bekijken

Aanbevolen platform – Call Manager

450 MHz Pentium III
128 MB RAM / 256 MB RAM voor
Windows XP
70 MB hardeschijf – nieuwe installatie
100 MB hardeschijf – upgrades
10/100 Base-T Ethernet / 100 Base-T
Luidsprekers en microfoon (aanbevolen)

Minimaal vereist platform – Call Manager

266 MHz Pentium II
256 MB RAM
100 MB schijfruimte vereist

Softwarevereisten

Microsoft® Windows® 2000 Professional, SP4
Microsoft Windows XP Professional, SP1 en SP2
Microsoft Outlook® 2000 SP2, 2002/XP SP2, Outlook 2003 SP2
Microsoft Windows 2000 Terminal Server SP4
Citrix Metaframe XP Presentation Server R 3.0

Minimaal vereist platform – SoftPhone

500 MHz Pentium II
256 MB RAM
USB-headset (aanbevolen)
Microsoft Windows 2000, XP

Uitsluitend Advanced Call Manager

Geïntegreerde just-in-time presentie
Opname persoonlijke oproep

Doorsneebandbreedte

Naar schatting: .2 kbps / Call Manager
Naar schatting: 88 kbps / ADPCM Call

Technische specificaties

Aantal lijnen16
Max. invoer geschiedenis1000 oproepen
Find me bestemmingen2 nummers
Opties notificatieE-mail, pieper, mobiel
Max. just-in-time weergave25 bijbehorende
invoergegevens
Ondersteuning gedeelde documentenMicrosoft Office
Documenten (Word, PowerPoint®, Excel®)
Aantal oproepinstellingen5
Max. aantal pogingen notificatie20

Taalondersteuning

Nederlands

Engels
Frans
Spaans
Duits

Toestelmonitor

Meerdere weergaveopties
Meerdere dockingopties
Gebruikersnaam, -nummer
Oproepinstelling
Details oproepinstelling
Samenvatting oproepstatus
Wachtrij
Oproepstatus
Gebruikersnaam, -nummer
Oproepduur
Gespreksroute
Kies gebruiker
Kies mailbox gebruiker
Oproep aannemen
Oproep

Monitor nummerweergave brug

Meerdere weergaveopties
Meerdere dockingopties
Naam - en nummerweergave oproep
Oproepstatus
Gebruikersnaam, -nummer
Oproepduur
Oproep aannemen
Oproepnotities
Oproepeigenschappen

Ondersteuning nummerplan

Australië.....IerlandPortugal
BraziliëItaliëSingapore
CanadaMaleisiëSpanje
FrankrijkNederlandGroot-Brittannië
DuitslandNieuw-ZeelandVS
Hong Kong



World Headquarters:

960 Stewart Drive
Sunnyvale, CA
94085 USA
+1 (800) 425-9385 Toll Free
+1 (408) 331-3300 Tel
+1 (408) 331-3333 Fax

info@shoretel.com
www.shoretel.com

EMEA:

+44 800 652 8645 Tel

Asia Pacific:

+61 (0)2 9959 8000 Tel