

IP Office Messaging

Leistungsstarke und effektive Messaging-Anwendungen

Übersicht

IP Office Messaging-Anwendungen leisten sehr viel mehr als nur die Beantwortung von Anrufen, wenn Mitarbeiter nicht im Büro sind. Mit Messaging-Anwendungen kann die Zusammenarbeit mit Kunden und Kollegen wesentlich effektiver gestaltet und für einen reibungslosen Geschäftsablauf gesorgt werden.

IP Office Messaging ist einfach zu verwenden und zu verwalten und bietet doch leistungsfähige Funktionen wie für große Unternehmen. Es umfasst Anwendungen für Voicemail, E-Mail, Unified Messaging, IVR (Interactive Voice Response) sowie dezentrales Messaging und Netzwerk-Messaging. IP Office Messaging sorgt für einen reibungslosen, schnellen und effizienten Ablauf der Kommunikation im Unternehmen.

Funktionen

Automatische Vermittlung – Anruferspezifisch gestaltbare Begrüßungstexte entlasten Ihre Mitarbeiter und geben Antworten auf häufig gestellte Fragen. Die automatische Vermittlung von Anrufen steigert die Effizienz und verbessert den Kundenservice. Die Ansagetexte lassen sich individuell anpassen, um Anrufe z. B. tageszeitabhängig zu beantworten.

Voicemail – Umfassende Voicemail-Funktionen steigern die Produktivität Ihrer Mitarbeiter und beschleunigen die Entscheidungsfindung. Sie können schnell und unkompliziert Sprachnachrichten an einen oder alle Mitarbeiter schicken. Die Eingabe des Empfängers erfolgt zuverlässig durch Eingabe des Namens oder der Nebenstelle. Mit der *Preferred Edition* von IP Office werden Sie über eine neue Voicemail informiert, auch wenn Sie sich gerade nicht an Ihrem Arbeitsplatz befinden.

Voicemail wie E-Mail behandeln – Der Zugriff auf Voicemail und E-Mail erfolgt über nur

eine Mailbox, in der Sie alle Nachrichten auf einen Blick sehen. Voicemails können Sie auch als Anhang einer E-Mail erhalten, so dass Sie über Ihren PC aus der Ferne auf diese Nachricht zugreifen können, ohne sich in das Telefonsystem einwählen zu müssen. So lassen sich Sprachnachrichten wie E-Mails speichern und weiterleiten. Umgekehrt können Sie mit IP Office *Preferred Edition* Ihre E-Mails auch über das Telefon abhören und noch von unterwegs beantworten.

Unified Messaging – IP Office *Preferred Edition* verbessert die integrierten Funktionen für Voicemail an E-Mail zusätzlich durch eine Synchronisation Ihrer Mailboxen. Wenn Sie eine Voicemail aus Ihrem E-Mail-Posteingang löschen, wird sie gleichzeitig auch aus Ihrer Voicemail-Box gelöscht. Gleiches gilt umgekehrt. Zudem bietet die *Preferred Edition* die Möglichkeit, über einen Internetbrowser auf Ihre Voicemail-Nachrichten zuzugreifen, ohne dass Sie sich dazu über ein Telefon in Ihre Mailbox einwählen müssen.

Dezentrales Voice Messaging – In Unternehmen mit mehreren Standorten kann das dezentrale Voice Messaging dazu beitragen, die Unternehmenskontinuität zu fördern. Die Nachrichten können automatisch auf den Systemen gesichert werden, und die Systeme können sogar den Betrieb von einem anderen, ausfallenden System übernehmen. Die Administratoren verwalten alle Messaging-Systeme bequem von zentraler Stelle aus.



Wichtige Vorteile

- **Stets gute Erreichbarkeit** – Wichtige Kundenanrufe werden immer an die richtige Person, Nebenstelle oder Abteilung weitergeleitet.
- **Höhere Effizienz und Produktivität** – Anrufe werden während der Stoßzeiten schnell beantwortet, und die Anruferweiterung wird optimiert. Über die Anruferidentifizierung können die Benutzer die Priorität des Anrufs erkennen, ohne sich bei wichtigen Tätigkeiten stören zu lassen.
- **Ständige Verfügbarkeit für den Kunden** – Dank der automatischen Vermittlung ist Ihr Unternehmen jederzeit erreichbar, sogar außerhalb der Geschäftszeiten.
- **Investitionsschutz und Wachstumsmöglichkeiten** – Fangen Sie klein an, und erweitern Sie die Kapazität oder ergänzen Sie Anwendungen, wenn und sobald dies erforderlich wird.
- **Unternehmenskontinuität** – Alle Nachrichten können auch bei Stromausfall getätigt und empfangen werden.

Technische Daten

	IP Office Essential Edition	IP Office Preferred Edition
Format	<ul style="list-style-type: none"> SD-Karte (Secure Digital) 	<ul style="list-style-type: none"> DVD
Systemanforderungen	<ul style="list-style-type: none"> IP Office 500 	<ul style="list-style-type: none"> IP Office 500 PC mit Ethernet-Anschluss und einem der folgenden Betriebssysteme: Microsoft Windows Server 2003 (32 Bit), Small Business Server 2003 (32 Bit und 64 Bit), Microsoft Windows Server 2008 (32 Bit und 64 Bit), Windows Server 2008 R2 Voicemail-Synchronisierung bei E-Mail- und Browser-basiertem Zugriff auf Voicemail für jeden beliebigen IMAP-Mail-Client (Outlook); Webzugriff unter Microsoft Windows Server 2003 SP2, Windows Server 2008 und Windows Server 2008 R2 <p>Die vollständigen und aktuellen technischen Daten für PC und Server finden Sie im aktuellen technischen Merkblatt zu Avaya IP Office und in den technischen Tipps.</p>
Benutzeranforderungen	<ul style="list-style-type: none"> Beliebiges Telefon 	<ul style="list-style-type: none"> Beliebiges Telefon Voicemail-Synchronisierung bei Zugriff auf die Voicemail über einen Browser für alle IMAP-Mail-Clients (Outlook)
Maximale Anzahl gleichzeitiger Anrufe	<ul style="list-style-type: none"> 6 	<ul style="list-style-type: none"> 40
Speicherzeit	<ul style="list-style-type: none"> Ca. 15 Stunden 	<ul style="list-style-type: none"> PC-abhängig (1 MB pro Minute)

Funktionsdetails

	IP Office Essential Edition	IP Office Preferred Edition
Mehrsprachige Unterstützung	Ja	Ja
Zentralisierte Voicemail-Dienste	Nein	Ja
LIFO/FIFO-Wiedergabe (letzte Nachricht zuerst/erste Nachricht zuerst)	Nein	Ja
Integration mit Avaya one-X® Portal für IP Office (enthalten in den Nutzerprofilen IP Office Power User, Office Worker und Teleworker)	Nein	Ja
Begrüßungen: Personalisiert/Endlosschleife	Nein	Ja
Erweiterte Begrüßungsansagen	Nein	Ja
Benachrichtigung senden/Weiterleiten/In E-Mail kopieren	Ja	Ja
E-Mail abhören und beantworten (Text-to-Speech)	Nein	Ja (enthalten in den Nutzerprofilen IP Office Power User und IP Office Teleworker)
Synchronisierung von Voicemail-Nachrichten im E-Mail-Posteingang	Nein	Ja (enthalten in den Nutzerprofilen Power User, Office Worker und Teleworker)
Integration von Microsoft Exchange Server 2007	Nein	Ja (enthalten in den Nutzerprofilen Power User, Office Worker und Teleworker)
Webzugriff auf Voicemail	Nein	Ja (enthalten in den Nutzerprofilen Power User, Office Worker und Teleworker)
Speichern, Löschen, Vorwärts, Wiederholen, Rückwärts spulen, Vorwärts spulen, Nachricht überspringen	Ja	Ja
Nachricht anhalten	Nein	Ja
Nachricht mit Priorität festlegen	Nein	Ja
Ansagen an Anrufer in Warteschlangen	Eingeschränkt	Ja
Outcalling (externe Benachrichtigung)	Nein	Ja
Anrufaufzeichnung	Nein	Ja
Zugriff auf externe Datenbanken (IVR)	Nein	Ja
Text-to-Speech	Nein	Ja (verfügbar mit den Nutzerprofilen IP Office Power User und IP Office Mobile Worker; enthalten in Advanced Edition)
Personal Automated Attendant	Nein	Ja
Visual Voice	Ja	Ja
Voicemail-Kanalreservierung	Nein	Ja

Über Avaya

Avaya ist ein weltweit führender Anbieter von Kommunikationssystemen für Unternehmen jeder Größenordnung. Dazu gehören Unified Communications- und Contact Center-Lösungen sowie Dienstleistungen, die sowohl über Avaya direkt als auch über Vertriebspartner erhältlich sind. Kunden setzen Avaya Lösungen und -Services ein, um die Effizienz ihrer Geschäftsprozesse zu steigern, die Zusammenarbeit von Mitarbeitern, Kunden und Partnern zu optimieren, den Kundenservice zu verbessern und ihre Wettbewerbsfähigkeit zu erhöhen. Für die Branchen Fertigung, Finanzdienstleistung, Gesundheitswesen, Hotellerie und öffentlicher Dienst stehen spezifische Lösungen zur Verfügung. Weitere Informationen finden Sie auf www.avaya.de.



INTELLIGENTE KOMMUNIKATION

Avaya GmbH & Co. KG
Kleyerstraße 94
D-60326 Frankfurt/Main
T 0800 GO AVAYA bzw.
T 0800 4628292
infoservice@avaya.com
avaya.de

Avaya Austria GmbH
Donau-City-Str. 11
A-1220 Wien
T +43 1 878 70-0
avaya.at

Avaya Switzerland GmbH
Hertistrasse 31
CH-8304 Wallisellen
T +41 44 878 1414
avaya.ch

© 2010 Avaya Inc. und Avaya GmbH & Co. KG. Alle Rechte vorbehalten.
Avaya und das Avaya Logo sind eingetragene Marken von Avaya Inc. und Avaya GmbH & Co. KG. in den USA und in anderen Ländern.
Alle durch ©, ™ oder SM gekennzeichneten Marken sind eingetragene Marken, Marken bzw. Service-Marken von Avaya Inc. und Avaya GmbH & Co. KG.
Alle anderen Marken sind Eigentum der jeweiligen Inhaber. Avaya besitzt unter Umständen auch Markenrechte an anderen hier verwendeten Begriffen.
Verweise auf Avaya umfassen auch das Unternehmen Nortel Enterprise, das zum 18. Dezember 2009 erworben wurde.
BP2131 • GE • 03/10 Conversis • Änderungen vorbehalten • Gedruckt in Deutschland auf 100 % chlorfreiem Papier.