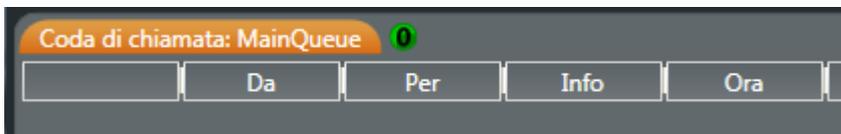


Guida rapida

innovaphone Operator V9 – Posto Operatore

PANORAMICA

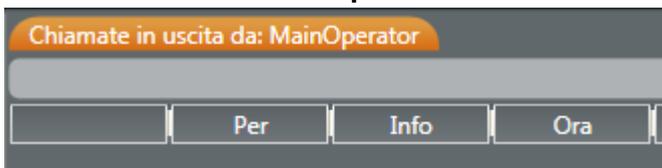
- **Chiamate in arrivo nella coda di chiamata**



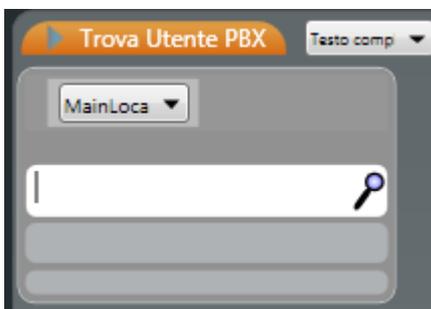
- **Chiamate in arrivo all'operatore**



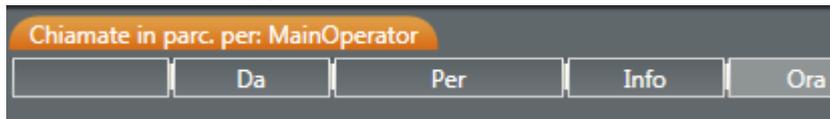
- **Chiamate in uscita dall'operatore**



- **Casella di ricerca**



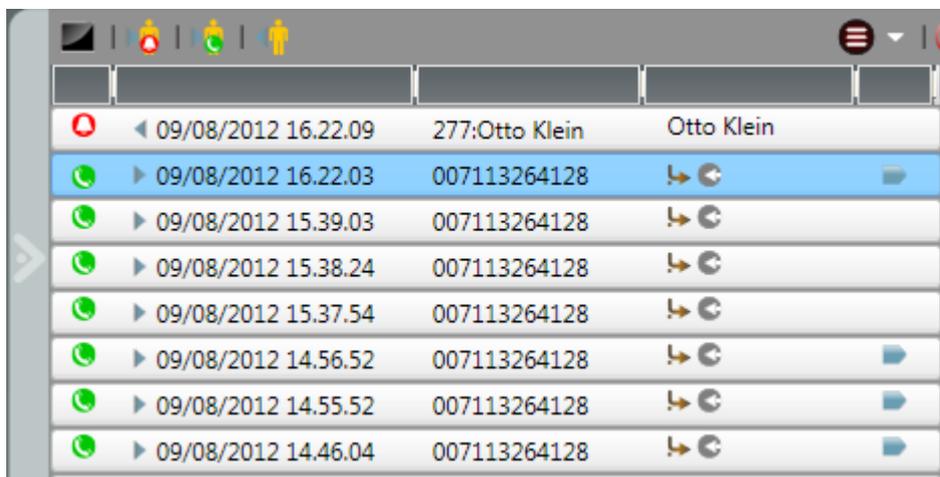
- **Chiamate parcheggiate**



- **Chiamate trasferite**



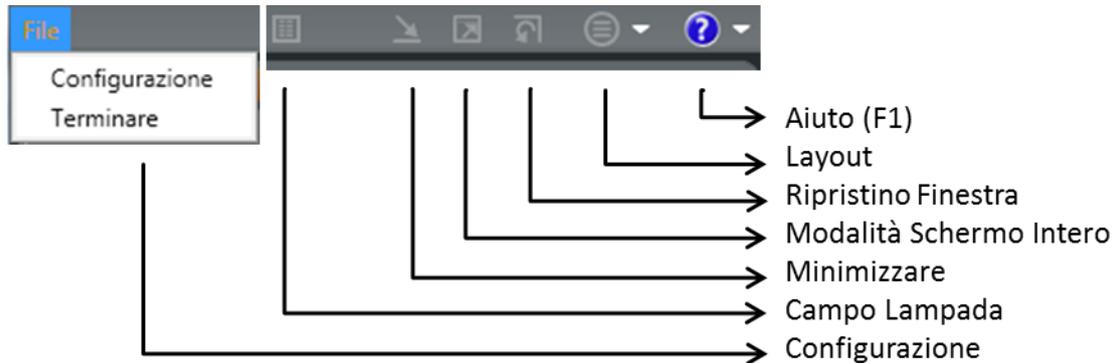
- **Lista chiamate**



- **Tasti funzione**



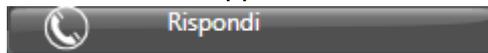
- **Menu principale**



GESTIONE CHIAMATE

- **Risposta**

- L'operatore riceve automaticamente le chiamate in arrivo dalla coda di chiamata alla quale è assegnato. La risposta avviene tramite il doppio clic sulla chiamata, tramite il tasto ENTER oppure con il tasto funzione

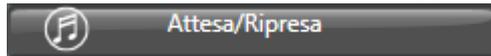


- Se l'operatore non è attivo per la coda di chiamata può comunque rispondere a una chiamata nella coda trascinandola con il mouse sulla casella operatore. La chiamata così gestita sarà collegata automaticamente.

- **Esclusione microfono**

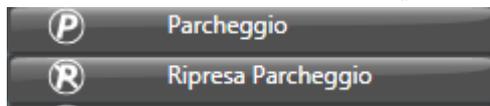
- Attivazione tramite tasto funzione
- 
- Per consultazione interna/breve tra colleghi
 - Questa funzione esclude il microfono dell'operatore
 - Il chiamante non sente l'operatore, può tuttavia parlare con lui
 - La chiamata rimane all'operatore

- **Attesa**

- Attivazione tramite „CTRL-R“ oppure tasto funzione
- 
- Per consultazione esterna/più lunga (per esempio via telefono)
 - Il chiamante sente la musica di attesa
 - La chiamata rimane all'operatore

- **Parcheggio/ ripresa da parcheggio**

- Attivazione tramite „CTRL-P“ / „CTRL-U“, tasti funzione



oppure trascinando la chiamata con il mouse nella casella parcheggio

- Per rispondere ad altre chiamate oppure per consultazioni esterne/lunghe (per esempio via telefono)
- Il chiamante sente la musica di attesa
- La chiamata viene trasferita dal posto operatore al parcheggio
- Spostando il mouse sull'icona Informazione si ottengono i dettagli della chiamata nella lista chiamate (per esempio per eseguire altre funzioni)
- Le chiamate parcheggiate possono essere trascinate con il mouse direttamente al posto operatore oppure ad un interno (nel giornale o con Ricerca)

- **Trasferimento**

- Con consultazione: risposta, ricerca e selezione della destinazione, consultazione, trasferimento tramite „+“ oppure trascinamento con il mouse
- Senza consultazione: risposta, ricerca e selezione della destinazione, trasferimento tramite „+“ oppure trascinamento con il mouse
- La chiamata appare nella lista transfer fino alla risposta o allo scadere del tempo di ritorno chiamata, in quest'ultimo caso la chiamata ritorna all'operatore.
- In alternativa tasto funzione:



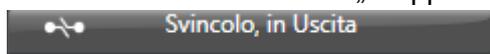
- L'operatore può effettuare chiamate in uscita anche se è presente una chiamata in entrata.

- **Terminare la chiamata**

- Chiamate in entrata tramite „CTRL-A“ oppure tasto funzione



- Chiamate in uscita tramite „-“ oppure tasto funzione



RICERCA

- **Informazioni generali:**

- le modalità di ricerca sono due:
nel centralino (PBX)

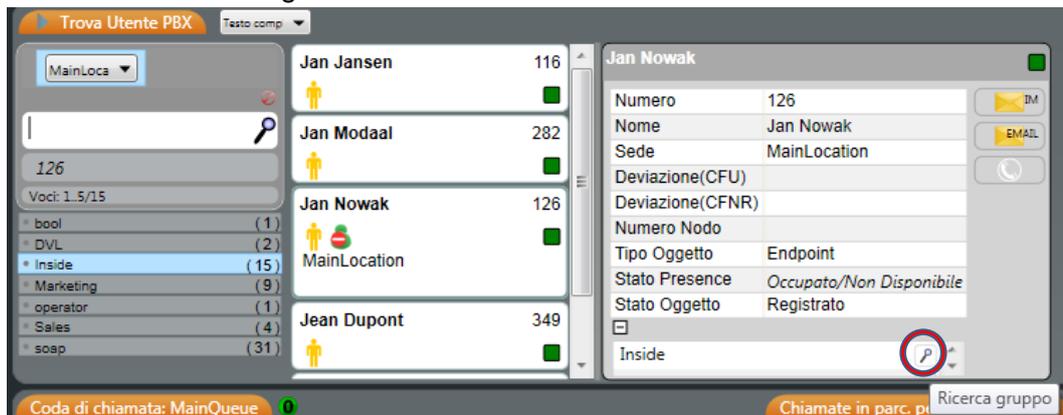


oppure nella rubrica (LDAP)

Ricerca Directory LDAP

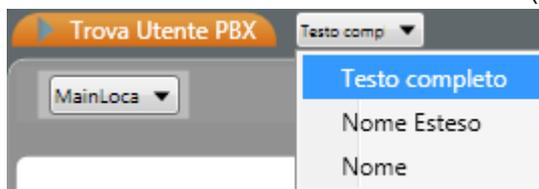
Selezione della modalità tramite tasto funzione

- Ciascuna ricerca può essere annullata premendo più volte il tasto ESC
- Si ottengono informazioni dettagliate su un utente cliccando con il tasto destro del mouse sulla rispettiva casella
- Dalla casella è possibile impostare deviazioni di chiamata, stato di presenza (se permesso) ed inviare sia messaggi che email (se configurato)
- Informazioni sull'appartenenza a gruppi e ricerca di altri utenti del gruppo è possibile tramite la modalità Ingrandisci

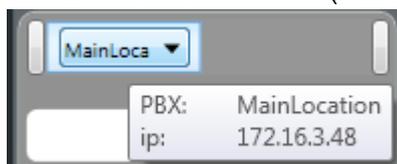


Ricerca nel centralino (PBX)

- Selezione del criterio di ricerca: full-text (Standard), nome abbreviato o nome esteso



- Selezione del centralino (PBX) nel quale ricercare



- Selezione del gruppo nel quale ricercare



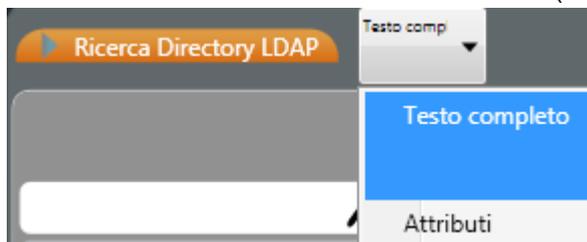
- Nota: la ricerca full-text è possibile solo verso utenti che appartengono allo stesso gruppo dell'utente che compie la ricerca.

- **Ricerca nel campo lampade (BLF)**

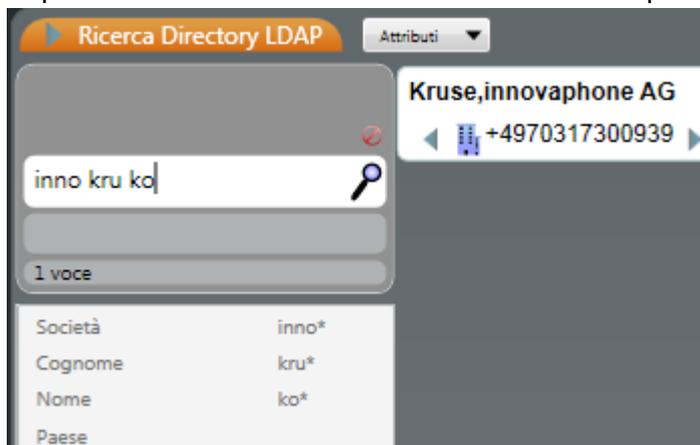
- Selezione dell'utente, trascinamento dell'utente sulla chiamata in entrata o vice versa
- Possibilità di spostarsi tra i vari campi lampade subordinati con il mouse

- **Ricerca rubrica telefonica**

- Selezione del criterio di ricerca: o full-text (Standard) o attributi:



- E' possibile anche una ricerca indicando attributi parziali:

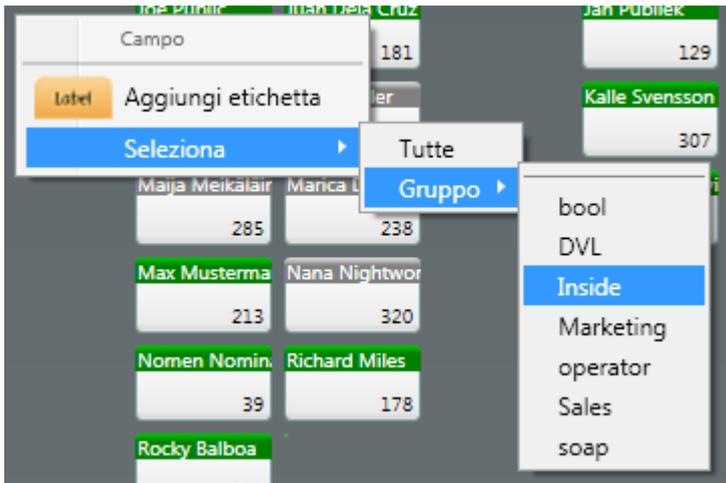


- Con „*“ è possibile saltare criteri di ricerca specifici (dipendentemente dalla configurazione attributi LDAP)



- **Creazione di campi lampada subordinati**

Tramite il menu a tendina a sinistra. I campi possono essere nominati in base a gruppi esistenti o a scelta.

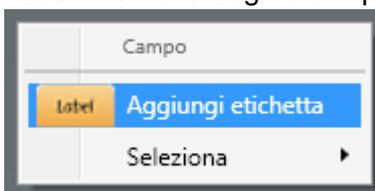


- **Cancellazione di campi lampada subordinati**

Tramite clic su “-“ nel menu a sinistra. Permesso solo quando il campo lampade subordinato non contiene voci.

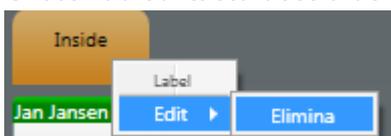
- **Impostazione delle etichette**

Cliccando il tasto destro del mouse su campo libero. Impostazione del nome a scelta. La visualizzazione degli utenti può avvenire sotto o a lato.



- **Cancellazione di etichette**

Cliccando sul tasto destro del mouse su Etichetta, selezionando „Elimina“



e cliccando sul simbolo Cancella nel menu a tendina che appare in alto



- **Impostazione della visualizzazione**

Cliccando il tasto sinistro del mouse sull'icona Riga e selezionando una dimensione predefinita.

