

DesktopOperator

Version 7.3

○ Datenblatt

Mit DesktopOperator bleiben Sie auf Empfang

DesktopOperator ist der komfortable und praktische Vermittlungsplatz-Client von XTVoice für Rezeptionisten und Call Center Agenten.

Die Applikation ermöglicht eine einfache und komfortable Annahme von Kundenanrufen und liefert hierbei alle wichtigen Informationen. Das integrierte Telefonbuch ermöglicht die Anzeige des Gesprächsstatus (frei oder besetzt) sowie eine erweiterte Präsenzinformation (z. B. In einer Besprechung oder Nicht im Büro) innerhalb der Firma. Dank des integrierten Softphones ist auch die Anschaffung zusätzlicher Endgeräte nicht erforderlich.

Das XTVoice Call Center verbessert durch die Integration Ihres CRM-Systems den Erstkontakt zum Kunden.



VORTEILE AUF EINEN BLICK

- Für Call Center Agent & Rezeptionisten
- zeigt den Teilnehmerstatus in Echtzeit
- intuitive Benutzeroberfläche für die schnelle Rufannahme und -weiterleitung
- schnelle und professionelle Teilnehmerverwaltung
- erlaubt Co-Branding und White-labeling für kundenindividuelle Anpassungen

	DesktopOperator
ANRUFDIENSTE	
Rufsteuerung mittels CTI und VoIP	●
Hotkey / Tastensteuerung	●
Text vor Melden / Wartemusik	●
Anrufübernahme (Pickup)	●
Weitervermittlung	●
Zurückholen weitervermittelter Anrufe	●
Rückruf bei besetzt	●
ZUSAMMENARBEIT *	
1-1 Chat / Chaträume	●
1-1 Video / Screen Sharing	●
CALL CENTER * /ACD	
Warteschlange pro Gruppe	●
Direkte Anrufübernahme aus Gruppe	●
Agent Login und Logout / pro Gruppe	● / ●
Agentenstatus Nachbearbeitungszeit / Pause	call center
VIP Telefonbuch	call center
Dashboard	call center
Besetztlampenfeld (20 Gruppen)	●
Gruppennummer für ausgehende Anrufe wählen	●
Agenten An- /Abgemeldet/in Pause pro Gruppe	call center
TELEFONBUCH	
Outlook Kontakte	●
Unternehmens- und private Kontakte	●
Externe Kontakte via LDAP	●
CTI UND CRM INTEGRATION	
Wählen per Mausklick aus Outlook**	●
TAPI** / Action URL	●
Outlook Plugin**	●
Unterstützung von CALLTO und TEL URIs	●
ANWESENHEIT UND VERFÜGBARKEIT	
Telefoniefunktionen verwalten (z.B. Rufumleitung)	●
Präsenzinformation (z.B. Außer Haus, Homeoffice)	Enterprise
Kuando Busy Light	für Windows

	DesktopOperator
ANRUF JOURNAL	
Mein Anrufe	●
Sprachbox und Fax	●
Anrufaufzeichnung	●
Call Center und ACD	●
ZUSATZFUNKTIONEN	
Automatische Updates	●
Whitelabel-fähig	●
CODECS	
G.722 (HD Voice)	●
G.729	●
G.711 u/a	●
GSM FR 6.0	●
iLBC	●
Opus	●
H.263	●
H.264	●
VP8	●
SECURITY	
sRTP/TLS	●
OPERATING SYSTEMS	
Microsoft Windows	>= Windows 7 (empfohlen Windows 10, mind. 8GB RAM)
Mac OS	>=10.8 (empfohlen 10.15, mind. 8GB RAM)
Terminal Server***	●

* eine UC Lizenz wird benötigt

** nur für Microsoft Windows

*** keine TAPI Unterstützung