

Familia de productos CallBroker

Proporciona control, gestión e información de los sistemas de comunicaciones.

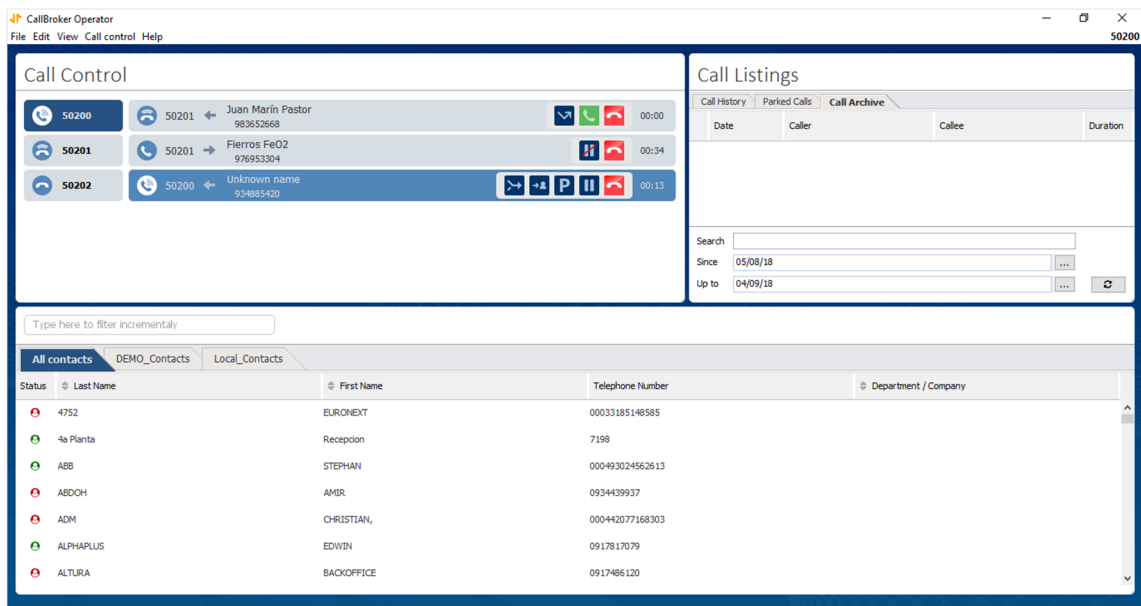
CallBroker Operator

La herramienta ideal para que los operadores telefónicos sean rápidos y eficientes

Descripción:

CallBroker Operator es una aplicación cliente que permite a los operadores y recepcionistas contestar y distribuir rápidamente las llamadas entrantes a sus destinatarios o alternativas adecuadas.

CallBroker Operator es una solución de consola de asistencia diseñada específicamente para el cliente de Cisco Unified Communications, sin límite de teléfonos IP ni de operadores simultáneamente conectados, funciona asociado con un teléfono IP de Cisco, CallBroker Operator ofrece a la recepcionista las herramientas necesarias para aceptar rápidamente y distribuir eficientemente las llamadas entrantes a las personas en la organización.



Características:

Características	Ventajas
Características Directorio	
Gestión de usuarios	El operador puede responder y distribuir las llamadas de todos los usuarios de telefonía IP.
Integración Directorio	Consulta del directorio de Cisco Unified Communications Manager.
Opciones de búsqueda	Los campos de búsqueda permiten que el operador encuentre rápidamente destinos de llamada y luego distribuir rápidamente las llamadas. Las opciones de búsqueda incluyen apellido, nombre, departamento y extensión.
Monitorización de estado de extensiones	El operador puede ver el estado de todas las extensiones del directorio, en tiempo real.
Múltiples directorios	Soporta múltiples directorios de distintas fuentes de datos, bases de datos, ficheros de texto e incluso integraciones con CRM.
Funciones de telefonía	
Operador de teléfono	Cuando una llamada entra se envía directamente al teléfono del operador si ha iniciado sesión podrá gestionar la llamada desde el CallBroker Operator.
Reversión de transferencia	Esta característica permite recuperar una llamada transferida, de modo que puede ser respondida y luego se transfiere a un nuevo destino.
Aparcar llamada	Con aparcamiento de llamadas, la persona que llama se pone en espera mientras el operador anuncia que hay una llamada en espera y esperando a una persona o grupo en particular. La llamada puede ser contestada desde cualquier teléfono marcando la extensión del parque.
Rellamada de llamada aparcada	Si una llamada aparcada no se contesta, esta característica permite que la llamada vuelva de nuevo al operador de manera que pueda ser transferido a un nuevo destino.
Recuperar llamadas perdidas	Esta característica permite al operador recuperar llamadas perdidas ya que tiene conocimiento en todo momento de las llamadas que no ha podido contestar.
Características adicionales	
Envío notificación	El operador puede enviar notificaciones de llamadas a los destinatarios.
Soporte VMware	Todos los productos de la familia CALLBROKER son compatibles en un entorno de producción en VMware ESX 4.x 5.x .
Idiomas soportados	Inglés, francés, alemán y español.