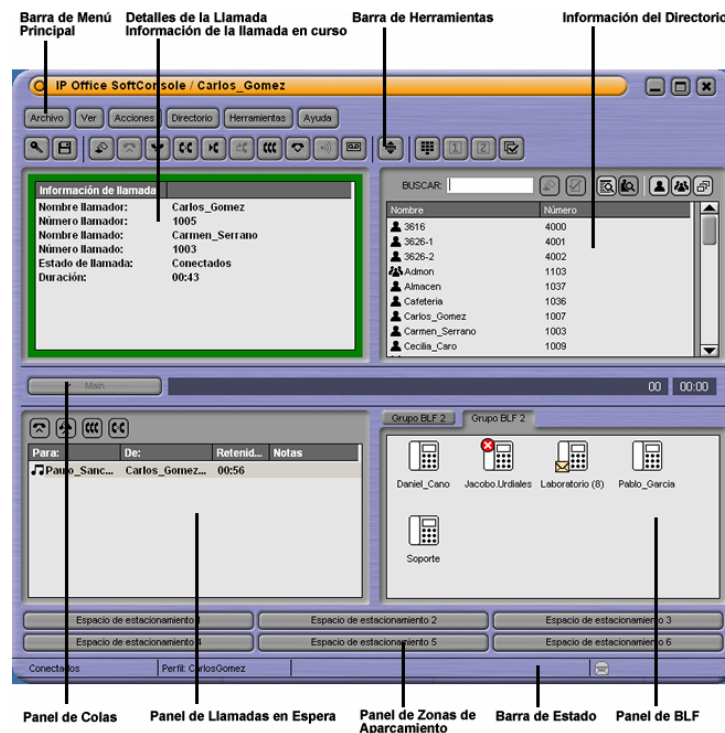


# Aplicaciones de IP OFFICE

## SoftConsole

La consola de operador 'SoftConsole' basada en ordenador para Windows ha sido diseñada específicamente para beneficiar a las empresas a través de un servicio mejorado de operador. El despliegue de la SoftConsole ofrece al operador la información correcta para priorizar la gestión de llamadas y proporcionar la respuesta adecuada a la persona que llama. Al mismo tiempo, el operador puede seguir viendo la cantidad y el tipo de llamadas en espera para asegurarse de este modo que los clientes son atendidos de forma profesional, mejorando así la imagen de la empresa.



La SoftConsole ha sido diseñada para un manejo sencillo, mientras que ofrece una imagen que atraerá del mismo modo a los operadores más expertos y a los principiantes. La consola está dividida en las siguientes áreas:

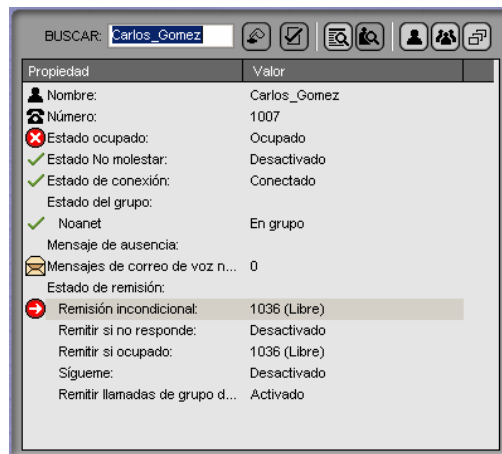
- **Barra de menú principal** – A través de los menús se accede a los comandos y a las acciones. A algunos campos sólo se puede acceder cuando se dan las condiciones adecuadas, por ejemplo cuando se recibe una llamada.

**Panel de detalles de llamada** – El panel de detalles de llamada de la izquierda muestra los detalles de la llamada en curso que incluye la información que aparece a continuación:

- **Nombre de la persona que llama** – El nombre del directorio del sistema asociado con el número de la persona que llama.
- **Número de la persona que llama** – El número de teléfono de la persona que realiza la llamada.
- **Nombre de la persona a la que se llama** – El nombre del usuario del sistema o el nombre del grupo de salto asociado con el número de la persona a la que se llama.
- **Número de la persona a la que se llama** – El número de extensión a la que el sistema ha enrutado la llamada entrante.
- **Estado de llamada** – Muestra el progreso de una llamada. El borde que rodea el panel de estado de llamada cambia de color para indicar el estado de la llamada.
- **Duración de llamada** – El tiempo en el que la llamada ha permanecido en el estado indicado por el Estado de llamada.
- **Notas** – Esta área muestra notas o información sobre la llamada, p.ej. cuando una llamada ha sido devuelta ya que no ha habido respuesta por parte de la extensión a la que había sido transferida. Si hay algún comentario adjunto a la llamada, los detalles aparecen en el área de Notas.

**Panel de directorio** – El panel de directorio de la derecha muestra la siguiente información:

- **Entradas de directorio** – Entre las que se incluyen los usuarios de IP Office, grupos de salto y usuario de directorio externo (no usuarios del IP Office)
- **Detalles de entrada de directorio único** – Entre las que se incluyen los usuario del IP Office, grupos de salto y usuario de directorio externo (no usuarios del IP Office)
- 



**Detalles sobre una llamada de consulta** – cuando el operador desee realizar una transferencia supervisada.

Llamada original		Llamada de consulta	
Nombre llamador:	Movil Carlos	Nombre llamador:	Carlos_Gomez
Número llamador:	676465415	Número llamador:	676465415
Nombre llamado:	Carlos_Gomez	Nombre llamado:	Sala_Cursos
Número llamado:	676465415	Número llamado:	1038
Estado de llamada:	Retenidas	Estado de llamada:	Alerta - Saliente
Duración:	00:29	Duración:	00:10

**Fichero Script** – cuando un fichero script se ha configurado bien para el número que llama bien para el que recibe la llamada. Por ejemplo, un operador puede estar contestando llamadas para más de una empresa. Para asegurar que la llamada se contesta diciendo correctamente el nombre de la empresa se puede crear un fichero script con los detalles del nombre de la empresa. El fichero script aparece cada vez que dicha empresa recibe una llamada.

Información de llamada	EMPRESA AVAYA
Número llamador:	(Retenido)
Nombre llamado:	Carlos_Gomez
Número llamado:	1007
Estado de llamada:	Alerta - Entrante
Duración:	00:07
	Bienvenido a AVAYA
	Lider en telefonía IP
	¿en qué puedo ayudarle?
	<input type="button" value="Cerrar script"/>

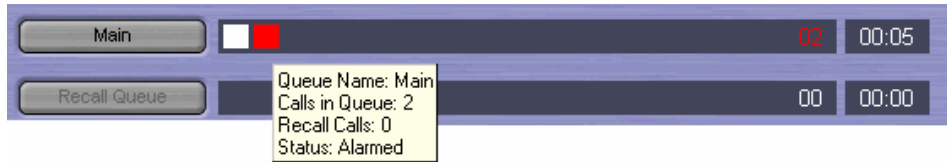
**Conferencia** – Con la SoftConsole se puede establecer una conferencia cuando se mantienen en espera las llamadas o se puede crear una conferencia a través de las dos salas de conferencia:

- **Conferencia de llamadas en espera** – Un operador puede establecer una conferencia entre llamadas que se encuentren en el panel de llamadas en espera. Se establecerá una conferencia entre todas las llamadas incluidas en este panel.
- **Sala de conferencia** – Un operador puede configurar hasta dos salas de conferencia que incluyan detalles sobre quién está acogiendo la conferencia además de la capacidad de enviar invitaciones a delegados de la conferencia (se pueden crear invitaciones automáticas junto con Voicemail Pro, véase la sección de Power Conferencing para obtener más detalles).

Estado del delegado tal y como se representa mediante iconos en la sala de conferencia:

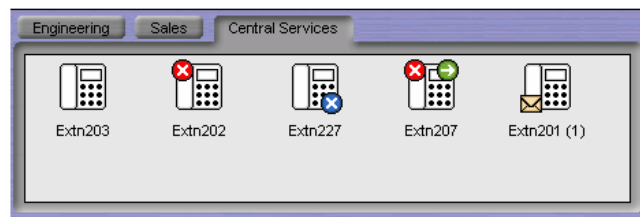


**Panel de colas** – El panel de colas muestra información gráfica acerca de la cantidad y el estado de las llamadas externas en espera en una determinada cola a través de un gráfico de barras actualizado constantemente. Se pueden configurar y etiquetar hasta 8 colas de llamadas para grupos de salto específicos.



**Panel de llamadas en espera** – El panel de llamadas en espera permite al operador gestionar las llamadas en espera en la estación del operador. Aparecerán como una lista en el panel. El operador puede realizar las siguientes funciones: responder la llamada en espera que aparece señalada, responder la llamada que lleva más tiempo en espera, establecer una conferencia de llamadas en espera (véase la sección de conferencias anterior) o transferir una llamada en espera.

**Panel BLF (Panel de indicador de estado de los teléfonos)** – El panel BLF muestra iconos que indican el estado de los usuarios seleccionados. Cada icono ofrece información sobre los usuarios individuales como: mensajes en el voicemail del “usuario” sin leer, información del estado del usuario por ejemplo ocupado, no molestar y desviado o pestañas que se pueden configurar para indicar los distintos grupos de iconos BLF.



**Panel de zona de aparcamiento** – El panel de la zona de aparcamiento puede contener hasta 16 zonas de aparcamiento del sistema con ID de aparcamiento específicas para cada zona.

**Barra de estado** – Muestra el estado actual del sistema. La barra está dividida en cuatro secciones que muestran: el estado de conexión actual, el nombre de perfil actual, mensajes de información, por ejemplo condiciones de alarma, y la cantidad de nuevos mensajes de voz para el operador.