



Konsola VoiStation

Konsola VoiStation jest aplikacją przeznaczoną do zarządzania ruchem telefonicznym na stanowiskach recepcyjnych oraz dyspozytorskich. Oprogramowanie znacząco rozszerza możliwości stanowiska operatorskiego, pozwala na bieżąco śledzić status linii wewnętrznych, kierować połączenia do wskazanych odbiorców oraz zarządzać połączeniami oczekującymi w kolejce. Może jednocześnie pełnić funkcję standardowego aparatu telefonicznego.

Intuicyjny i przyjazny interfejs graficzny umożliwia znaczące skrócenie czasu przygotowania użytkownika do obsługi systemu. Obszar roboczy aplikacji podzielony jest na kilka paneli, dzięki czemu wszystkie niezbędne dla użytkownika informacje są bezpośrednio dostępne i widoczne. Panel klawiatury pozwala przeprowadzić wszystkie operacje związane z obsługą telefonu: wybór numeru, przełączenie czy też wybieranie DTMF.

Panel kolejki wyświetla aktualnie oczekujące połączenia, czas oczekiwania oraz nazwę abonenta jeśli został zidentyfikowany w Internetowej Księżce Teleadresowej (IKT). Jeśli operator systemu uzna za pożądane, może wybrać połączenie „ze środka” kolejki, np. kiedy dzwoni abonent oznaczony w IKT jako VIP.

Panel Internetowej Księżki Teleadresowej pozwala przeszukiwać bazę danych abonentów wprowadzonych w systemie. Wysokowydajny mechanizm przeszukiwania bazy pozwala znajdować informacje podobnie jak w wyszukiwarce internetowej, a wyniki sortowane są wg rankingu trafień, dzięki czemu wyświetlane są najlepiej dopasowane elementy. Po wyszukaniu odpowiedniego wpisu można wykonać połączenie na wskazany numer przez jego kliknięcie (click to call).

Historia połączeń zawiera informacje między innymi czy połączenie zostało odebrane i ile trwało. Z tego poziomu możliwe jest oddzwonienie oraz dodanie numeru do Internetowej Księżki Teleadresowej.

Zakładki szybkiego wyboru umożliwiają zdefiniowanie wielu przycisków szybkiego wyboru z przypisanymi numerami i nazwami, które pozwalają jednym kliknięciem zadzwonić pod wskazany numer.

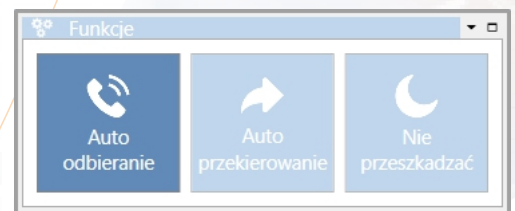
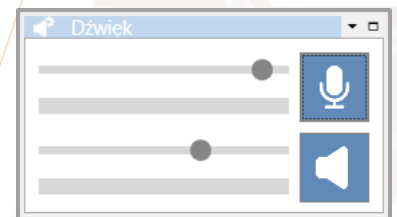
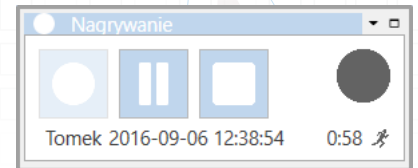
Architektura

Aplikacja zbudowana jest w architekturze klient-serwer, konsole klienckie komunikują się bezpośrednio z bazą IKT oraz centralną telefoniczną PBX (VoIP). Każda konsola posiada unikalny identyfikator, dzięki któremu otrzymamy jednakowy wygląd listy kontaktów i połączeń na każdym sprzęcie.

Integracja z systemem bilingowym Kobi pozwala w pełni wykorzystać możliwości synchronizacji Internetowej Księżki Teleadresowej z zewnętrznymi bazami danych, plikami XLS/CSV oraz bazami LDAP (Active Directory).

Funkcjonalność

- Prezentacja numeru dzwoniącego i numeru wybieranego – pobieranie opisu numeru z centrali telefonicznej i/lub IKT (CLIP).
- Kolejowanie połączeń - wizualizuje oczekujące połączenia w postaci przejrzystej listy z informacją o czasie oczekiwania, pozwala również wybrać je z kolejki.
- Połączenia przychodzące – możliwość przekierowania połączenia na inny numer (bez odbierania)
- Połączenia odebrane – możliwość przekierowania połączenia na inny numer lub dołączenia połączenia do innej trwającej rozmowy
- Historia połączeń :
 - wyszukiwanie pozycji w historii połączeń z wykorzystaniem „wyszukiwania pełnotekstowego” serwera SQL
 - dodawanie numeru telefonu z historii połączeń do listy kontaktów i możliwość oddzwaniania pod wybrany numer
- Automatyczne przekierowywanie na skonfigurowany numer
- Nagrywanie:
 - ręczne i automatyczne nagrywanie rozmów
 - dodawanie zapowiedzi z pliku
 - automatyczne odtwarzanie zapowiedzi po odebraniu połączeń przychodzących
 - manualny odsłuch nagrań i zapowiedzi na głośniki lub do odbiorcy
 - nagrane rozmowy przesyłane są na serwer do bazy danych SQL, co umożliwia dostęp do nagrań z innych konsol
- Możliwość zindywidualizowania kontaktów
 - oznaczanie kontaktów jako ulubione lub prywatne
 - dodawanie zdjęć i grafik
 - wyszukiwanie kontaktów z wykorzystaniem „wyszukiwania pełnotekstowego” serwera SQL
 - kontakt widoczny na liście zawiera m.in. numery telefonów i maile – istnieje też możliwość rozwinięcia kontaktów i spersonalizowania ich w kilkudziesięciu polach
- Dźwięk
 - panel dźwięku umiejscowiony na głównym pulpicie, co daje łatwość i szybkość obsługi
 - automatyczne przekierowanie dźwięku po podłączeniu np. słuchawek i mikrofonu
 - wybór kodeków dźwięku oraz ustawienia jego jakości
- Funkcje - „auto-odbieranie”, „auto-przekierowanie” i tryb „nie przeszkadzać” znajduje się na głównym pulpicie co pozwala na wygodną obsługę.
- Zakładki szybkiego wybierania - możliwość zdefiniowania wielu paneli (zakładek) – w każdym z nich możliwość dodania konkretnych kontaktów wraz z ich personalizacją (opis i zdjęcie)
- Sygnalizacja linii – możliwość zdefiniowania linii wewnętrznych, dla których chcemy śledzić podgląd zmian statusów (BLF) wraz z możliwością przechwycenia połączenia dzwoniącego na obserwowanej linii (PICKUP) – przykład: obserwujemy linię wew. nr 610, jeżeli nikt nie odbiera połączenia dzwoniącego na tę linię, możemy to połączenie przechwycić na swoją konsolę.
- Sygnalizacja ilości połączeń nieodebranych widoczna na panelu głównym
- Dostęp do konfiguracji programu zabezpieczony hasłem – po podaniu hasła przechodzimy w tryb administracyjny, w którym możemy zmieniać ustawienia konfiguracyjne (m.in. kolory i czcionki interfejsu) oraz edytować kontakty na panelach szybkiego wybierania. W trybie administracyjnym istnieje również możliwość zmiany wielkości zakładek i tworzenie dowolnego ich układu na panelu głównym.
- Możliwość importu i eksportu ustawień konfiguracyjnych do plików XML
- Kolorystyka - możliwość dostosowania wyglądu interfejsu do potrzeb użytkownika
 - wybór kolorystyki dla poszczególnych elementów paneli oraz dla typów przycisków
 - wybór rozmiarów czcionek
 - wybór tła dla poszczególnych kontaktów w panelach szybkiego wybierania



Licencjonowanie

Oprogramowanie licencjonowane jest na każde stanowisko operatorskie.