Guida rapida

innovaphone Operator V9 – Posto Operatore

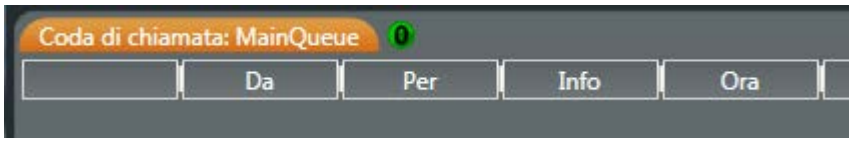
Riferimento icona

Symbol	Significato
	Posto Operatore collegato con PBX
	Servizio notturno disabile
	Servizio notturno attivato
	chiamata in arrivo
	chiamata con risposta
	chiamata in attesa
	chiamata parcheggiata
	chiamata trasferita
	chiamata esterna
	chiamata abbandonata dopo trasferimento infruttuoso
	chiamata parcheggiata in attesa di trasferimento
	chiamata parcheggiata in trasferito
	chiamata parcheggiata trasferimento
	Presenza assente
	Presenza occupato
	Presenza al telefono
	Presenza addormentato
	Presenza sconosciuto
	Registro chiamate - tutte le chiamate
	Registro chiamate - chiamate ricevute
	Registro chiamate - chiamate ricevute accettate
	Registro chiamate - chiamate in uscita
	Registro chiamate - nessuna chiamata ricevuti

innovaphone AG | Böblinger Str. 76 | 71065 Sindelfingen | Tel +49 7031 73009-0 | Fax +49 7031 73009-99
info@innovaphone.com | www.innovaphone.com | Ed.: November 15 |Copyright © 2012 innovaphone AG
innovaphone declina ogni responsabilità per errori, disponibilità fornitura ed ev. modifiche tecniche

PANORAMICA

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



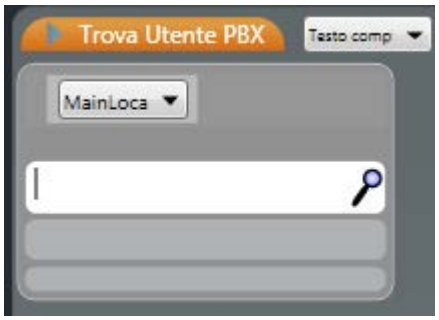
- **Chiamate in arrivo all'operatore**



- **Chiamate in uscita dall'operatore**



- **Casella di ricerca**



- **Chiamate parcheggiate**

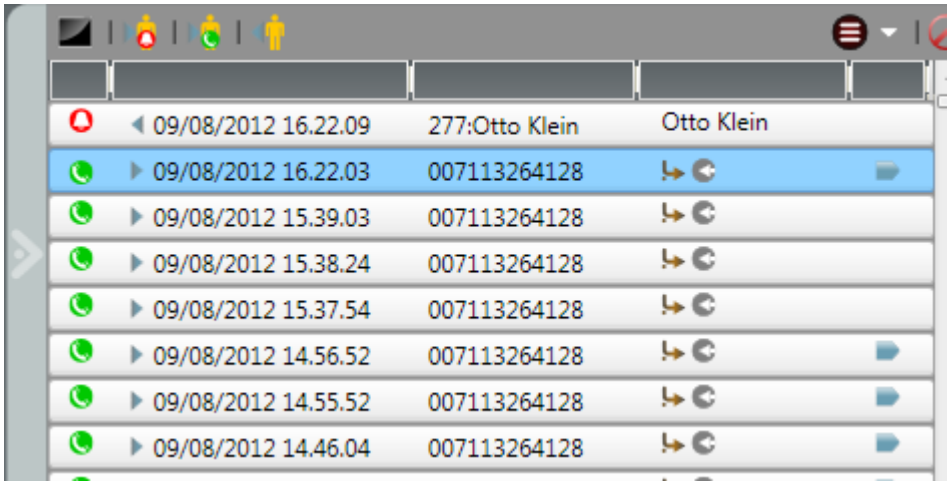


- **Chiamate trasferite**



Copyright © 2012 innovaphone AG
innovaphone declina ogni responsabilità per errori, disponibilità fornitura ed ev. modifiche tecniche

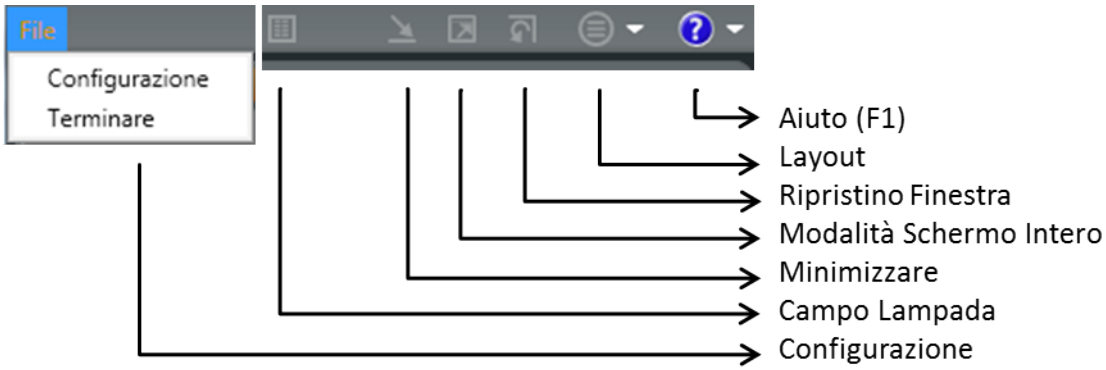
- **Lista chiamate**



- **Tasti funzione**



- **Menu principale**



Copyright © 2012 innovaphone AG
innovaphone declina ogni responsabilità per errori, disponibilità fornitura ed ev. modifiche tecniche

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

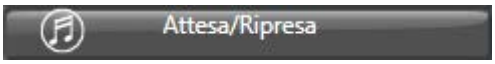
  - Se l'operatore non è attivo per la coda di chiamata può comunque rispondere a una chiamata nella coda trascinandola con il mouse sulla casella operatore. La chiamata così gestita sarà collegata automaticamente.

- **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)

Copyright © 2012 innovaphone AG
innovaphone declina ogni responsabilità per errori, disponibilità fornitura ed ev. modifiche tecniche

- 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

Copyright © 2012 innovaphone AG
innovaphone declina ogni responsabilità per errori, disponibilità fornitura ed ev. modifiche tecniche

RICERCA

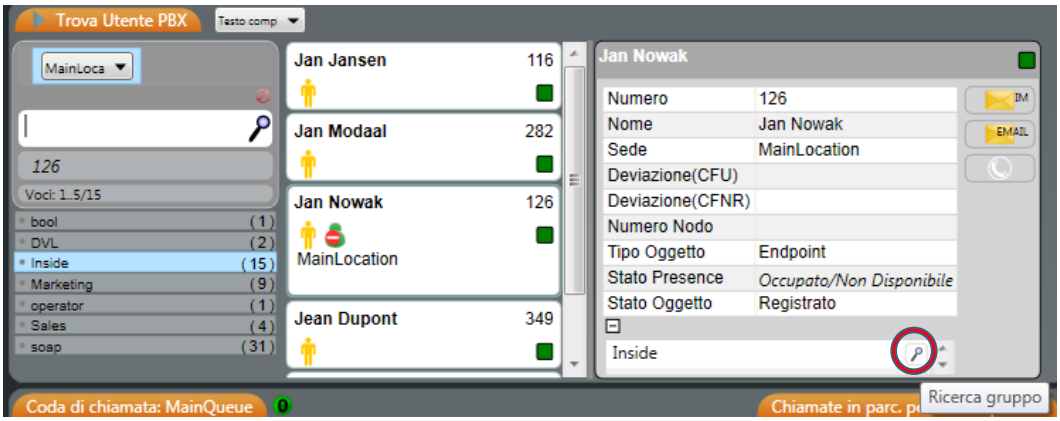
- **Informazioni generali:**
  - le modalità di ricerca sono due:
    nel centralino (PBX)

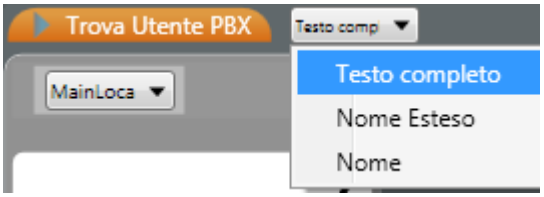
    oppure nella rubrica (LDAP)

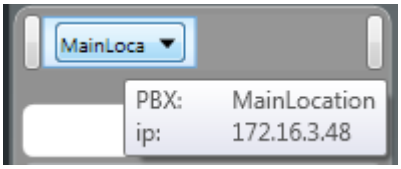
    Selezione della modalità tramite tasto funzione
  - Ciascuna ricerca può essere annullata premendo più volte il tasto ESC
  - Si ottengono informazioni dettagliate su un utente cliccando con il tasto destro del mouse sulla rispettiva casella
  - Dalla casella è possibile impostare deviazioni di chiamata, 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

Copyright © 2012 innovaphone AG
innovaphone declina ogni responsabilità per errori, disponibilità fornitura ed ev. modifiche tecniche

- Selezione del gruppo nel quale ricercare



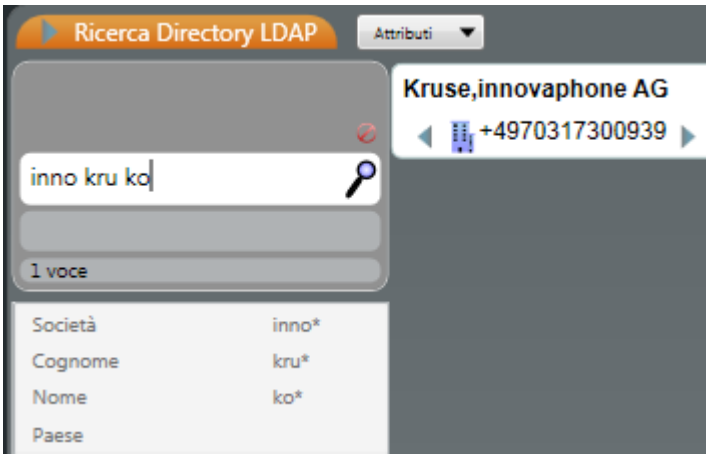
- Nota: la ricerca full-text è possibile solo verso utenti che appartengono allo stesso gruppo dell'utente che compie la ricerca.

- **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)

Copyright © 2012 innovaphone AG
innovaphone declina ogni responsabilità per errori, disponibilità fornitura ed ev. modifiche tecniche

LISTA CHIAMATE

- **Selezione della lista chiamate**
  tutte, interrotte, risposte, in uscita

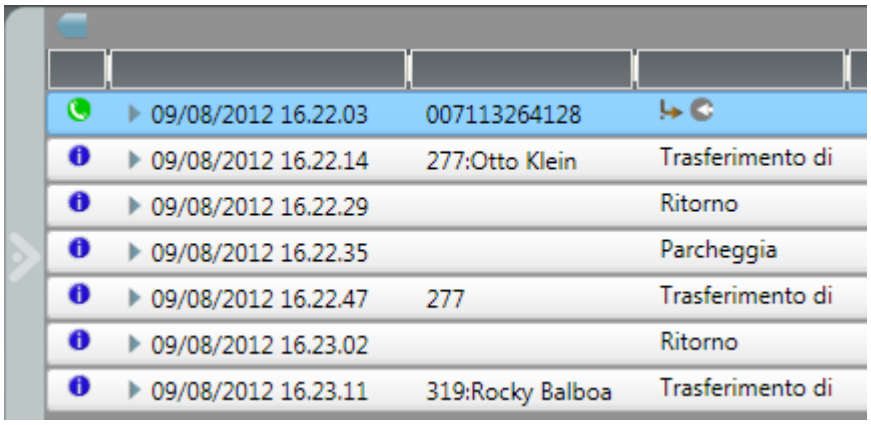


- **Selezione della visualizzazione**
  in una o più righe



- **Informazioni dettagliate sulla cronologia della chiamata**
  Tramite clic sull'icona nella 5a colonna

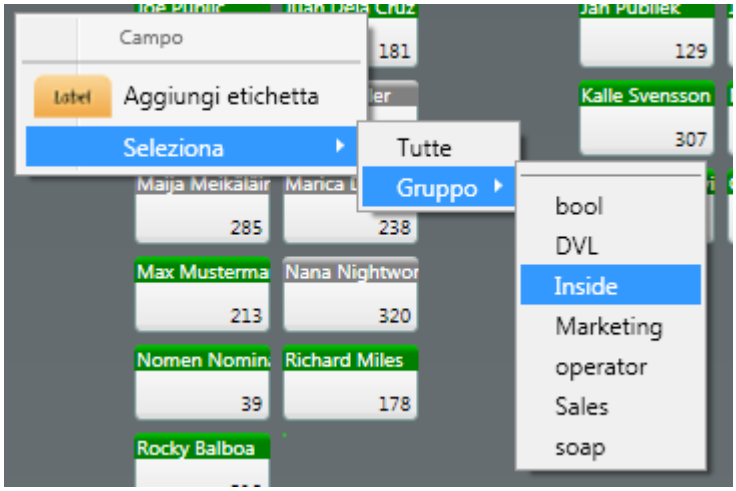




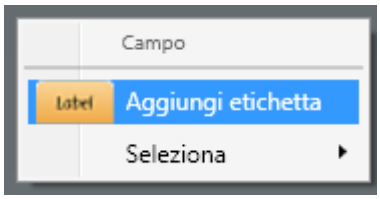
Copyright © 2012 innovaphone AG
innovaphone declina ogni responsabilità per errori, disponibilità fornitura ed ev. modifiche tecniche

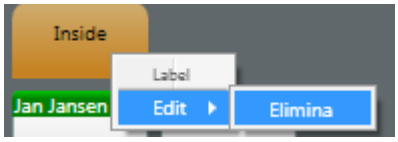
IMPOSTAZIONI CAMPO LAMPADE

- **Visualizzazione**
  Nella finestra principale o in una finestra indipendente (menu in alto)
  

- **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
  

Copyright © 2012 innovaphone AG
innovaphone declina ogni responsabilità per errori, disponibilità fornitura ed ev. modifiche tecniche

- **Impostazione della visualizzazione**
  Cliccando il tasto sinistro del mouse sull'icona Riga e selezionando una dimensione predefinita.



Copyright © 2012 innovaphone AG
innovaphone declina ogni responsabilità per errori, disponibilità fornitura ed ev. modifiche tecniche