

Más llamadas, mejor servicio

Aplicación de consola de operadora IP, Asistente de iPECS

iPECS Attendant es una poderosa consola de operadora basada en PC, diseñada para mejorar el manejo de llamadas y controle las funciones del asistente, a través de magníficas acciones intuitivas de arrastrar y soltar. También permite al asistente administrar el directorio con facilidad de uso y una interfaz gráfica de usuario.

Más llamadas en menos tiempo con mayor facilidad

Haga más con menos: el iPECS Attendant le permite mejorar el manejo de sus valiosas llamadas entrantes. Con el software iPECS Attendant, su ocupado recepcionista puede enrutar llamadas con solo hacer clic en un mouse, o arrastrar y soltar sin cambiar de PC y teléfono. La ventana de monitoreo muestra el estado de todos los usuarios; y así, de un vistazo, la atención al cliente es consciente de la presencia de los empleados. A través de iconos gráficos: inactivo, ocupado, DND, llamadas esperando, etcétera. La presencia en tiempo real permite al operador tomar medidas alternativas, como enviar la llamada al correo de voz, o simplemente haciendo clic en la estación de icono para transferir.

Gestión de llamadas flexible y eficiente.

ding

La ventana de cola muestra la lista de llamadas en espera, junto con el tiempo de espera y la prioridad. Al usar simples clics del mouse o acción de arrastrar y soltar, las llamadas se pueden responder en orden de importancia. Durante una llamada, el operador puede buscar el directorio o la guía telefónica para encontrar el destino, nombre o número de conexión, para transferir rápidamente llamadas. Si el usuario está ocupado, el asistente puede enviar un mensaje de texto o, si las condiciones lo requieren, despotricar, entrometerse en la llamada del usuario para alertarlo de una llamada importante esperándolo. Al usar teclas programadas, manejo alternativo de llamadas funciones como buscapersonas, estacionamiento de llamadas o correo electrónico están configurar o acceder fácilmente.

Integración de SoftPhone

El asistente iPECS se conecta a través de su LAN al sistema y se sincroniza con el

teléfono del asistente. Independientemente del ubicación geográfica de su asistente, el software iPECS Attendant se sincroniza con el sistema para proporcionar al asistente en tiempo real información del sistema y del usuario a través de TCP/Conexión IP. El asistente de iPECS tiene un Softphone integrado que permite realizar varias llamadas características sin hardware adicional, como un teléfono de escritorio. Usando conexiones simples y flexibles figuraciones, su asistente puede estar completamente productivo con o sin teléfono duro, reduciendo así el costo total de propiedad del sistema.

Gestión sencilla de directorios

El asistente de iPECS se vincula con locales y bases de datos de contactos corporativos para un acceso rápido a números de teléfono de contacto. El asistente de iPECS El software es compatible con Excel, ACT! y Formatos de mina de oro. Base de datos local flexible interfaz y copia de seguridad en el disco duro local unidad permite al asistente gestionar fácilmente todos contactos. El operador puede agregar, modificar fácilmente y eliminar la información así como importar y exportar datos externos desde y hacia el directorio.

Interfaz de usuario intuitiva

La capacidad de proporcionar llamadas eficientes y rápidas. El manejo es la clave para los asistentes y el iPECS Interfaz de usuario intuitiva del operador proporciona al operador un estado de usuario claro e información del tráfico para poder priorizar llamadas en cualquier orden. El asistente también puede configurar el diseño de la pantalla, el icono o el tipo de lista, la fuente y etiquetas de botones dependiendo de su individuo preferencia o requisitos específicos de la empresa o políticas.

Mejora aún más productiva.

herramienta de mención

El software iPECS Attendant puede rápidamente localizar a otros usuarios y enviar mensajes de texto importantes mensajes a cualquier teléfono iPECS con pantalla incluidos teléfonos inalámbricos DECT o Wi-Fi como así como a terminales remotos. Idioma local El soporte muestra indicaciones y texto en cualquier formato deseado. idioma para que su asistente pueda ser más profesional. ductivo sin ninguna barrera del idioma. Con el software iPECS Attendant, el operador puede realizar funciones administrativas básicas para otros usuarios, como asignar flexibles botones, llamadas de alarma/despertador y definición de grupos de ción. La gestión puede ejecutar estadísticas. informes para comprender el flujo de llamadas, el número, densidad y manejo de llamadas.



Interfaz de usuario sencilla

- Modo de visualización de campo de estación opcional: tipo icono o lista
- Iconos de visualización intuitivos: ventana de monitoreo, ventana de cola y barra de herramientas
- Campo de luz de ocupado (BLF) y visualización de información de estado
- Selección de idioma local
- Teclas de acceso directo para funciones de uso frecuente
- Configuración de mensajes de estado de estación preseleccionados y personalizados
- Modificación de configuración de estación: nombre de estación, COS, COS temporal, cancelación de asistente, selección de música
- Cambio de estado de operadora: Día / Noche / A pedido / Fin de semana / Timbre automático / Adelante
- Programación de botones flexibles de estación: Individual / Grupo
- Gestión de grupos de estaciones
- Cambio de diseño de pantalla

Gestión sencilla de directorios y bases de datos

- Importación y exportación de directorio telefónico local
- Copia de seguridad de la base de datos y los componentes del sistema en la unidad de disco duro local
- Interfaz de base de datos local múltiple
- Gestión de directorio telefónico: Registrar / Editar / Eliminar, 17 campos de base de datos, Búsqueda dinámica / Ordenar / Filtrar
- Integración ODBC: funciona con MySQL, MSSQL
- Varias opciones para realizar consultas.

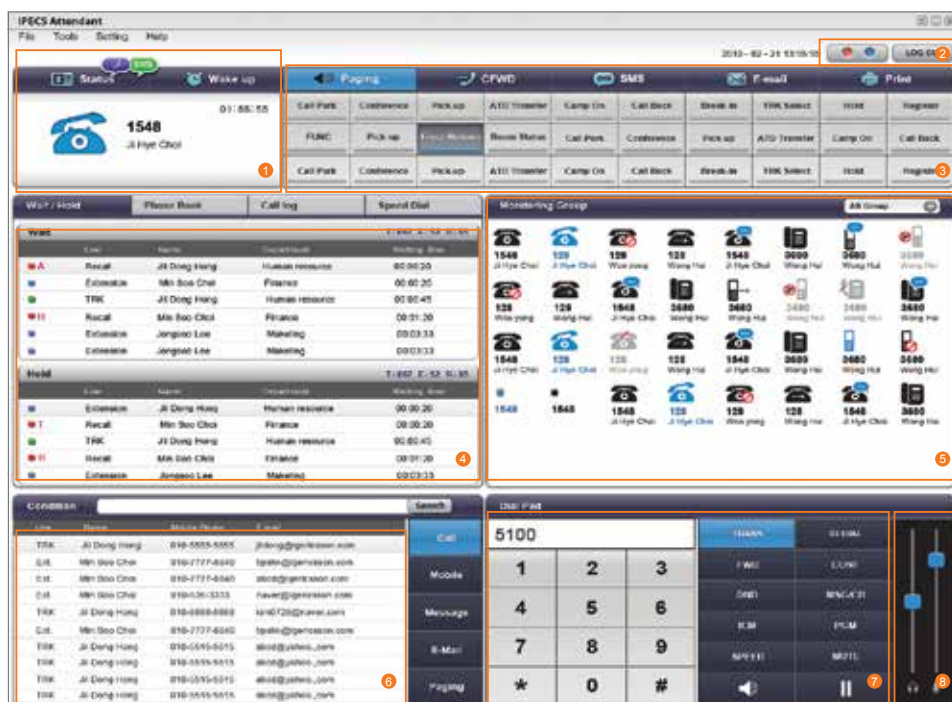
Manejo flexible de llamadas

- Varias funciones de llamada de la plataforma iPECS a través de un softphone integrado: Transferencia de llamadas, conferencia, estacionamiento de llamadas, retención y recuperación, rellamada, silencio, Captura de llamada, respuesta de llamada, restricción, llamada en serie, grabación de llamada.
- Desvío de llamadas: el operador puede desviar llamadas a destinos alternativos (aparcamiento de llamadas, busca/mensaje y correo electrónico)
- Videollamadas con otros terminales de video
- Ventana de llamada
- Responder una llamada entrante desde la ventana de cola
- Arrastrar y soltar control de llamadas
- Cola de llamadas: nombre para mostrar, fecha, tiempo de espera, destino y tipo de llamada (interno, externo, de recuperación, etc.)
- Selección manual de troncal para llamada saliente urgente

Más mejoras de productividad

- Se pueden enviar y recibir mensajes de texto internos
- Gestión de llamadas de despertador: despertador múltiple, conjunto de grupo, conjunto opcional
- Múltiples asistentes
- Monitoreo de troncales
- Realizar llamadas salientes: marcar con el teclado, hacer clic para llamar desde la guía telefónica, icono de estación, vista de registro
- Excelentes informes estadísticos de todas las llamadas.
- Estadísticas de llamadas de cada operador
- Ventana de historial de llamadas recientes en tiempo real/notificación de llamadas perdidas

Interfaz de usuario para iPECS-LIK e iPECS-MG



Interfaz de usuario para iPECS-CM



- ☐ Ventana emergente de llamada
- ☐ Ventana de cola: lista de espera y espera
- ☐ Búsqueda y directorio telefónico
- ☐ Visualización de alarma
- ☐ Monitoreo de estado: extensión y troncal
- ☐ Teclado
- ☐ Botones de función
- ☐ control de volumen

Requisitos mínimos de PC:

- Procesador: CPU 1GHz
- Memoria: 1 GB
- Disco duro: 100GB
- Sistema operativo: Windows XP SP2, Windows Vista, Windows 7

Requisito de firmware de PBX:

- iPECS-LIK v5.6 o superior
- iPECS-MG v2.0 o superior
- iPECS-CM v3.1 o superior

El contenido de este documento puede revisarse sin previo aviso debido a la evolución continua de los métodos, el diseño y la fabricación. Ericsson-LG Enterprise no asume responsabilidad por errores o daños derivados del uso de este documento.

© Ericsson-LG Enterprise Co., Ltd. 2015 Versión 2.0

Ericsson-LG Enterprise Co., Ltd.
(431-749) 77, Heungan-daero 81 beon-gil, Dongan-gu, Anyang-si, Gyeonggi-do, Corea del Sur
www.ericssonlg-enterprise.com | www.iPECS.com

iPECS is an Ericsson-LG Brand

