

Vermittlungsplatz

... für *indali S*, *indali M*, *indali V*

Allgemeine Funktion

Auf der *indali S*, der *indali M* und der *indali V* kann optional ein Vermittlungsplatz („Zentrale“) eingerichtet werden.

Ist der Vermittlungsplatz eingerichtet, werden alle an die Zentralrufnummer (z.B. '0') gerichteten Anrufe durch einen Vermittlungsplatz-Agenten angenommen, der den betreffenden Anrufer mit einem geeigneten Ansprechpartner/Sachbearbeiter verbinden kann. Ist der Vermittlungsplatz-Agent besetzt, werden für die Zentralrufnummer hereinkommende Anrufe in einer speziellen Warteschleife „Zentrale“ geparkt und werden dort nacheinander vom Vermittlungsplatz-Agent angenommen.

Am Vermittlungsplatz der *indali S* kann maximal ein Vermittlungsplatz-Agent eingerichtet werden. Am Vermittlungsplatz der *indali M* bzw. *indali V* sind bis zu drei Vermittlungsplatz-Agenten möglich.

Arbeitsablauf

Der Vermittlungsplatz hat ein WEB-Interface, das nur der Vermittlungsplatz-Agent in seinem persönlichen Benutzer-Menü aufschalten kann. Wenn Anrufe in der Warteschleife „Zentrale“ vorliegen, zeigt das WEB-Interface des Vermittlungsplatzes die Rufnummer des ersten wartenden Anrufers im Feld „Gesprächspartner“.

Wenn der Vermittlungsplatz mehrere Vermittlungsplatz-Agenten hat, regeln die ACD-Einstellungen der Warteschleife die Verteilung der wartenden Anrufe auf die Vermittlungsplatz-Agenten.

Das Vermittlungsplatz-WEB-Interface bietet dem Vermittlungsplatz-Agenten eine Übersicht auf bis zu 64 ausgewählte Nebenstellen der Anlage. Das Interface zeigt zu jeder dieser Nebenstellen deren Rufnummer, Kurznamen, Standort sowie ihren aktuellen Telefonstatus („frei“ / „besetzt“ / „nicht registriert“) an. Der Vermittlungsplatz-Agent nimmt den im WEB-Interface angezeigten Anruf per Mausklick auf das Telefonsymbol an und kann nun mit dem Anrufer sprechen. Durch Mausklick auf eine der im WEB-Interface angezeigten Nebenstellen kann er den Anrufer wahlweise unmittelbar oder nach Rücksprache mit der betreffenden Nebenstelle verbinden.

Ist die Nebenstelle des vom Anrufer gewünschten Ansprechpartners im WEB-Interface nicht aufgeführt, kann der Vermittlungsplatz-Agent einen geeigneten Zielteilnehmer über die Suchfunktion des Vermittlungsplatz-WEB-Interfaces ermitteln. Anschließend kann er den Anrufer mittels Mausklick auf den gefundenen Eintrag direkt (oder nach Rücksprache mit dem betreffenden Zielteilnehmer) verbinden.

Technische Hinweise zum Vermittlungsplatz

- Jeder Anrufer in der Warteschleife der Zentrale hört eine Wartemusik, die mit seinem Anruf einsetzt. Außerdem kann er durch automatische Ansagen der Warteschleife regelmäßig über seine aktuelle Position in der Warteschleife und seine Restwartezeit informiert werden.
- Die Telefonstatus-Anzeige der im WEB-Interface des Vermittlungsplatzes dargestellten Nebenstellen wird sekundlich aktualisiert.
- Führt der Vermittlungsplatz-Agent seinen Maus-cursor im WEB-Interface des Vermittlungsplatzes über eine Nebenstelle, klappt ein Info-Fenster auf, das ihm zusätzliche Informationen zu der betreffenden Nebenstelle bietet.
- Die Suchfunktion im WEB-Interface des Vermittlungsplatzes greift auf die Einträge im Internen Kontakt-Ordner der **indali** zu.
- Der ADMIN / EXPERT trifft die Auswahl der im WEB-Interface des Vermittlungsplatzes dar-gestellten Nebenstellen aus Einträgen im Internen Kontakt-Ordner der **indali**. Dieser Kontakt-Ordner enthält sämtliche Nebenstellen der lokalen **indali** sowie sämtliche Nebenstellen der **indalis**, die über Anlagenkopplungen mit der lokalen **indali** verbunden sind.
- Der Vermittlungsplatz-Agent benötigt ein SNOM-Telefon mit einer Software-Version 8.x.x. Das betreffende Telefon kann von der **indali** automatisch bedarfsgerecht konfiguriert und provisioniert werden.