

Aplicaciones de IP OFFICE

Phone Manager



La aplicación PhoneManager ofrece poder controlar el terminal telefónico desde el ordenador del usuario. PhoneManager está disponible en tres versiones: PhoneManager Lite, PhoneManager Pro e iPhoneManager Pro.

El PhoneManager Lite y PhoneManager Pro, es similar al IP Soft-phone basado en PC excepto que la conversación tiene lugar a través de un teléfono estándar en lugar de la tarjeta de sonido del ordenador. La variante IP Soft-Phone añade telefonía basada en PC a través de una tarjeta de sonido insertada en el mismo. Véase la Sección 5, Telefonía IP para obtener más detalles.

PhoneManager Lite permite que todos los empleados tengan acceso a las funciones y herramientas que antes sólo estaban disponibles para aquellos empleados que trabajaban en centros de llamadas, o las empresas que contaban con teléfonos de funciones caros en cada escritorio. Si se usa un teléfono analógico o un terminal digital, junto con un ordenador en red en su escritorio, Phone Manager permite a los empleados controlar totalmente sus llamadas de teléfono desde el ordenador.



aistel comunicaciones

AVAYA

CLI/ANI está incorporado de serie de tal forma que se puede ver quién está llamando antes de contestar. El número de teléfono de la persona que llama y el nombre (si lo conoce) aparecen claramente en su ordenador, permitiéndole hacerse una idea del motivo de la llamada antes de contestar. También se muestra la información del número marcado, ya sea su número directo de marcación (DDI/DID), o un departamento específico de su empresa, p. ej. centralita, ventas, soporte o administración. Esta función le permite contestar consecuentemente y le ofrece la flexibilidad de participar en varios grupos, lo que es muy importante en empresas pequeñas. La misma información también aparece si se recibe una segunda llamada, permitiéndole cambiar fácilmente de una llamada a otra o hacer que la segunda llamada se dirija al voicemail. Puede optar por que la información aparezca en su ordenador de forma automática, o puede mostrarse de forma manual con un clic de ratón.

El historial de llamadas del Phone Manager mantiene un registro de las llamadas recibidas, en proceso y perdidas. Si se hace doble clic en cualquier elemento se devuelve la llamada al número de la llamada perdida, o se vuelve a marcar un número marcado o recibido anteriormente. Incluso alerta cuando se reciben nuevos mensajes de voz y presenta mensajes de voz que no han sido leídos para que puedan recuperarse con un simple clic.

PhoneManager incorpora un campo de indicador de estado de los teléfonos “arrastrar y soltar” y Direct Station Select. Esta opción permite a los usuarios personalizar la aplicación para que refleje el estado de su departamento, de sus compañeros o de toda la empresa. Esta función le permite comprobar de un simple vistazo, quién está disponible para recibir una llamada, quién está hablando por teléfono y quién a puesto su teléfono en modo No molestar. Existen cuatro zonas de aparcamiento, que pueden compartirse entre los usuarios y los operadores, o dentro de un departamento, que añaden facilidad al proceso de manejo de llamadas con PhoneManager.

PhoneManager Pro se instala sobre PhoneManager Lite y ofrece las siguientes funciones:

- Integración con paquetes de gestión de contactos (p.ej. Outlook, Goldmine, ACT! y Maximizer) para facilitar que aparezcan en la pantalla los detalles de contacto de una persona que realiza una llamada, posibilidad de marcar desde el registro de contacto con un simple clic y la creación sencilla de nuevos registros con autoinserción del número de teléfono mientras dura la llama telefónica.
- Control del voicemail en los modos Intuity e IP Office.
- El funcionamiento en modo agente permite al usuario realizar funciones de centro de contactos sin necesidad de teléfonos con un diseño específico para un centro de contactos o, p.ej. uno con teclas dedicadas como log on/off (conexión/desconexión). Si su administrador de telefonía también esta conectado con VoIP entonces podrá actuar como un centro de contactos a través de su ordenador.
- Control de colas (2 colas)
- Scripting sencillo de llamadas entrantes
- Tonos distintivos: permite la configuración de tonos distintivos dependiendo de la persona que llama. Los archivos de sonido del ordenador se pueden asociar con los números de las personas que llaman para que se reproduzcan a través de los



aistel comunicaciones

AVAYA

- altavoces del ordenador cuando se recibe una llamada de ese número. Esto le permite diferenciar las llamadas fácilmente, separando los clientes importantes de las personas desconocidas.
- Control de Door Entry
- Duración de las llamadas
- Power Conference, permite integrar el Phone Manager con IP Office Power Conferencing. Esto permite a los usuarios PhoneManager Pro solicitar una conferencia y unirse a una conferencia en red. Obsérvese que esta función sólo está disponible si su administrador de sistema le concede permiso y si el sistema Power Conferencing está disponible (véase la sección Power Conferencing para obtener más detalles).