



Mida QueueManager 2.0

Introduzione

Mida QueueManager è la soluzione di Mida Solutions per l'accoglienza e l'accodamento delle chiamate in ambienti VoIP. È utilizzato per la gestione delle chiamate entranti, eventualmente integrato con sistemi di Posto Operatore per la gestione delle chiamate tramite console applicativa.

Mida QueueManager risulta particolarmente adatto per chi possiede una infrastruttura VoIP e necessita di un sistema di accodamento semplice e centralizzato delle chiamate, senza dover ricorrere a soluzioni complesse e di grande impatto infrastrutturale ed economico.

Le chiamate in arrivo sui numeri di servizio di Mida QueueManager, vengono prese in carico dal sistema, che le mette in una coda di attesa e le gestisce. La chiamata rimane in coda in attesa del primo telefono o operatore disponibile. Durante l'attesa vengono erogati i diversi messaggi configurati per la coda (benvenuto, musica di attesa...). Nel caso di più telefoni o operatori disponibili, la destinazione viene scelta sulla base dell'algoritmo di distribuzione configurato (skill-based, circolare, tempo di inattività).



Come funziona

Mida Queue Manager è un'applicazione dedicata alla distribuzione automatica delle chiamate entranti; permette la gestione oraria e l'attesa in coda con funzionalità avanzate per l'inoltro delle chiamate entranti a diversi operatori potendo personalizzare per ogni coda la gestione del tempo di attesa e la messaggistica.

Mida QueueManager trova tipicamente impiego nella gestione di posti operatore, anche distribuiti, o di servizi di risposta quali avvisi di apertura e chiusura uffici, help desk, prenotazione, etc.

Le modalità di funzionamento si possono così riassumere:

- **Code Base:** sistema di accoglienza chiamate, accodamento, gestione orari e festività, messaggistica di cortesia e routing a destinazioni telefoniche;

- **Code Avanzate:** sistema di gestione chiamate che aggiunge il controllo di disponibilità dell'operatore destinatario della chiamata tramite funzionalità di login/logout (da portale web, servizio xml su telefono o console operatore).

Sono disponibili inoltre opzioni aggiuntive:

- statistiche storiche avanzate;
- SmartCallPark: una coda virtuale che implementa funzionalità di "Camp On" della chiamata su un numero interno con politiche di eventuale riaccodamento configurabili;
- console operatore (Mida Operator Console).

Interfaccia di amministrazione

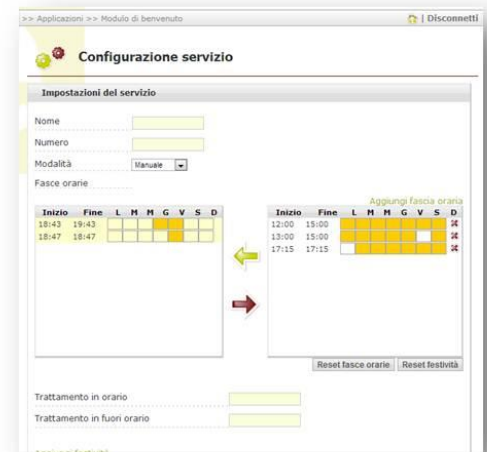
L'amministratore può configurare l'unità tramite un'interfaccia web semplice ed intuitiva. Per l'accesso al portale web è richiesto semplicemente l'utilizzo di un comune browser (es. Internet Explorer). La sicurezza dei dati è garantita dalla richiesta di credenziali di autenticazione (username e password) per l'accesso al portale di configurazione.



Caratteristiche funzionali

Le principali prestazioni di *Mida QueueManager* possono essere così riassunte:

- Interfaccia di configurazione e gestione web based
- Gestione delle chiamate a operatori attraverso differenti algoritmi di selezione configurabili: round-robin, basato sul tempo libero, lineare (skill-level)
- Controllo della disponibilità dell'operatore (Login /Logout)
- Definizione di livelli di "skill" per ciascun operatore per ciascuna coda di servizio
- Gestione delle chiamate anche in caso di mancata risposta
- Personalizzazione dei messaggi di attesa per coda tramite interfaccia web
- Gestione del tempo massimo di attesa con possibilità di trasferta
- Possibilità di configurare intervalli di lavoro differenti per code diverse



- Possibilità di definire un numero illimitato di code di servizio distinte, ad esempio per uffici o sedi diverse o per servizi diversi

In ogni caso il sistema mette a disposizione tutte le risorse vocali licenziate, canali voce, su tutte le code di servizio attive in modo dinamico ed in base alle richieste telefoniche effettivamente presenti.

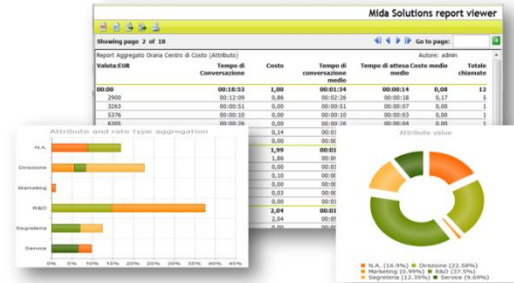
Reportistica

La soluzione offre inoltre un set di statistiche storiche (opzione di reportistica avanzata) e possibilità di schedulazione dei report. Esse permettono di tracciare:

- chiamate ricevute;
- chiamate inoltrate ad operatori;
- chiamate riagganciate in coda;
- chiamate traboccate/terminate (per timeout e/o dimensione coda);
- tempi medi di attesa;

Sono inoltre disponibili dei report specifici per l'analisi del servizio, con filtri ed aggregazioni configurabili secondo i seguenti criteri:

- temporale (orario, giornaliero, mensile)
- coda/filiale/servizio
- agente



Mida Solutions

INFORMAZIONI TECNICHE

Mida QueueManager 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 QueueManager 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.