

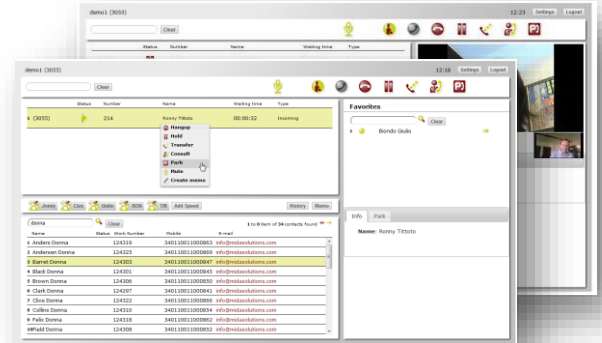


Mida Operator Console 2.0

Introduzione

La soluzione per il Posto Operatore (Operator Console o PO) di Mida Solutions permette una gestione semplice ed efficace delle chiamate indirizzate ad aziende, enti pubblici o società di servizi, inoltrandole ai gruppi di operatori più adatti ed offrendo un insieme completo di funzionalità avanzate accessibili sia da operatori normodotati che operatori ipovedenti o non vedenti.

La creazione dei servizi di cortesia per le chiamate è veloce ed immediata, e permette di implementare in pochi click helpdesk ed accettazione delle chiamate, gestione del servizio notte e festività, trabocco ed escalation per chiamate importanti.



La console facilita il lavoro degli operatori, migliorandone l'efficienza grazie ad un'interfaccia intuitiva e semplice, all'integrazione con i servizi di rubrica e "chi è" grazie alla disponibilità di connettori Active Directory e LDAP. Il client SIP standard opera come softphone completamente web based e può integrare anche lo stato di presence (RFC 3261 SIP SUBSCRIBE/NOTIFY). In alternativa, e solo nel caso di tecnologia Cisco, è disponibile anche l'integrazione a Cisco Jabber e Cisco Unified Presence, per instant messaging, comunicazione unificata e supporto alla modalità *softphone* o controllo di un telefono fisico (*deskphone*).

Mida Operator Console 2.0 è un client software web-based che può essere utilizzato anche da qualsiasi PC (Windows, Mac, etc.) semplicemente accedendo tramite browser allo specifico URL. Questo significa che la console diventa indipendente dalla postazione fisica (*seatless*) e, nella modalità softphone, l'operatore può utilizzare il proprio profilo e numero anche se cambia pc.

Come funziona

Il sistema permette la ricezione ed accettazione della chiamata, con messaggistica personalizzabile e parametri configurabili per ogni singolo numero di ingresso e coda, o servizio di pertinenza. La chiamata viene messa in attesa con messaggi di cortesia ed inoltrata al primo operatore libero. La soluzione proposta da Mida Solutions



implementa dunque il modello di coda centralizzata per un utilizzo ottimale delle risorse ed un servizio di alta qualità verso il chiamante ¹.

L'operatore dispone di una console che gli permette di rendersi disponibile o meno ai servizi, e di gestire le pause, l'inoltro ed il parcheggio (funzionalità di "park" e "camp on") delle chiamate in modo semplice e veloce. Un completo e dettagliato insieme di statistiche storiche lato server permette il controllo degli SLA per servizi di alta qualità.

Architettura

Il sistema è costituito da due componenti:

- piattaforma server che ospita sia la parte di rubriche sia la componente *Mida QueueManager*, per la gestione dell'accodamento delle chiamate, la messaggistica ed il routing verso gli operatori;
- piattaforma client web based, con Console Operatore di tipo avanzato, che permette la gestione delle chiamate e delle code con pochi e semplici click di mouse o da tastiera.

La console operatore permette l'accesso e la ricerca nelle rubriche e il controllo dello stato telefonico degli interni per una gestione efficace dei contatti.

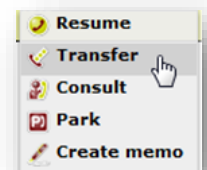
Caratteristiche funzionali

La console operatore supporta la modalità **softphone** in cui il pc dell'operatore si sostituisce al telefono fisico. La modalità alternativa **deskphone**, ovvero la modalità classica di controllo di un telefono fisico, è invece supportata solo nel caso di tecnologia Cisco.

Il layout grafico è semplice ed intuitivo perché la console organizza in aree distinte di lavoro le molteplici funzionalità disponibili rendendo allo stesso tempo semplice il lavoro quotidiano degli operatori e permettendo la scelta del layout preferito.

Le principali funzionalità messe a disposizione tramite console sono le seguenti:

- la chiamata telefonica può essere gestita con mouse e tastiera (chiamata, risposta, messa in attesa e recupero, trasferta veloce e con annuncio, riaggancio, direct-park, smartpark...) tramite pulsantiera, menu contestuale su chiamata o tasti rapidi (shortkeys)
- ogni operatore può gestire più chiamate contemporaneamente mettendole in attesa o parcheggiandole e recuperandole con un semplice click



¹ Le funzionalità di messaggistica e accodamento sono disponibili nelle versioni Enterprise e Professional; fare riferimento alla sezione *Dimensionamento e Packaging* del presente documento.

- la ricerca in rubrica è facile, intuitiva e permette sia di effettuare chiamate semplicemente con un click sia di conoscere lo stato di disponibilità dell'utente interno (BLF)
- per i contatti telefonici più frequenti ogni operatore può configurare degli speed dial personali impostando, qualora lo desideri anche una shortkey per la chiamata rapida
- ogni postazione dispone della call history per le chiamate ricevute, effettuate e perse
- la console mette a disposizione dell'operatore anche un tastierino numerico per necessità quali DTMF (molto utile in caso di chiamate verso sistemi di risposta automatica che richiedono di effettuare selezioni o inserire codici numerici identificativi)
- per note o chiamate da gestire in seguito è possibile creare memo associati sia a chiamate sia a contatti di rubrica; i memo sono statici o programmabili con alert con opzioni chiusura e postponi
- l'integrazione con la presence permette di sapere in tempo reale lo stato di disponibilità dei colleghi. La soluzione cross platform supporta tale funzionalità utilizzando lo standard SIP SUBSCRIBE/NOTIFY, mentre la soluzione per Cisco Unified Communication Manager può utilizzare l'integrazione nativa con Cisco Jabber Server (CUP) o in alternativa il modulo Mida CTI
- instant messaging permette all'operatore di comunicare in modo veloce ed efficace tramite messaggi (IM) ed è supportato su Cisco Unified Communication Manager e Cisco Unified Presence Server (Jabber)
- supporto alle chiamate video (contattare Mida Solutions per il dettaglio dei PBX e standard supportati)
- tasto per mute/unmute
- integrazione con le funzionalità di accodamento centralizzato: login/logout alle code, informazioni run-time delle code di pertinenza (numero chiamate in coda, agenti loggati...), informazione sulla coda di provenienza della chiamata



Dimensionamento e packaging

La soluzione di Posto Operatore è dimensionata su diversi parametri per incontrare al meglio le diverse esigenze del cliente:

- **BASE**: versione di posto operatore stand-alone che offre le funzionalità base per la gestione delle chiamate e integrazione con rubrica Mida
- **PROFESSIONAL**: oltre alle funzionalità della versione Base include il sistema centralizzato di accodamento Mida QueueManager con 2 canali per operatore, numero code di servizio illimitate, funzionalità di login/logout e supporto a multilinea

- **ENTERPRISE:** aggiunge alle funzionalità delle precedenti versioni (con la variante rispetto al Base di 4 chiamate in coda per po') i servizi di Smart Park (camp on) e reportistica avanzata; supporta inoltre architetture in alta affidabilità.

Si faccia riferimento alla tabella seguente per i dettagli caratterizzanti le distribuzioni.

Console Operatore	Base	Professional	Enterprise
Web based	Si	Si	Si
Funzionalità telefoniche	Si	Si	Si
MS Windows e Mac OSX	Si	Si	Si
Chiamate multiple	Si	Si	Si
Video chiamate	Si	Si	Si
Parcheggio (personale o di centrale)	Si	Si	Si
Pop-up di notifica (integrazione CRM-ERP)	Si	Si	Si
Rubrica centralizzata	Si	Si	Si
Integrazione LDAP e Active Directory	Si	Si	Si
Lista favoriti	Si	Si	Si
Campo lampade (BLF)	Si	Si	Si
Integrazione Cisco Unified Presence, Jabber IM	Si	Si	Si
Seatless (stesso profilo su qualsiasi PC)	Si	Si	Si
Memo e alert	Si	Si	Si
Tab Parcheggio di centrale	Si	Si	Si
Softphone e controllo deskphone	Si	Si	Si
Supporto ipovedenti e non vedenti	Si	Si	Si
Licenza per utenti contemporanei	Si	Si	Si
Multi-lingua (EN, IT, ES, D, more to come)	Si	Si	Si
Limite massimo interni per campo lampada (BLF)	200	500	Config. CUCM*
Canali QueueManager per utente	--	2	4
Supporto più linee	--	Si	Si
Messaggistica di accoglienza centralizzata	--	Si	Si
Algoritmi di routing chiamate	--	Si	Si
Numero code di servizio illimitato	--	Si	Si
Login/logout code	--	Si	Si
Camp on (smart call park)	--	--	Si
Advanced QueueManager Reporting statistics	--	--	Si
Alta affidabilità (opzione)	--	--	Si

Mida Solutions

INFORMAZIONI TECNICHE

Mida OperatorConsole è parte della piattaforma [Mida eFramework UC App Suite](http://www.midasolutions.com/products/) (www.midasolutions.com/products/).

Il server sul quale viene installato eFramework deve poter essere collegato alla LAN aziendale con banda controllata (QoS). Il server Mida deve essere sulla stessa rete dei telefoni e dell'IP-PBX. L'interfaccia web deve essere raggiungibile dai computer della rete aziendale.

Modalità di distribuzione

La piattaforma server viene fornita come virtual appliance ovvero preinstallata in virtual machine vmware compatibile. Mida Solutions distribuisce la soluzione in formato OVA/OVF standard.

L'applicazione è disponibile su:

- vmware ESXi 4.x, 5.x or 6.x (VMware vSphere Hypervisor)
- KVM (latest version)

Al fine di attivare il Software, è richiesta una licenza Mida.

La Virtual Appliance è completamente gestibile tramite un semplice ed intuitivo portale web.

Per maggiori informazioni, siete pregati di fare riferimento all'hypervisor vendor.

La virtual appliance Mida eFramework può essere scaricata anche direttamente da

www.midasolutions.com/download/



Altre note tecniche

Per dettagli sulla compatibilità di Mida OperatorConsole con i più comuni web browser fare riferimento a www.midasolutions.com/browsercompatibility/.

Per maggiori dettagli, fare riferimento a www.midasolutions.com/generalcompatibility/.

Non viene data garanzia di perfetto funzionamento nel caso di numerazione telefonica sovrapposta (es. partition o linee condivise).

Per ulteriori informazioni contattare Mida Solutions.

Tel: +39 049 760 185
Fax: +39 049 870 8721

Email: info@midasolutions.com
LinkedIn: <http://www.linkedin.com/company/mida-solutions-s.r.l.>

www.midasolutions.com

Page: 5 of 5

Mida Solutions s.r.l
Via Vigonovese, 115
35127 Padova
Italy



P/N: DAAC0200DS00IT0009