

MiVoice 1560

Computerbasierte Vermittlerkonsole für MiVoice Office 400



Die computerbasierte Vermittlerkonsole MiVoice 1560 vereint zwei der wichtigsten Geräte in einer Büroumgebung in einer Lösung: Computer und Telefon. Anrufe können sowohl in der PC-Anwendung als auch mit einem der kompatiblen MiVoice Office 400 Telefone angenommen, auf „Halten“ gesetzt oder weitergeleitet werden. Dadurch haben Mitarbeiter in Empfangsbereichen ausführliche Informationen zur Hand und profitieren zugleich von einem Höchstmaß an Flexibilität bei der Anrufabwicklung.

MiVoice 1560 PC Operator

Die Fähigkeit, Anrufe effektiv abzuwickeln, ist für Organisationen und Unternehmen jeder Größe entscheidend, da potenzielle Kunden Ihr Unternehmen anhand der Bearbeitung ihrer Anfragen beurteilen.

Dadurch gewinnt der Computer an großer Bedeutung für Ihren telefonischen Kundendienst. Als zentrale Informationsquelle ermöglicht er eine effizientere Abwicklung des Anrufaufkommens und ein effektiveres Anrufmanagement.

Mit dem Annehmen und Weiterleiten von Anrufen ist es längst nicht mehr getan.

Deshalb können bei Bedarf alle Kundendatensätze einfach angezeigt werden. Mit einem einfachen Mausklick können zudem interne Durchwahlnummern gewählt und Rufnummern von Kunden aufgerufen werden. Alle Anrufe werden zum späteren Nachschlagen in einem Anrufprotokoll erfasst.

Bei dieser als Computer Telephony Integration (CTI) bezeichneten Technologie werden zwei der leistungstärksten Bürowerkzeuge kombiniert, um Arbeitsprozesse und Abläufe zu vereinfachen und dadurch die Effizienz zu steigern.

ALLE BENÖTIGTEN DATEN JEDERZEIT ZUR HAND

Bereits ein kurzer Blick auf den Computerbildschirm reicht aus, um zu sehen, wer gerade anruft, ob es sich um einen internen oder externen Anruf handelt oder der Anruf an die Voicemailbox weitergeleitet wird, noch ehe die Weiterleitung überhaupt erfolgt. Wenn mehrere Anrufe zur gleichen Zeit eingehen, kann der Vermittler den wichtigsten Anruf direkt auswählen. Anrufe können per Mausklick oder Tastendruck angenommen, abgewickelt oder weitergeleitet werden. Wenn der gewünschte Teilnehmer beschäftigt ist, kann der Anruf an einen Kollegen weitergeleitet werden. Alternativ kann eine Textnachricht hinterlassen oder eine E-Mail gesendet werden.

MASSGESCHNEIDERT FÜR IHRE GESCHÄFTSANFORDERUNGEN

Mit dem MiVoice 1560 PC Operator können Sie das Bildschirmlayout und die Tastenbelegung der Tastatur an die individuellen Anforderungen Ihres Unternehmens anpassen. Dabei kann es sich um persönliche Vorlieben oder unternehmensspezifische Vorgaben handeln. Sie können z. B. die Rufnummer, die gewünschten Systemfunktionen und die Statusfelder für die Nebenstelle festlegen oder Schnellschaltflächen auf der Tastatur konfigurieren.

Durch die Anpassung des Bildschirmlayouts und der Tastenbelegung können Vermittler noch schneller auf die benötigten Informationen zugreifen, sodass der gesamte Prozess der Anrufabwicklung beträchtlich verbessert wird.

MEHRERE ARBEITSSTATIONEN, VERSCHIEDENE STANDORTE, EINE ZENTRALE VERMITTLUNG

Der MiVoice 1560 PC Operator bietet Ihnen die Freiheit und Flexibilität, die Sie benötigen. Wenn sich z. B. mehrere Teilzeitkräfte die Vermittlungstätigkeit in einem Unternehmen teilen, kann die gleiche MiVoice 1560 Softwarelizenz abwechselnd an verschiedenen Arbeitsstationen genutzt werden.

Ihr Unternehmen verfügt über verschiedene Geschäftseinheiten und mehrere Vermittlerkonsolen? MiVoice 1560 PC Operator bietet eine Vielzahl von Funktionen für gruppenbasiertes Routing. Dank frei festlegbarer Anrufgruppen und flexibler Gruppenzuordnung können selbst komplexeste Anforderungen einfach umgesetzt werden. Auf diese Weise ist sichergestellt, dass bestimmte Rufnummern immer an die richtige Vermittlerkonsole weitergeleitet werden.

INTEGRATION VON MICROSOFT OUTLOOK

Umso besser. MiVoice 1560 PC Operator kann eine Fülle von Informationen aus Microsoft Outlook abrufen. Anhand der Einträge im Outlook Kalender sind Ihre Empfangsmitarbeiter jederzeit darüber informiert, welcher Kollege gerade beschäftigt ist. Im Telefonbuch stehen sowohl alle öffentlichen Kontakte, d. h. die Kontakte im Unternehmensverzeichnis, als auch ggf. Ihre privaten Kontakte aus Outlook.

IP-BASIERTE AUSFÜHRUNG

Mit der IP-basierten Ausführung der Vermittlerkonsole stehen Ihnen noch viele weitere Funktionen zur Verfügung. Mit MiVoice 1560 IP PC Operator können Sie nicht nur Vermittlungsaufgaben mithilfe Ihrer Maus und Ihrer Tastatur erledigen, sondern auch Anrufe über den Computer führen.

Dazu müssen Sie lediglich ein Headset an den Computer anschließen. Sofern Ihr Computer Bluetooth unterstützt, können Sie sogar ein Bluetooth-Headset verwenden.

Der Vorteil besteht darin, dass Sie mit dem MiVoice 1560 IP PC Operator kein zusätzliches MiVoice Office 400 Systemtelefon benötigen. Sie nutzen einfach Ihre vorhandene Datenverbindung.

TECHNISCHE ANFORDERUNGEN:

MiVoice 1560 / 1560 IP PC Operator wird auf den folgenden Betriebssystemen (32- und 64-Bit) unterstützt:

- Windows 7 SP1 / 8 / 8.1 / 10 Professional Edition
- Windows Server 2008 SP2
- Windows Server 2008 R2 SP1
- Windows Server 2012
- Windows 2012 R2

Die lokale Integration von Outlook wird unterstützt für Outlook 2007, 2010, 2013 und 2016

Windows Home Edition wird nicht unterstützt.

Unterstützte Telefone: Telefone der Mitel 5380 Familie, SIP-Telefone der Mitel 6800 Familie und DECT-Telefone der Mitel 600 Familie.