



## NOW Business Operator

NOW Business Operator är ett produktpaket för små till medelstora företag som bygger på Aastra Contact Management Suite (CMG). I NOW Business Operator-paketet ingår tre stora CMG komponenter: CMG Directory Server, Office Web / Office Quick och NOW 2007 PC-telefonist. CMG Server är hjärtat i Programsviten Aastra CMG. Det innehåller en SQL-databas med företagets abonnenter och en aktivitetsdatabas med information som används för samtalshantering. Office Web / Office Quick ger slutanvändarna kontrollen över hur deras inkommande samtal kopplas, till exempel när de befinner sig i ett möte eller på en affärsresa. Användaren får också tillgång till en online-telefonlista med närvaroinformation för kollegor i en kontaktlista eller arbetsgrupp.

**Call Control (A / B) fälten** för inkommande / utgående samtal med information om de samtal och den som ringer inkl. närvaro information.

**Sökfälten.** Telefonisten kan göra katalogsökning baserat på upp till sex olika kriterier.

**Ringköer** för olika typer av samtal.

**Flashbild på inkommande samtal** med närvaro och tid för återvändo och välkomstmeddelande (unik för varje organisationsenhet)

**Abonnentförteckning** med anknyningsnummer, organisationstillhörighet, tillgänglighetsinformation

**Meddelande och aktivitetshantering** är snabbt och enkelt utfört genom att trycka på några få knappar.

## Telefonistapplikationen NOW 2007

Telefonistapplikationen NOW 2007 är utformat för att telefonister ska kunna hantera stora mängder både interna och externa samtal på ett högeffektivt sätt. I en flashbild visas aktivitetsprofil och vidarekoppling för den anknnytning som rings upp. Eftersom systemet är integrerat med CMG-abonnentdatabasen och den kontinuerligt uppdaterade CMG-aktivitetsdatabasen kan telefonisten direkt ge korrekt information om tusentals anställda: tillgänglighet, pågående aktiviteter, när personen kan nås, plats i organisationsstrukturen, om en kollega kan ta samtalet osv.

### Funktioner

- Samtalshandling
- Svvara
- Koppla samtal
- Ringa ett samtal
- Växla mellan samtalsparter
- Koppla ner den ena eller båda parterna, endast om parten är aktiv
- Parkera samtal
- Sätta samtal på vänt
- Medlyssning (på / av)
- Bryta igenom hänvisad anknnytning
- Övervakning
- Tonval
- Seriesamtal
- Samtalsmätning
- Konferenssamtal
- Vidarekoppling
- Automatsvar
- Automatförmedling
- Visning av samtal väntar medan telefonisten är upptagen
- Inkommande samtal visas när de kommer in
- Hälsningsfras i markerad text visas på inkommande samtal  
Organisationsenheter kan ha olika hälsningsfraser

- Genväg för repetition av senast slagna nummer
- Stöd för automatiskt val av nuvarande CMG katalogserver på inkommande samtal / skärm-popup
- Applikation på inkommande samtal, på / av
- Stöd för skärm-popupmeny för inkommande samtal via IVR
- Manuell start av ringsignal
- Ljud av (på telefonistens mikrofon)
- Öppna / stäng telefonistarbetsytan

### Meddelanden

- Skicka meddelanden via e-post till en abonnent eller abonnentgrupp registrerade i CMG databasen (extra systemanslutning krävs)
- Skicka meddelanden via andra CMG-stödda system till en abonnent i CMG databasen (extra systemanslutning krävs)
- Uppdatera eller ta bort meddelanden
- Lista meddelanden på skärmen
- Lista på odistribuerade eller okvitterade meddelanden
- Utskrift av okvitterade meddelanden
- Utskrift av meddelanden till en utvald grupp av personer

### Aktiviteter och vidarebefordran

- Ange, ändra och ta bort aktiviteter och kontaktprofil för en enskild eller grupp av anknötningar
- Avancerat tidszonsstöd

### Katalogsökning

- Snabb katalogsökning
- Konfigurerbara sökfält
- Sökning på fonetiskt namn
- Stöd för manuell sortering av sökresultat
- Växla sökfunktionen (anknytning / namn)
- Tillgänglighets- / aktivitetsinformation i formulärvy, listvy eller grafisk vy
- Kataloginformation i formulärvy eller listvy
- Organisationslistvy med zoom-funktion
- Ringa från listvyn
- Ringa till alternativ anknötning
- Ringa till alla telefonnummer i databasen för en abonnent (t.ex. mobil)
- Genvägsknapp för abonnenter med samma anknötning, samma organisation, samma rum och samma sökord
- Genväg för att upprepa tidigare sök-kommando

### Quick info

- Quick Info kommer du åt via webbläsaren i NOW. Quick Info kan användas för att lagra externa telefonnummer, gatuadresser, jourtider etc.

- Listvy av Quick Info-posterna i en vald Quick Info-katalog
- Formulärvy av en vald Quick Info-post
- Webblänkar i Quick Info
- Koppla samtal från Quick Info

### Besökshantering

- Sökning på besökare (alla, inloggade, tidigare)
- Information om besökare i formulärvyn och listvyn (besökarens namn, företag, status, värd, värdens anknötning och två anpassningsbara fält)
- Ringa till besökarens värd

### Allmänna funktioner

- Stöd för konfigurationer med flera CMG katalogserverar
- Stöd för kundgrupper och flera databaser i CMG Directory Server.
- Anpassningsbar arbetsyta
- Personlig inloggning
- Stöd för Single Sign on
- Inaktivering av markören i inmatningsfältet
- Inbyggd webbläsare
- Stöd för visning tillgänglighetsstatus från Microsoft Live Communication Server

## Office Web 2007

### Katalogsökning

- Företagets katalogsökning med tillgänglighet information för upp till 300 användare tillgängliga via webbläsare
- Standard-sökkriterier: namn, anknötning, sökord organisationsenhet.
  - Avancerad sökning på alla områden i katalogen
  - Stöd för sökning på fonetiskt namn
  - Stöd för personlig bild i formulärvyn
  - Tillgänglighetsinformation i listvyn eller kalendervyn
  - Grafisk vy av organisationsschemat
  - Ändringsbegäran om uppdatering av personlig information
  - E-post och SMS länkar i katalogen
  - Utskrift av organisation (namn, organisation, anknötning, mobilnummer)
  - Klicka för att ringa (Kräver Snapware 2007)
  - Aktiviteter och kontakt profiler
  - Ange, ändra och ta bort aktiviteter
  - Varje aktivitet är mappad till en kontakt profil som definierar systemets beteende under aktivitet, t.ex. vidarekoppling
  - Vidarekopplingsnumret kan vara:
    - ett nummer associerat till personens information i CMG databasen, t.ex. mobiltelefonnummer

- ett nummer lagrat i Misc-fältet, t.ex. hemnummer
- ett annat nummer lagrat i CMG databasen, t.ex. numret till ett dotterbolag
- växelnumret
- IVR
- Kontaktprofiler är antingen systemets profil eller personlig profil
- Stöd för individuella inställningar för den gällande kontaktprofilen
- Stöd för arbetsgruppshantering av aktiviteter och besökare

## Office Quick 2007

Office Quick är ett litet men otroligt effektivt verktyg för hantering av personlig närvaro och tillgänglighet. Med endast ett klick på ikonerna aktiverar du en kontaktprofil för att vidarebefordra dina samtal till önskad destination för en förinställd tid och ger den som ringer, telefonister och kollegor relevant information. Som ett komplement till andra Aastra CMG produkter, såsom Office Web och Kalenderkoppling är den här lilla produkten så snabb och enkel att använda, att du inte har någon ursäkt att inte alltid hålla din senaste närvaro och tillgänglighetsinformation uppdaterad.

### Ett flexibelt verktyg

Med Office Quick kan du skapa personliga aktivitetsgenvägar för att ändra aktivitetens tidslängd och välja mellan alternativa kontaktprofiler. Du bestämmer vilka närvaro och tillgänglighetsgenvägar som ska vara i Office Quick för att matcha dina egna vanor och behov.

## Stöd för synskadade

- NOW är förenlig med Jaws produkter för synskadade. Kontakta din lokala Jaws distributör.
- NOW kan visa ikoner som textsymboler. På detta sätt kan en standard Jaws känna igen symboler.
- NOW har omfattande inställningar för teckenstorlekar.
- NOW har ett gränssnitt för Mixtracoms punktskrivarutrustning via den seriella porten.

## Språk som stöds

- Engelska, tyska, franska, holländska, svenska, danska, norska, finska, italienska, portugisiska, spanska

## Systemkrav

### Klient

- Intel-baserad PC, min 300MHz, 128 MB RAM
- Monitor min 17", rekommenderad upplösning 1024x768
- Windows 2000 Pro, XP Pro, Vista
- Internet Explorer 5.5, 6.0 eller 7.0
- Nätverksgränssnitt

### CMG system

- CMG Directory Server 2007 levereras med NOW Business Operator paketet. Observera att det är begränsat till 300 databasposter.
- CMG Directory Server 2007 krävs minst SP4 för att erbjuda fullt BusinessPhone stöd

### BusinessPhone

- BusinessPhone 8.1 Power Pack
- BusinessLink V 3.2.0.50
- BusinessPhone telefonistapparat

### MX-ONE EM

- MX-ONE EM

### Aastra Telecom Sweden AB

LM Ericssons väg 30  
SE-126 37 Hägersten, Sweden  
www.aastra.se

SV/LZT 102 4025 RB  
© Aastra Telecom Sweden AB, 2009

