

## Avaya OSPC – das revolutionäre Telefonvermittlungs- und Informationssystem

„OSPC hebt die Telefonvermittlung auf eine höhere Ebene und ermöglicht intelligentes Anruf-Routing mit einer persönlichen Note“

Das Avaya Communication Manager-System ermöglicht im direkten Zusammenwirken mit Avayas OSPC-Lösung hoch effiziente Vermittlungsabläufe für Telefonzentralen, Rezeptionen und Sekretariate. So werden schnell und einfach Kommunikations-, Mitarbeiter und Kundendaten sowie An-/Abwesenheitsinformationen für jede Telefonverbindungsanfrage bereitgestellt.

OSPC (Operator Set Personal Computers) ist ein PC-basiertes Anwendungsprogramm, das Telefonie mit externen Anruferdaten und Mitarbeiterinformationen integriert. Damit wird jeder PC zur komfortablen, multimedialen Vermittlungszentrale. Diese Anwendungslösung kann leicht erweitert werden und so mit den stetig steigenden Anforderungen an die Geschäftskommunikation kleiner, mittlerer und großer Unternehmen Schritt halten.

### Die Evolution der Vermittlung zu einem Intelligenten Multi-Media-Assistenten

Mit OSPC kann eine Telefonvermittlung Anrufer und Mitarbeiter mit Leichtigkeit unterstützen und dabei noch viel mehr tun, als nur „Gespräche zu vermitteln“. Diese Lösung ermöglicht einfaches Handling, die Mitarbeiter wegen der schnellen, direkten und komfortablen Bedienung bald für unverzichtbar halten werden. OSPC konvertiert zum Beispiel Telefonvermittlungsfunktionen in ein Multimedia- und Textinformationssystem, das dem Anwender einen großen Informationsfundus über Kunden- und Mitarbeiterdaten sowie Mitarbeiterverfügbarkeiten bietet.

Durch die Verknüpfung von Telefondaten mit Personalinformationen – einschließlich Abwesenheitsbenachrichtigungen und Kundenhintergrundinformationen – ist diese Lösung ein hoch produktives System für den Einsatz an der Rezeption, in der Telefonzentrale und im Sekretariat. Mit dieser Anwendung sieht ein Mitarbeiter der Vermittlung sofort, ob ein bestimmter Mitarbeiter anwesend ist oder nicht und wer sein Vertreter ist.

Das bedeutet, dass alle Anrufer sofort mit dem richtigen Ansprechpartner verbunden werden können.

### Der erste Eindruck zählt

Reibungslose Kundenbeziehungen sind eine wesentliche Voraussetzung für den Unternehmenserfolg. Wenn Kunden zum ersten Mal Kontakt mit Ihrer Firma aufnehmen, geschieht dies oft über Ihre Vermittlung. Die Kunden erwarten dann, zügig zur richtigen Person durchgestellt zu werden – vorzugsweise zu jemandem mit einem Lächeln in der Stimme. Dank der einfachen und übersichtlichen OSPC-Benutzeroberfläche kann eine Vermittlung sich auf die individuellen Bedürfnisse der Kunden konzentrieren und schnell die richtige Verbindung für sie herstellen.

Mit OSPC ist es möglich, anhand der ankommenden Rufnummer den Namen des Kunden zu identifizieren und schon vor Entgegennahme des Anrufs alle entsprechenden Kontaktinformationen zur Verfügung zu haben. Somit kann eine Vermittlung den Anrufer persönlich mit Namen und in seiner/ihrer Muttersprache begrüßen, während er ihn/sie mit dem richtigen Ansprechpartner verbindet. Der aktuelle Status der geschäftlichen

Verfügbarkeit des für diesen Kunden zuständigen Ansprechpartners bzw. seines Stellvertreters wird ebenfalls angezeigt, sodass sofort die richtige Verbindung hergestellt werden kann.

### OSPC wächst mit Ihrem Unternehmen mit

Die auf Ihre derzeitige Unternehmensgröße skalierte Anwendung kann problemlos und synchron mit dem Wachstum Ihres Unternehmens erweitert werden. Und mit seiner Multistandort-Funktionalität kann OSPC für den gleichzeitigen Betrieb auf mehreren vernetzten Computern genutzt werden. Autorisierte und ordnungsgemäß identifizierte Benutzer können sich mit jedem Computer, der über OSPC verfügt, am System anmelden. Die vertraute Benutzerschnittstelle ermöglicht ihnen das Arbeiten an praktisch jedem Ort.

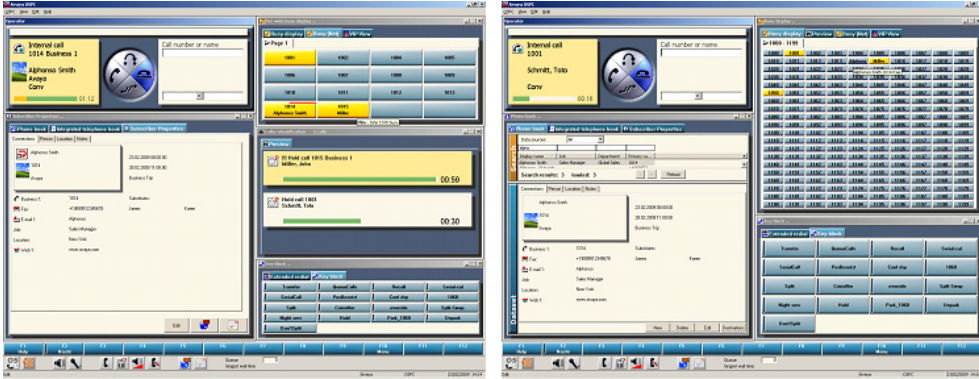
### Mehr als reines Anruf-Routing

Durch die Kompatibilität der OSPC-Software mit den meisten Standard-PC-Programmen ermöglicht die Lösung es den Mitarbeitern von Unternehmen, außer der reinen Vermittlungstätigkeit noch andere Computeraktivitäten wie Textverarbeitung und Tabellenkalkulation usw. mit dem gleichen PC auszuüben. Somit unterstützt OSPC die effiziente Nutzung der personellen und technischen Ressourcen eines Unternehmens und ermöglicht es dem Management, die Arbeitskräfte je nach Erfordernis flexibel einzusetzen. Die Anwendung kann wie ein klassischer Vermittlungsplatz genutzt werden und wird mit Tastatur bzw. Maus bedient. Eine Palette von Headsets ist als Option erhältlich.

### Individuelle Arbeitsplatz-Konfiguration

Die Anwendung kann von jedem Mitarbeiter individuell konfiguriert werden. Die einzelnen Komponenten der Anwendung können in separaten Fenstern auf dem Bildschirm angezeigt und nach Belieben angeordnet werden. Wenn die Benutzung der Maus nicht möglich oder sinnvoll ist, kann die gesamte OSPC-Lösung auch nur über die Tastatur gesteuert werden. Funktionstasten und frei konfigurierbare Buttons erlauben einen schnellen Zugriff auf häufig benötigte OSPC-Funktionen. Das Vermitteln erfolgt über eine

**Verschiedene Konfigurationen der OSPC-Benutzeroberfläche**



Die OSPC-Oberfläche kann je nach den spezifischen Benutzer- und organisatorischen Anforderungen eines Unternehmens individualisiert werden.

Dialogbox mit drei Elementen: Eine Abfrage-Visitenkarte, einen Multifunktionsbutton und eine Zuteil-Visitenkarte. Die aktive Position der Interaktionen wird auf dem Bildschirm farbig markiert. Die Wartezeit des Anrufers wird durch eine Leiste angezeigt, die nach einer Minute von Grün nach Gelb und nach einer weiteren Minute auf Rot wechselt.

**OSPC verbessert das Kundenbeziehungsmanagement**

**Persönliche Begrüßung der Anrufer**

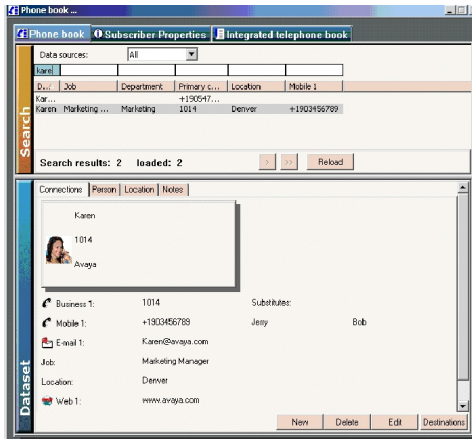
Wie groß ist die Wahrscheinlichkeit, dass ein Anrufer zur richtigen Person durchgestellt wird, wenn er/sie „Herrn Müller“ sprechen möchte? Sobald ein Anrufer (Kunde, Mitarbeiter oder Lieferant) durch seine oder ihre Telefonnummer identifiziert wurde, werden sämtliche konfigurierten und verfügbaren Informationen über diesen Kunden von OSPC angezeigt. Somit weiß ein OSPC-Nutzer schon vor der Entgegennahme des Anrufs, wer anruft, wer die Ansprechpartner des Kunden sind, wann der letzte Geschäftskontakt stattgefunden hat, ob der Anrufer die Landessprache spricht und noch vieles mehr, abhängig von den zur Verfügung stehenden Daten.

**Ermittlung des idealen Ansprechpartners**

Das Integrierte Telefonverzeichnis umfasst bis zu 250.000 Einträge für interne und externe Teilnehmer. Es stehen mehr als 40 Felder im Telefonbuch zur Verfügung, von denen einige dauerhaft definiert sind

(z. B. Telefonnummer, Vorname, Nachname, Abteilung, Privatnummer, E-Mail-Adresse, Raum, Projektteam, Stellvertreter etc.). Weitere Felder können für spezifische geschäftliche und organisatorische Anforderungen frei definiert und konfiguriert werden. OSPC-Nutzer können mittels beliebiger Suchkriterien diesen Datenpool durchsuchen und den richtigen Ansprechpartner für jeden Anrufer ermitteln. Alle Felder des Telefonbuchs sind als Suchkriterien verfügbar.

**OSPC-Telefonbuch**



Das OSPC-Telefonbuch beinhaltet ein Integriertes Telefonverzeichnis für leistungsfähige Datenverbindungen.

**... und wenn der gewohnte Ansprechpartner einmal nicht verfügbar ist?**

Wenn der reguläre Ansprechpartner eines Anrufers abwesend ist oder gerade spricht, ist der Operator durch das Vermittlungssystem

in der Lage, den Anrufer mit einem anderen Ansprechpartner zu verbinden. Das OSPC bietet viele intelligente Such- und kombinierte Suchfunktionen: So kann der Anrufer immer mit der Person verbunden werden, die am besten qualifiziert ist, dem Anrufer die benötigten Informationen bereitzustellen.

**OSPC bringt Farbe ins Alltagsgeschäft**

Der Status der einzelnen vorkonfigurierten Telefonbenutzer – frei oder besetzt, in einem Meeting, nicht im Büro – ist farblich codiert, um eine schnelle Orientierung auf der Benutzeroberfläche zu ermöglichen. Die Telefonbuchdaten sind in einer zentralen Datenbank integriert, auf die von jedem OSPC-gestützten Arbeitsplatz aus zugegriffen werden kann.

**Intelligente Verbindungen unterstützen präzise Interaktionen**

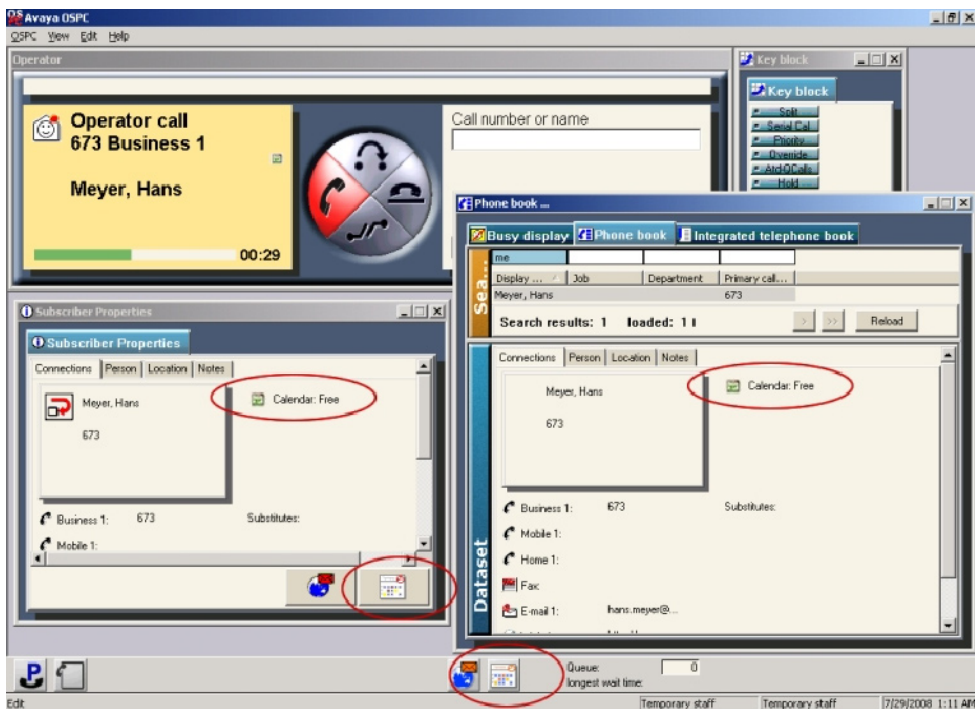
Abwesenheits-/Anwesenheitsinformationen für alle Mitarbeiter können von Microsoft Outlook (Kalender und/oder Out-of-Office-Assistent), IBM Lotus Notes (Kalender) und einer webbasierten Anwendung mit OSPC integriert werden. Die wichtigsten Informationen von diesen Anwendungen werden direkt auf der OSPC-Benutzeroberfläche in Farbe angezeigt. Und mit einem Klick kann von dieser Benutzeroberfläche eine E-Mail versendet werden – z. B. an jeden mit Outlook oder Lotus verbundenen PC-Arbeitsplatz – sodass die Personen, die telefonisch nicht erreichbar sind, per E-Mail über eine Kundenanfrage informiert werden.

OSPC integriert auch die Abwesenheitsbenachrichtigungen des Out-of-Office-Assistenten von Outlook über eine Exchange-Datenbankverbindung. Dadurch wird eine Out-of-Office-Benachrichtigung automatisch angezeigt, bevor der Anruf zu einer Person weitergeleitet wird, die gar nicht erreichbar ist!

**Behalten Sie den Überblick!**

Terminaten von Mitarbeitern aus Outlook oder dem Lotus Notes-Kalender erscheinen in der farbigen Statusanzeige und anderen Dialogboxen, was jederzeit einen schnellen Überblick ermöglicht.

## Intelligente Integration des Outlook- und Lotus Notes-Kalenders



Der Kalenderstatus und Informationen wie frei, besetzt, abwesend (rote Linie) können auf der OSCP-Benutzeroberfläche angezeigt werden. Der Kalender kann gegebenenfalls auch aus der OSCP-Benutzeroberfläche geöffnet werden.

## Webbasierte Abwesenheitsbenachrichtigung

Mitarbeiter, die Outlook und Notes nicht nutzen, können mit einem einfachen webbasierten Tool ihre Abwesenheit vom Büro (z. B. Mittagspause oder Meeting) und die Dauer der Nichtverfügbarkeit mitteilen. Zusätzliche Erläuterungen der Mitarbeiter werden im Telefonbuch des OSCP zur Abwesenheit angezeigt. Nach Ablauf der Frist wird die Anzeige auf den ursprünglichen Status zurückgesetzt. Der Mitarbeiter steht wieder für Anrufe zur Verfügung.

## Besetzt-Anzeigelampen für bis zu 2.000 Teilnehmer

Die OSCP-Besetztlampenfelder (BLF) zeigen den Status der Teilnehmer in Blöcken zu 100 oder 200 an (max. 10 Register) und ggf. Nummer und Name (falls bekannt). Das BLF kann für Anrufweitermittlung und ausgehende Anrufe (Zieltasten) genutzt werden. Hierzu wird einfach die Taste auf dem Besetztlampenfeld betätigt. Zustände der Teilnehmer externer Standorte, die über Gateways angeschlossen sind, werden

ebenfalls auf dem BLF angezeigt. Bis zu 2.000 Nebenstellen können so von einem zentralen Punkt aus überwacht werden. Die Mitarbeiter in der Zentrale können durch einfaches Drag & Drop die Anrufer zu jedem Teilnehmer in der Zentrale oder Zweigstelle durchstellen.

## VIP-Behandlung

Die VIP-Ansicht als Besetztanzeige zeigt eine bestimmte Teilmenge des ganzen Besetztlampenfelds (BLF), wobei wichtige und/oder häufig angewählte Nebenstellen in dieser Liste enthalten sind. Die Funktion „Verfügbarkeitsstatus“ wird nicht nur auf der lokalen Ebene unterstützt, sondern sie kann auch auf Zweigstellen ausgeweitet werden. Die VIP-Ansicht zeigt über die Besetztlampenanzeige eine Auswahl von Teilnehmern. Jeder Registerabschnitt kann nach Abteilung, Standort, Arbeitsgruppe und nach weiteren Kriterien konfiguriert werden. So können zum Beispiel alle Teilnehmer des Vertriebs, einige Teilnehmer des Kundendienstes und Teile der Marketingabteilung in je einem Registerbereich für VIP-Verbindungen angezeigt werden.

## Schutz von vertraulichen Daten

Der Schutz vertraulicher geschäftlicher und persönlicher Daten vor unbefugtem Zugriff hat heutzutage hohe Priorität. Datenintegrität ist ein wichtiger Aspekt – gerade in solchen Firmen, wo die Telefonvermittlung von wechselnden Mitarbeitern oder Teilzeitkräften ausgeführt wird. OSCP ermöglicht die Erstellung von Benutzerprofilen, für die je nach Verantwortungsbereich der einzelnen Mitarbeiter verschiedene Ebenen der Zugangsberechtigung festgelegt werden können.

## Effizienzsteigerung durch Aufgabenteilung

Ein Beispiel: Ein Unternehmen braucht zwei Vermittlungsplätze, um die während der Geschäftszeiten eingehenden Anrufe zu handhaben. Eine Station wird von einem langjährigen Mitarbeiter besetzt, die andere von einer kürzlich eingestellten Teilzeitkraft. OSCP ermöglicht die Erstellung von zwei völlig verschiedenen Benutzerprofilen – eins mit umfangreichen Zugriffsrechten auf die Kunden- und Personaldatenbank und das andere nur zu dem Zweck, Anrufe an die jeweiligen Nebenstellen weiterzuleiten. Dieses flexible Verfahren gewährleistet maximale Effizienz und zugleich einen effektiven Datenschutz.

## Zentrale Datenpflege

Benutzerdaten und -profile werden in einer zentralen Datenbank gespeichert. Nachdem der Benutzer sich identifiziert hat, werden die entsprechenden Menükonfigurationen und Einstellungen aktiviert. Kundenspezifische Datenbanken können auch über ODBC/LDAP-Schnittstellen mit OSCP verbunden werden. So können auch Datenbanken wie Active Directory System oder Domino Server (Lotus Notes) angebunden werden. Diese zentrale Datenverwaltungs/Datenpflege-Funktion reduziert die Kosten für die Systemadministration. Die integrierten Statistiken zur Anzahl der eingehenden Anrufe und verbundenen Anrufe, wartenden Anrufe etc. bieten wertvolle Informationen über die Nutzung der Vermittlungskräfte und verbessern die Ressourcenplanung. Eine hohe Verfügbarkeit für alle Standorte wird mit den lokalen Survivability-Systemen und durch die Installation dezentraler OSCP-Server gewährleistet.

## Zugangsunterstützung für Mitarbeiter mit Behinderungen

Das OSPC-System unterstützt Braille-Module von Drittanbietern, sodass auch blinde oder sehbehinderte Personen dieses System nutzen können. Diese Lösung ermöglicht die Weiterleitung von Anrufen, ohne dass der Mitarbeiter auf eine Anzeige sehen müsste. Alle Informationen werden über die Braille-Zeile erfasst, wobei die einfache Struktur und der rasche Gewöhnungsprozess schnell zu einer hohen Effizienz des sehbehinderten Mitarbeiters führen. Das Braille-Modul kann auch mit anderen Programmen wie Textverarbeitung genutzt werden. So wird der Mitarbeiter in die Lage versetzt, außer Vermittlungstätigkeiten auch andere Arbeiten am Computer auszuführen.

## Client-Server-System

Die Client-Server-Systemfähigkeit von OSPC erlaubt den gleichzeitigen Zugriff von mehreren Clients mit gemeinsam genutzten Daten im Netzwerk. Mitarbeiter können sich an jedem OSPC Client-PC im Unternehmen anmelden und mit ihrer individualisierten Benutzeroberfläche arbeiten. Die gesamte Funktionalität von Bürosoftware und Anwendungen kann parallel zur typischen Tätigkeit einer Telefonvermittlung mit derselben Maus, Tastatur und Headset genutzt werden, die auch für die OSPC-Lösung eingesetzt werden.

## Wertbedingte Vorteile:

### Schnelle Verbindungen und hochwertige Services steigern die Kundenzufriedenheit

- Die Verknüpfung der Anrufer-ID mit Datenbanken liefert intelligente Kundeninformationen

- Gezielte Auswahl alternativer Ansprechpartner für eine kundenspezifische Anrufvermittlung
- Begrüßung der Kunden mit einer persönlichen Ansage in ihrer Muttersprache
- Effektivere Anrufhandhabung durch Verknüpfung von Kunden- und Personalinformationen in der Vermittlungszentrale
- Vereinfachte Datenintegration über zentrale und externe Datenbanken (Active Directory, Domino Server, LDAP oder ODBC)
- Optimierung der Mitarbeiterproduktivität durch intelligenten Einsatz der Telefonvermittlungskräfte
- Bessere Auslastung der Belegschaft durch detaillierte Anruf-Statistikberichte

### Intelligente Kommunikation für mehr Flexibilität und Benutzerfreundlichkeit

- Die konfigurierbare Benutzeroberfläche unterstützt spezifische Benutzer- und Geschäftsanforderungen
- Flexible Multitasking-Unterstützung: Einsatz für Vermittlungsbetrieb als PC-Anwendungen
- Integriertes Telefonbuch (ITB) mit über 40 Feldern für interne und externe Einträge
- Versand von E-Mails über die OSPC-Benutzeroberfläche an nicht erreichbare Teilnehmer
- Memo-Feld für zusätzliche Informationen
- Integration von Abwesenheitsinformationen von Outlook- oder Lotus Notes-Kalendern oder einer einfachen webbasierten Anwendung

- Verbindung von Anrufern und Ansprechpartnern durch „Drag & Drop“
- Verbindung mit OSPC-Clients von Homeoffice oder fernen Standorten (IP Telecommuter oder IP Road Warrior Mode)
- Konfigurierbare Softkey-Buttons und Funktionstasten F1 bis F12
- „Wachstumsfreudig“ – OSPC wächst mit Ihrem Unternehmen mit
- Besserer Mitarbeiterzugang für die Verbindung mit Kunden – durch örtlich unbegrenzte Verbindungsfähigkeit.
- Detaillierte Statusinformationen (Besetztfelder, Abwesenheit und mehr ...)

### Schutz vertraulicher Daten

- Kontrolle der Nutzungsdaten über die Benutzerprofil-Rechte
- Schutz vertraulicher Daten durch das Benutzerkennwort

## OSPC Communication Manager-Anforderungen:

OSPC unterstützt Communication Manager in der Version 3.1 und höher

### OSPC Client- oder Einzellösung (ein PC pro Server/Client)

PC mit 2 GHz und 1 GB RAM

BS: Windows XP SP2 wird empfohlen

17" TFT-Monitor (oder größer) mit einer Auflösung von 1.280 x 1.024

### OSPC-Server

PC mit 2 GHz und 2GB RAM

BS: Windows-Server 2003/auch auf VMWare

## Über Avaya

Avaya ist einer der weltweit führenden Anbieter von Kommunikationsanwendungen für Unternehmen. Das Unternehmen bietet führenden Firmen und Organisationen weltweit Services rund um Unified Communications und Contact Center sowie weitere verwandte Dienste sowohl direkt als auch über Partner an. Unternehmen aller Größen verlassen sich auf Avayas moderne Kommunikationssysteme, um ihre Effizienz, Zusammenarbeit, Kundendienstleistungen und Wettbewerbsfähigkeit zu optimieren. Weitere Informationen finden Sie auf [www.avaya.de](http://www.avaya.de).



INTELLIGENTE KOMMUNIKATION

CaPro GmbH  
Office Park I / Top B02  
1300 Wien-Flughafen  
01 / 22 99 33-0  
[office@capro.at](mailto:office@capro.at)



■ we connect and protect