



# TeamView<sup>®</sup> Unified Operator

Ein guter erster Eindruck  
dank schneller Vermittlung

**AVAYA**

**DEVCONNECT**  
TECHNOLOGY PARTNER

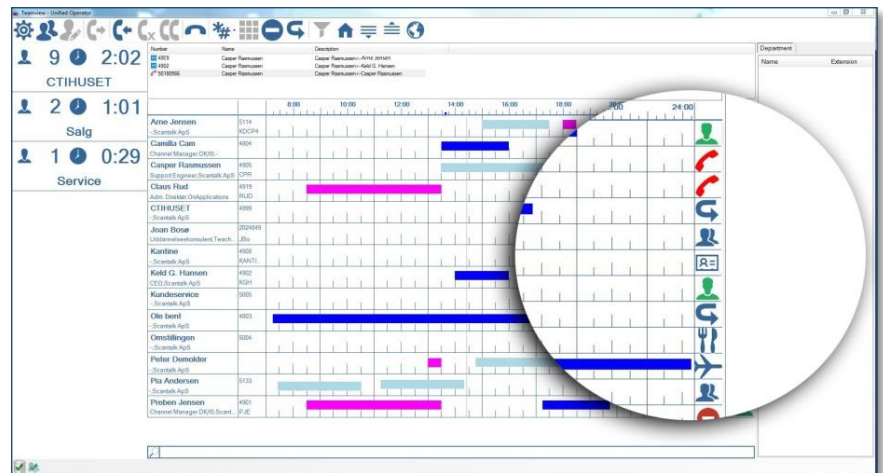
# TeamView® Unified Operator

## Unified Communication Lösung für Rezeptionisten

TeamView® Unified Operator ist ein Unified Communication Client, welcher Mitarbeitern in der Zentrale einen kompletten Überblick über die gesamte Organisation ermöglicht. Als Vermittlungsplatz bietet er alle Funktionen um die telefonische Kommunikation im Unternehmen auf einfache und intuitive Weise zu steuern.

TeamView® Unified Operator's intuitive Benutzeroberfläche kombiniert mit einer leistungsfähigen Suchmaschine und der vereinfachten Bedienung über die Tastatur bietet Rezeptionisten optimale Arbeitsbedingungen.

Die Lösung ermöglicht Rezeptionisten einfaches Vermitteln von Anrufen. Dadurch werden Wartezeiten reduziert und das Kundenerlebnis durch schnelle und freundliche Vermittlung nachhaltig verbessert.



## Hauptmerkmale

### Intuitive Benutzeroberfläche

Um den Stresslevel von Rezeptionisten so gering wie möglich zu halten, nutzt TeamView® Unified Operator große Icons und vereinfacht grafische Details. Dadurch wird das Vermitteln einfach und effizient.

### Leistungsstarke Suchmaschine (Phonetic)

Die Suchmaschine unterstützt freie Texteingaben und liefert je nach Eingabe detaillierte Ergebnisse. Neben den üblichen Informationen wie Name und Abteilung werden auch erweiterte Suchanfragen, zum Beispiel nach Fachabteilung, Funktion oder anderen organisationsrelevanten Informationen, ausgegeben. Auch phonetische Suchen werden unterstützt. Wird beispielsweise „Mr. Smith“ gesucht, gibt das System auch Ergebnisse mit „Schmidt“ aus.

### Kalender Information

Gibt dem Rezeptionisten einen Überblick über die Verfügbarkeit der Mitarbeiter basierend auf ihren persönlichen Kalendern. Farblich gekennzeichnet werden die Status frei, beschäftigt und abwesend. Die Daten werden direkt aus MS Exchange, Lotus Notes oder Google bezogen. Der Kalender ist je nach Typ farblich gekennzeichnet und lässt sich einfach anpassen.

### Active Directory Integration

Kontaktbezogene Daten (Name, Initialen, Telefon- und Mobiltelefonnummer, etc.) sowie organisatorische Informationen werden in definierten Intervallen direkt aus dem Active Directory oder von einem LDAP-Server bezogen. Jeder Rezeptionist kann gemeinsame

Kontakte hinzufügen wie zum Beispiel Kunden, Partner, Lieferanten oder Vertragspartner.

### Mitarbeiter Management

Ist der gesuchte Mitarbeiter nicht verfügbar, zeigt TeamView® Unified Operator alle anderen Mitarbeiter aus der Abteilung an. So kann der Anrufer an einen anderen Ansprechpartner vermittelt werden. Außerdem können Rezeptionisten bei Bedarf die Weiterleitung von Mitarbeitern bearbeiten.

### Überwachung von Anrufgruppen

TeamView® Unified Operator kann bis zu zehn Anrufgruppen überwachen und dem Rezeptionisten einen Überblick über die Auslastung der jeweiligen Gruppe geben.

### Multi-Plattform Support

TeamView® Unified Operator hat keine Limitierungen in Bezug auf Anzahl der verbundenen Systeme und Plattformen. Die herstellerübergreifenden Leistungsmerkmale erlauben allen Unternehmen einen einheitlichen Blick auf die gesamte Organisation inklusive verteilter Standorte und Multi-Site-Installationen.

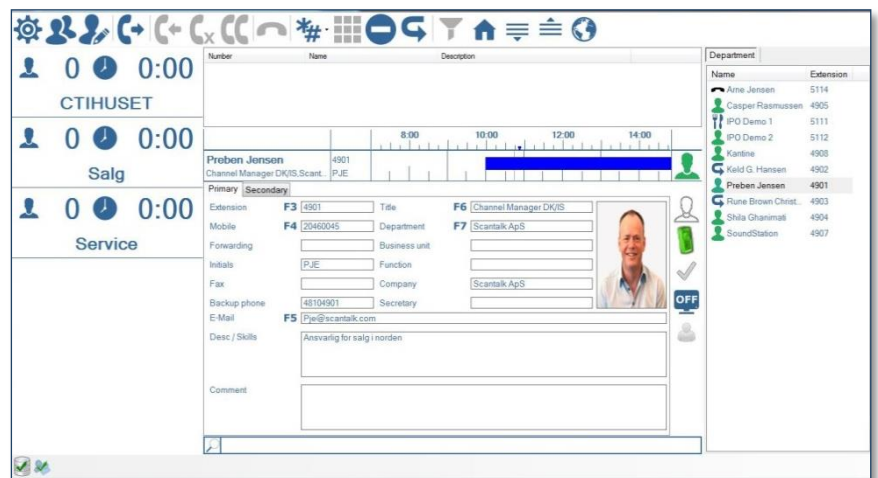
### Call Center Agent Funktionen

TeamView® Unified Operator kann als Agent eingeloggt werden, um eine optimale Anrufverteilung unter den verfügbaren Rezeptionisten zu gewährleisten.

# TeamView® Unified Operator

## Vorteile

- Extrem kurze Einarbeitungszeit.
- Kompakte Übersicht über verfügbare Ressourcen und Kompetenz in der Organisation.
- Extrem benutzerfreundlich und einfach in der Handhabung.
- Gleichzeitige Unterstützung mehrerer Plattformen.
- Keine Einschränkung bei der Anzahl der Vermittlungsplätze.
- Sichert professionelle und kundenorientiertes Erscheinungsbild.
- Effektive Lösung für moderne Unternehmen mit sehr geringen Betriebskosten.



## Technische Anforderungen

### Avaya IP Office

Avaya IP Office

Avaya IPO Firmware 7.x oder höher  
Avaya IPO CTI Link

### Generelle Anforderungen

Active Directory und Kalender Integration

1 Domain User mit Mailbox Ausgaberechten.

MS SQL Server

Microsoft SQL Server 20xx (Express) (Konfiguration Preferred im Mixed Mode). PostgreSQL 9.6.

Windows Operation System

Windows Server 2008R2 oder 2012R2. Server muss Teil der Domain sein. Mindestens 500 MB freier Speicherplatz für Datenbank und Logfiles.

Server Anforderungen

4 Core 2 GHz, 4 GB Speicher, 100 Gb HDD.

### Avaya DevConnect Compliance getestet

IP Office

500v2 und Server Edition Release 10.0, Januar 2017  
500v2 und Server Edition Release 9.1, May 2015  
500v2 Release 8.1, May 2013

**AVAYA**

**DEVCONNECT**  
TECHNOLOGY PARTNER

**Kontakt Scantalk**

Scantalk ApS, Ryttermarken 8, 1st Floor, DK-3520 Farum  
Scantalk GmbH, Hollerithallee 17, DE-30419 Hannover  
Tel: +45 70 222 080 [sales@scantalk.com](mailto:sales@scantalk.com)

12-07-201 V1.2

# TeamView® Unified Operator

Spezifikationen	
<b>Format</b>	Software Download und Lizenzschlüssel zur Aktivierung der Software.
<b>Unterstützte Systeme</b>	<p><b>Benötigte Systeme</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• IP Office, Essential und Preferred Edition</li> <li>• IP Office, Server Edition oder IP Office Select</li> </ul> <p><b>Optional Status vom</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• CISCO UCM Version 8.5+</li> <li>• Alcatel OmniPCX Office Version 8+</li> <li>• Innovaphone IP800 Version 8+</li> </ul>
<b>Anwendungsanforderungen</b>	<p><b>Operator Console (Unified Operator)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• beliebiges IP Office-Telefon</li> <li>• PC mit Microsoft Windows 7, Windows 8 oder Windows 10. AVAYA TAPI 2 Treiber und CTI Pro Lizenz.</li> </ul> <p><b>Integration in Active Directory (AD LookUp)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Server 2008R2, 2012R2</li> </ul> <p><b>Kalenderintegration (Calendar LookUp)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Exchange2007SPx, 2010SPx, 2013SPx, 2016, O365</li> <li>• Lotus Notes 6.5+</li> <li>• Google Calendar</li> </ul> <p><b>Skype oder Lync Phone und Presence Status</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Microsoft Lync 2010 or 2013</li> <li>• Microsoft Skype for Business</li> </ul>
<b>Kapazitäten</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• IP Office Essential oder Preferred Edition – bis zu 16 aktive pro System.</li> <li>• IP Office Server Edition – Bis zu 64 Pro Primary/Secondary Server und 256 aktive innerhalb der Lösung.</li> </ul> <p>Die Lizenz für Unified Operator gilt für gleichzeitige Nutzer und kann auf jedem beliebigen PC innerhalb des Netzwerks installiert werden.</p>
<b>Features im Detail</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alle Funktionen sind auch über die Tastatur steuerbar</li> <li>• Kontrolle für ein- und ausgehende Anrufe</li> <li>• Transfer mit Rückfrage, Blind Transfer oder Transfer auf das Mobiltelefon</li> <li>• Anzeige von Rufnummer und Name</li> <li>• Kalenderintegration und Tab2mail</li> <li>• Integration mit Microsoft Skype oder Lync für Presence und Chat</li> <li>• Tab2Call oder Tab2Chat</li> <li>• Eingebetteter Webbrowser für die Interaktion mit IP Office</li> <li>• Popup mit eingebettetem Browser oder Programmen</li> <li>• Popup mit externem Browser oder externen Programmen</li> <li>• An- und Abmeldung an Gruppen</li> <li>• Besetztfeldanzeige</li> <li>• Phonetische und progressive Suche</li> <li>• Integration in Active Directory</li> <li>• Monitoring von bis zu 8 Wartelisten</li> <li>• Kontrolle über die Weiterleitungen aller Nutzer auf dem System</li> <li>• Unlimitierte externe Kontakte und Direktwahlspeicherplätze</li> <li>• Kontaktsuche in Exchange</li> <li>• Telefonstatus</li> <li>• Optional: Anzeige des Status von externen Telefonanlagen</li> <li>• Optional: Integration mit Zeiterfassungs- und Zugangskontrollsystemen für Presence</li> <li>• Zentralisierte Vermittlung für verschiedene Standorte und über unterschiedliche Systeme hinweg (soweit technisch unterstützt)</li> </ul>