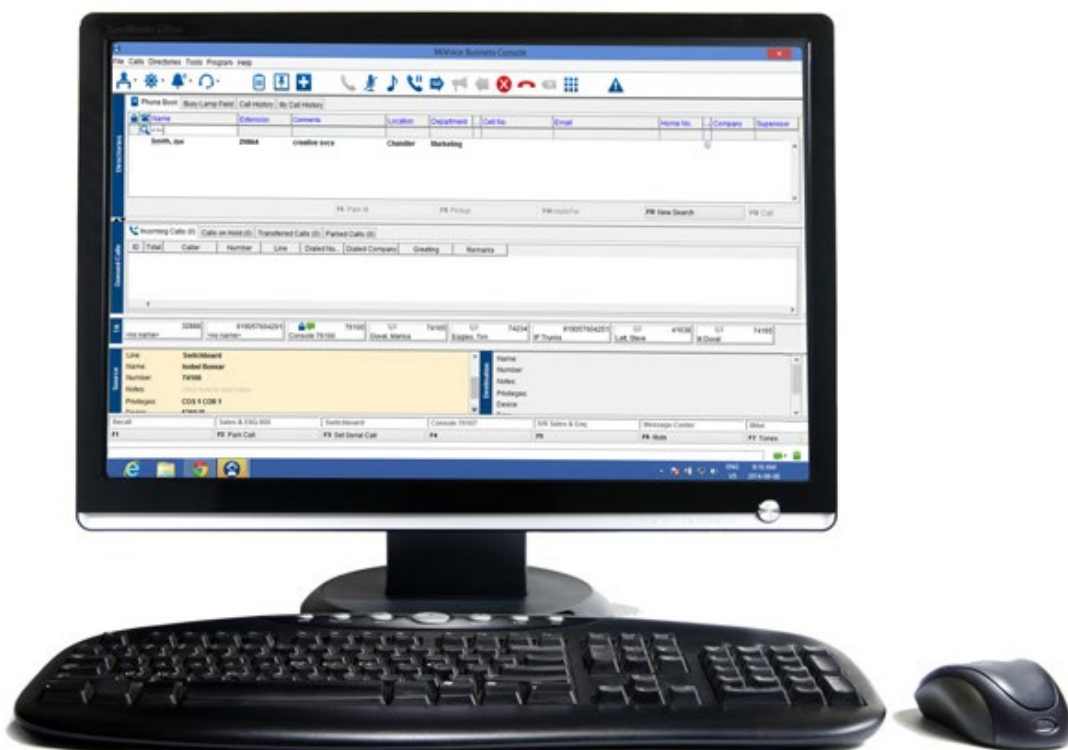


MiVoice Business Console 话务台

Mitel MiVoice Business Console 话务台是一款基于电脑的话务控制和管理应用软件，适用于 MiVoice Business 平台。



MiVoice Business Console 话务台软件具有直观的用户界面，可以让您在电脑上快速地进行呼叫处理和访问电话功能。现在，借助远程办公（Telworker）功能，对企业应答点的设置，能够兼具灵活和移动性，话务员从而可以随时随地地进行工作。

适用于繁忙企业和部门的话务员

MiVoice Business Console 话务台具有基于忙灯场 (BLF) 功能的转接助理功能, 它可对每个呼叫执行自动搜索, 并将最新呼叫和最常用的呼叫提供给话务员。超过 90% 的来电都可以通过鼠标的单次点击执行转接, 因而减少了搜索工作, 提高了准确性, 也提升了话务员的工作效率。在大话务量呼叫的环境中, 话务员需要的是对呼叫的管理, 而不仅仅是接听电话。MiVoice Business Console 话务台的复杂呼叫处理功能, 使其成为适用于这种呼叫环境的理想选择,

状态呈现和对即时消息的支持

对企业的话务员来说, 状态呈现功能是一项标准的要求, 员工能够借助这种无缝的方式, 来告知话务员自己什么时候不会在办公桌旁。状态呈现和即时消息 (IM) 功能使得话务员能够实时查看某人是否不在办公桌旁, 是否占线或是不想被电话打扰。

通过即时消息功能, 操作员可以快速地某个员工发送即时消息, 通知他们有来电, 或是由话务员代表主叫方快捷地向该员工提问。

多个忙灯场 (BLF) 列表

忙灯场 (BLF) 功能使得话务员能监控每部分机的状态, 并通过鼠标单次点击转接来电。在很多情况下, 企业的话务员常常需要为多个部门或群组提供支持。这时, 话务员就可以通过多个忙灯场 (BLF) 列表功能为每个群组或部门设置专用的列表, 以便更快、更容易地找到员工并查看他们的状态。如果员工暂时无法接听, 操作员可以一目了然地看到在他们的群组中是否有其他人可以与主叫方通话, 从而改善客户服务水平。同一部分机可以同时显示在多个忙灯场 (BLF) 列表中, 例如, 分公司的销售代表既可以显示在销售部的列表中, 也可以显示在分公司的列表中。忙灯场 (BLF) 列表既可以在所有话务员之间共享, 也可以由一个话务员专用。

通话记录支持

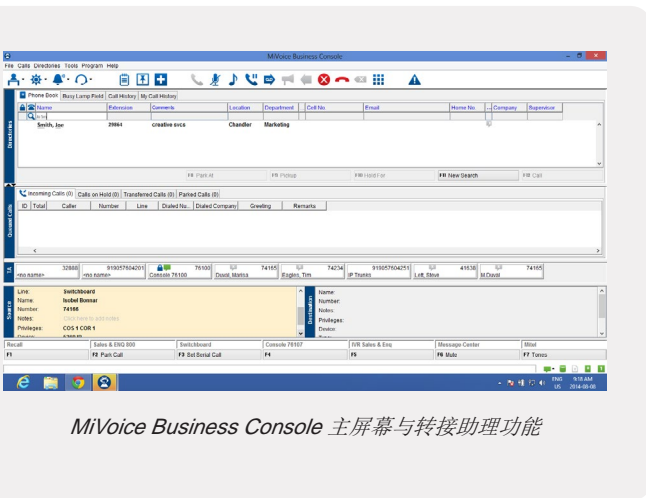
MiVoice Business Console 话务台旨在帮助话务员轻松、高效地满足苛刻的客户要求。试想一下, 主叫方可能会要求将他 / 她转接到以前通过话的某个部门, 但却不记得这个部门叫什么。这时, 话务员只需查看通话记录, 就能够迅速而轻松地找到主叫方所要求的正确通话对象。

多租户支持

无论规模大小, 企业都可以通过多租户技术获得成本的节约。中小型企业可以通过共享一个应答点来降低成本, 大型企业则可以使用统一的应答点来为其所有子公司服务。根据来电者所拨打的公司号码, 话务员会得到自定义的问候语提示, 从而避免了来电客户针对多租户环境下的猜测。对于启用了忙灯场 (BLF) 功能的公司, 可以创建多个公司的忙灯场 (BLF) 列表, 以帮助话务员确保将呼叫转接到正确的通话对象。

为远程办公人员带来灵活性

如果话务员可以在世界上任何的地方工作, 就能够节约宝贵的办公空间。MiVoice Business Console 可以通过 MiVoice 边界网关 (MBG) 在远程办公 (Teleworker) 模式下运行。这样的灵活性使得话务员能在自己舒适的家中为企业从事应答工作, 这非常适合于高峰时段的额外人员配置。话务员只需在话务量高峰时段进行登录并提供额外的应答支持, 即可确保企业不会错过任何来电。



MiVoice Business Console 主屏幕与转接助理功能

MiVoice Business Console 话务台具有以下特色：

- **转接助理：**90% 的呼叫能够根据动态记录的搜索结果完成，动态记录可以向话务员呈现主叫方最常要求转接的目标
- **通话记录：**话务员能在遇到困难的情况下迅速查找过往的转接情况
- **多租户：**在不同公司之间共享一个应答点，节约应答成本
- **远程办公 (Teleworker) 支持：**话务员可以在工作场所外工作，减少办公空间成本
- **补充的数据字段：**为话务员提供更多的信息，并提供色彩支持
- **增强的状态指示：**为话务员提供漫游办公 (Hot Desk) 登录和呼叫转移状态呈现
- **状态呈现、电子邮件和即时消息：**与 MiCollab Client* 应用、第三方的状态呈现服务器 (如通过 MiCollab Client* 应用的 Lync) 或直接与微软 Exchange** 整合
- **忙灯场 (BLF) 监控：**话务员能一目了然地查看电话状态
- **多个忙灯场 (BLF) 列表和基于图块的忙灯场 (BLF) 视图** 多租户忙灯场 (BLF) 列表支持
- **来电列表：**提供所有来电的可视指示，呼叫优先级别，并根据主叫线路信息自定义问候语
- **直选分机 (DSS)：**允许话务员直接接听振铃分机
- **呼叫保持备注：**为话务员提供额外的信息以便其更有效地处理呼叫
- **高度直观的图形用户界面 (GUI)：**只需鼠标点击或轻触即可在电脑屏幕上进行呼叫处理的功能
- **屏幕便笺本：**方便话务员在处理呼叫时快速记录要点或口信
- **屏幕公告板：**在全部应答点上显示系统范围的信息
- **检索按钮：**快速检索被转接到错误分机的呼叫
- **呼叫应答优先级：**根据等待时间长短或呼叫来源对呼叫进行应答

- **呼叫等待阈值功能：**将来电路由到其他话务台，减少其等待时间
- **完整的酒店管理功能集合**
- **支持的语言：**英语、法语 (北美和欧洲)、西班牙语 (北美和欧洲)、德语、荷兰语、意大利语、葡萄牙语 (欧洲和巴西)、瑞典语和简体中文

有关全部话务台功能的完整列表和说明，请参阅 *MiVoice Business Console* 功能。

* 要求使用 MiCollab Client 6.0 或更高版本

** 要求使用微软 Exchange 2007 或 2010

压缩支持

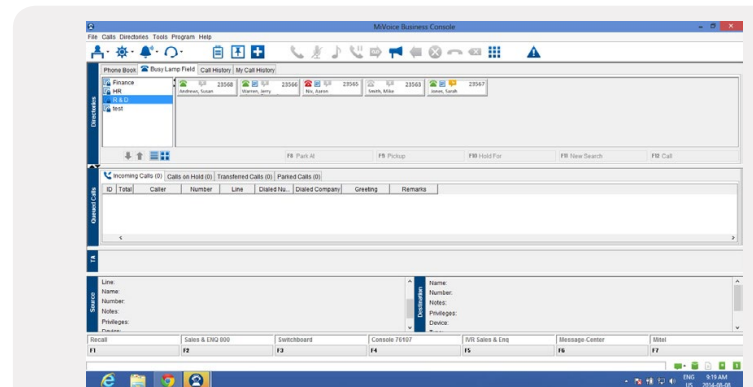
G.711, G.729

语音 QOS

支持 802.1p/q 服务质量

系统要求

MiVoice Business 7.0 或更高版本支持 MiVoice Business Console 7.0。



多租户业务中的话务员提示示例