

Samsung Operator

Professional Call Control.

Första intrycket räknas – därför är det viktigt att inkommande samtal hanteras så effektivt och professionellt som möjligt av den som tar emot samtalet. För detta ändamål har Samsung utvecklat Samsung Operator – en fullskärmsapplikation som i kombination med en digital telefon eller IP-telefon ger full växelfunktionalitet.

Samsung Operator har alla de funktioner som en telefonist kan förvänta sig av ett program för PC-konsoler och omfattar även följande funktioner:

- Närvaro
- Meddelanden (chatt)
- Uppringning från webbsida
- Full integration med CRM-system och databaser, både för sökning i register, uppringning och visning av kontaktuppgifter (genom Xchange Integrator)
- Telefonlokalisering när Operator används tillsammans med Xchange Mobile

Enkelt och intuitivt

Peka och klicka – så enkelt fungerar Samsung Operator, som ersätter traditionella telefoners lampindikatorer. Med Samsung Operator får telefonisten ett avancerat verktyg för att hantera samtalen som avsevärt förbättrar den dagliga kapaciteten för inkommande trafik.

Användarna kan välja att arbeta med det traditionella knappbordet eller ”dra och släppa” med musen (eller kombinera dessa funktioner) med stöd av kontextkänsliga ledtexter längst upp i displayen.

Samsung Operator bidrar till att lösa problemet med varierande samtalsbelastning och personaltillgänglighet eftersom flera telefonister kan arbeta via samma konsol samtidigt.

Detta ökar flexibiliteten avsevärt. Exempelvis kan en receptionist fungera som huvudtelefonist och få stöd av andra kollegor, som tillfälligt aktiverar Samsung Operator från sina datorer under perioder med hög belastning.

Telefonister kan också ges behörighet att styra status på alla anknysningar i systemet. Möjligheten att styra användarnas samtalsalternativ, ställa in vidarekopplingar och Stör ej-meddelanden gör att alla kan utnyttja funktionerna i Samsung Operator fullt ut.

Två varianter

Samsung Operator finns i två varianter:

1) Samsung Solo Operator: Både klient- och serverprogrammen installeras på telefonistens PC, som därmed är direkt ansluten till Samsung OfficeServ-systemet. Med denna variant kan det bara vara en telefonist vid en konsol. Samsung Solo Operator har inte stöd för meddelanden eller användning från flera enheter.

Kort om fördelarna

- Enkla pek- och klick-funktioner som gör arbetet effektivare
- Effektiv samtalshantering förbättrar kundservicen och hjälper dig att behålla dina kunder
- Flexibelt system som kan hantera varierande belastningsnivåer
- Möjlighet att se VEM som ringer och VARFÖR, genom sökning i CRM-system och taggning av Google-sidor

2) Samsung Xchange Operator:

Endast klientprogrammet är installerat på telefonistens PC som sedan ansluter till Samsung Xchange-servern. Denna variant behövs om flera personer ska fungera som telefonister, för meddelandeintegration med Xchange och/eller användning på flera enheter.

Samsung Operator

Professional Call Control.

Funktionsöversikt

Översikt över både stationära och mobila medarbetare: Samsung Operator visar alla användares anknytningar inklusive de som arbetar på ett annat kontor eller på distans. Telefonisten kan överföra samtal till valfri användare oavsett var de befinner sig, för att skapa en konsekvent arbetsmetod.

CRM-system och Google Places-tagging: Erbjuder en möjlighet att visa namnet på företaget eller personen som ringer i realtid genom olika söknings- och matchningstekniker. När företagets interna databas(er) kombineras med Google Places sker en sökning och namnmatchning redan medan samtalet väntar. Telefonisten får information om VEM som ringer, dvs ett namn/företagsnamn, och VARFÖR de ringer, baserat på direktvalsnumret de har slagit.

Telefoniststyrning av systemets status: Med Samsung Operator kan telefonisten sköta alla anknytningars status, till exempel vidarekoppla till röstmeddelande eller ändra status till Stör ej om användarna har missat detta .

Chatt/meddelanden: Ett användbart verktyg för telefonister som vid hög belastning kan ge kollegorna en signal om att samtal väntar så att de kan prioritera sin tid .

Integration med Microsoft™ Exchanges adressbok: Fullständig integration med Exchanges och Outlooks adressböcker. Den progressiva sökfunktionen, som kan söka igenom flera register, underlättar för telefonisten som genom att knappa in namnet enkelt kan koppla samtal till såväl interna som externa anknytningar.

Sidor för användargrupper med automatisk ifyllning: Anknytnings- och kontaktnummer kan sorteras in på "sidor" efter valfria sökkriterier, för att snabbare hitta den medarbetare som söks. Sidorna kan dessutom länkas till specifika direktvalsnummer (DDI). Då öppnas sidan när telefonisten tar samtalet och visar den berörda gruppen/avdelningen inklusive regionala filialer och distansarbetande personal.

Tidsbesparande funktioner

Statuslampa (BLF): för att snabbt avläsa status för respektive anknytning i systemet.

Nyligen uppkopplad: Listar snabbt de tio personer som den uppringande senast talat med. Löser den frustrerande frågan "någon ringde mig nyss på det här numret".

Direkt till brevlådan: Ger telefonisten möjlighet att med ett klick koppla personen som ringer till en medarbetares brevlåda när telefonisten vet att den sökta personen inte är anträffbar.

Visning av status oavsett om medarbetaren är på eller utanför kontoret: På alla telefonistkonsole visats status för alla anknytningar i företaget inklusive medarbetare som befinner sig på ett annat kontor, också för mobila enheter. Informationen för mobiltelefoner inbegriper även lokalisering på en karta.

Anteckningar om uppringaren: Telefonisten kan lägga till anteckningar i kontaktregistret. Anteckningarna visas nästa gång personen ringer.

Tekniska specifikationer och krav:

- Samsungsystem: OfficeServ
- Operativsystem: Windows Server 2003 och 2008, Windows Vista, Windows 7, 32 och 64 bitar
- CPU: Intel Pentium 31.8GHz eller högre
- Minne: 2GB eller mer
- Skärm: Upplösning 1024 x 768 eller higher
- LAN-kort

