

DesktopOperator

Version 5.3



Datenblatt

Mit DesktopOperator bleiben Sie auf Empfang

DesktopOperator ist der komfortable und praktische Vermittlungsplatz-Client von TELES für Rezeptionisten und Call Center Agenten.

Die Applikation ermöglicht eine einfache und komfortable Annahme von Kundenanrufen und liefert hierbei alle wichtigen Informationen. Das integrierte Telefonbuch ermöglicht die Anzeige des Gesprächsstatus (frei oder besetzt) sowie eine erweiterte Präsenzinformation (z. B. In einer Besprechung oder Nicht im Büro) innerhalb der Firma. Dank des integrierten Softphones ist auch die Anschaffung zusätzlicher Endgeräte nicht erforderlich.

Das TELES Call Center verbessert durch die Integration Ihres CRM-Systems den Erstkontakt zum Kunden.

VORTEILE AUF EINEN BLICK

- Für Call Center Agent & Rezeptionisten
- zeigt den Teilnehmerstatus in Echtzeit
- intuitive Benutzeroberfläche für die schnelle Rufannahme und -weiterleitung
- schnelle und professionelle Teilnehmerverwaltung
- erlaubt Co-Branding und White-labeling für kundenindividuelle Anpassungen

	DesktopOperator
ANRUFDIENSTE	
Hotkey	⊙
Tastensteuerung	⊙
Rufaufbau	⊙
Ruf annehmen, Ruf halten	⊙
Weitervermittlung	⊙
Zurückholen weitervermittelter Anrufe	⊙
Rückruf bei besetzt	⊙
Warteschlange	⊙
UNIFIED COMMUNICATIONS *	
1-1 Chat	⊙
Video	⊙
CALL CENTER/ACD	
Call Queue	⊙
Dashboard	call center
Agent Login/Logout	⊙
Agent Wrap up/Break	call center
VIP Phonebook	call center
Favorits	⊙
Busy Lamp Fields (20 groups)	⊙
TELEFONBUCH/ANRUF-JOURNAL	
Outlook Kontakte	⊙
Unternehmenskontakte	⊙
Eingegangene/abgegangene/verpasste Anrufe	⊙
Rufnummernsuche	⊙
CTI	
Steuern von stationäre Telefonen**	⊙
Wählen per Mausclick aus Outlook***	⊙
TAPI** / Action URL	⊙ / ⊙
Outlook Plugin***	⊙
ANWESENHEIT/VERFÜGBARKEIT	
Anwesend/abwesend/besetzt	Enterprise
Präsenzinformation	Enterprise
Besetztlampenfeld (20 Gruppen)	⊙
Verfügbarkeit frei konfigurierbar	⊙

	DesktopOperator
UNIFIED MESSAGING	
Benachrichtigung bei eingegangener Nachricht	⊙
Visual Voicemail	⊙
Visual Faxmail	⊙
ZUSATZFUNKTIONEN	
Automatische Updates	⊙
Whitelabel-fähig	⊙
CODECS	
G.722 (HD Voice)	⊙
G.711 u/a	⊙
GSM FR 6.0	⊙
iLBC	⊙
Opus	⊙
H.263+	⊙
H.264	⊙
VP8	⊙
SECURITY	
sRTP/TLS	⊙
OPERATING SYSTEMS	
Microsoft Windows	>=7
Mac OS	>=10.8
Terminal Server****	⊙

* a UC license is required

** optional – um alle Funktionen bedienen zu können, muss ein CSTA Gateway installiert sein

*** nur für Microsoft Windows

**** keine TAPI Unterstützung

TELES AG Informationstechnologien
Ernst-Reuter-Platz 8
10587 Berlin
Germany

T +49 (30) 399 28 00
F +49 (30) 399 28 01
contact@teles.com
www.teles.com

TELES AG
Informationstechnologien