



The Power of We™

Avaya IP Office Collaboration-Lösungen

Zusammenarbeitslösungen, maßgeschneidert für Ihr Unternehmen

Bei der Zusammenarbeit in Unternehmen ist eine Einheitslösung nicht der richtige Weg. Jedes Unternehmen ist anders und hat andere Kommunikationsanforderungen. Mit den verschiedenen Avaya IP Office-Optionen können Sie Ihr Collaboration-System ganz genau an die Bedürfnisse Ihres Unternehmens anpassen. Bei Installation auf der IP 500 V2-Steuereinheit ist IP Office in vier verschiedenen Editionen erhältlich, die von den einfachsten Kommunikationsfunktionen bis zur allumfassenden Lösung alles abdecken.

Basic Edition

Avaya IP Office *Basic Edition* ist für kleine Unternehmen ideal, die ihre Produktivität steigern und sich professionell präsentieren möchten. IP Office *Basic Edition* bietet die Flexibilität und Skalierbarkeit unserer prämierten IP Office-Suite und hat alles, was kleine und aufstrebende Unternehmen brauchen, um im heutigen Konkurrenzkampf zu bestehen.

- **Embedded Voicemail** – Mitarbeiter haben verschiedene Möglichkeiten, um *unabhängig von ihrem Standort in Verbindung zu bleiben*. Voicemailnachrichten können über das Tastenfeld eines beliebigen Telefons oder das kontextabhängige Display auf einem Avaya Displaytelefon abgerufen werden.
- **Voicemail an E-Mail** – Sie können *Sprachnachrichten problemlos und schnell per E-Mail aus einem einzigen Posteingang abrufen*, in dem die Sprachnachrichten wie E-Mails aufgeführt sind.
- **Anrufweiterleitung** – *Leiten Sie Anrufe von Ihrem Bürotelefon direkt zu Ihrem Mobiltelefon oder Ihrem Telefon zu Hause weiter*. So verpassen Sie keinen Anruf, auch wenn Sie gerade einmal nicht am Platz sind.

- **Messaging, Konferenzen und mehr** – Richten Sie automatische Mitteilungen ein und rufen Sie Sprachnachrichten ab, wenn Sie unterwegs sind. *Ad-hoc-Konferenzgespräche* mit bis zu 64 Teilnehmern lassen sich im Handumdrehen einrichten und ermöglichen eine kostensparende Zusammenarbeit.
- **Automatische Weitervermittlung** – *Persönliche Begrüßungsansagen*, sodass wichtige Kunden eine auf sie zugeschnittene Nachricht erhalten und direkt an den richtigen Mitarbeiter oder das richtige Team weitergeleitet werden.
- **Zielwahl nach Name** – Geben Sie mit der Telefontastatur einfach *den Namen der Person ein, die Sie anrufen möchten*.
- **Auswahl der Verbindung** – IP Office Basic Edition *unterstützt Analogleitungen, PRI/T1 sowie neuere IP-Technologien wie SIP-* (Session Initiation Protocol)-*Amtsleitungen*, was signifikant zu Kosteneinsparungen beitragen kann.

Essential Edition

Die IP Office *Essential Edition* ist die ideale Grundlage, auf der Sie Ihre IP Office-Lösung aufbauen können. Mit den für IP Office erforderlichen Mobility-, Anrufbearbeitungs- und Weiterleitungsfunktionen sorgt die

Sie benötigen vollständige Ausfallsicherheit und Skalierbarkeit auf 2.000 Benutzer? Sehen Sie sich einmal die IP Office Server Edition an.

Weitere Informationen finden Sie unter avaya.de.

Essential Edition dafür, dass kleine Unternehmen die richtigen Kommunikationstools haben, um effektiv und effizient zu arbeiten.

Zu den Funktionen der *Essential Edition* zählen unter anderem Erreichbarkeit über eine einheitliche Nummer, Anrufer-ID, Zielwahl nach Name, automatische Weitervermittlung, Konferenzen und Voicemail. Als Ergänzung der *Basic Edition* bietet die *Essential Edition* so alle wichtigen Kommunikationsfunktionen für kleine Unternehmen.

- **Erreichbarkeit über eine einheitliche Nummer** – Ihre Kunden brauchen sich nur eine Nummer zu merken: Alle Anrufe an Ihr Bürotelefon klingeln gleichzeitig auf Ihrem Mobiltelefon und die IP Office Voicemail-Unterstützung ist weiterhin gewährleistet. Damit verpassen Sie weniger Anrufe und Ihre Kunden können auf denselben Ansprechpartner zählen.
- **Zielwahl nach Name/Nebenstelle** – Geben Sie mit der Telefontastatur einfach den Namen der Person oder die Nebenstelle ein, die Sie anrufen möchten.
- **Automatische Weitervermittlung** – Bis zu 40 automatische Weitervermittlungen (maximal 6 gleichzeitige Anrufe) können programmiert werden, um nahezu jedes Szenario abzudecken. Gestalten Sie Begrüßungsansagen kundenspezifisch, sodass wichtige Kunden eine persönliche Nachricht erhalten und direkt an den richtigen Mitarbeiter oder das richtige Team weitergeleitet werden.

Preferred Edition

Die IP Office *Preferred Edition* bietet intelligente Kommunikationsfunktionen, mit denen Mitarbeiter mühelos zusammenarbeiten und schnell auf Anfragen von Kunden und Kollegen reagieren können. Mit der *Preferred Edition* erreichen Unternehmen dank einer intelligenten Anrufverteilung, leistungsstarker Mobility-Funktionen, intuitiver Web Control, durchdachtem Messaging sowie der Integration weiterer Anwendungen ein Kommunikationsniveau, mit dem sich Wettbewerbsvorteile realisieren lassen. Die IP Office *Preferred Edition* umfasst alle Funktionen der *Essential Edition* und beinhaltet zusätzliche Funktionen.

- **Webbasierter Zugriff für Office Collaboration** – Anrufe per Mausclick tätigen und entgegennehmen, Anrufsteuerung per Mausclick, vereinte Präsenz und IM-Funktion Steuerung von Audiokonferenzen, Zugriff auf persönliches, System- und Unternehmensverzeichnis sowie Visual Voicemail.
- **Umfassende Collaboration-Funktionen für Remote Worker** – Machen Sie ein beliebiges Telefon (zu Hause oder anderswo) zum Bürotelefon. Und zwar ganz einfach mit einem Mausclick in einem Web-Browser. So gewährleisten Sie einen einheitlichen Kundendialog. Bleiben Sie mit Ihren Kollegen in Verbindung, als seien Sie im Büro – denn Sie haben denselben Zugriff auf IM, Präsenzfunktionen und Telefonbücher. Das Beste ist, dass Sie dazu keine Endnutzeranwendung installieren oder warten müssen.
- **Mobiler Zugriff für Office Collaboration** – Verleihen Sie Ihrem iPhone oder Android-Smartphone die Fähigkeiten Ihres Bürotelefons. Wählen Sie die beste Verbindungsoption: Mobilfunknetz, WLAN oder 3G/4G. Die Anwendung gibt Ihnen mit IM, Präsenz, Verzeichnis und Konferenzsteuerung auch mobil alle notwendigen Funktionen. Zum Herunterladen, Installieren und Konfigurieren der Anwendung auf dem Smartphone müssen Sie einfach nur auf den Link in der Mail tippen.
- **Sichere „Meet-Me“-Konferenzen** – Dank der integrierten Konferenzfunktion für 128 Teilnehmer können alle Benutzer ihre eigenen kennwortgeschützten Konferenzschaltungen nutzen (bis zu 64 Teilnehmer pro Konferenz). Sie können sogar mehrere Konferenzen gleichzeitig durchführen.
- **Kompatibel mit den bereits im Unternehmen eingesetzten Anwendungen** – Wenn in Ihrem Unternehmen Microsoft Lync, Outlook oder Salesforce.com zum Einsatz kommen, kann Avaya IP Office die Kommunikationsfunktionen dort einbetten, ohne das Erscheinungsbild der Anwendung zu verändern.
- **Anrufaufzeichnung** – Die Aufzeichnung ein- oder ausgehender Anrufe ist eine Standardfunktion. Sie können die

Häufigkeit der Aufzeichnungen festlegen (z. B. alle Anrufe oder nur einen bestimmten Prozentwert) oder einen Anruf bei Bedarf durch Tastendruck sofort aufzeichnen. Die Aufzeichnungen können Sie dann direkt an Voicemail- oder E-Mail-Mailboxen senden und per E-Mail weiterleiten.

Advanced Edition

Mit der IP Office *Advanced Edition* können sich aufstrebende Unternehmen die Contact Center-Kenntnisse des Branchenführers Avaya zunutze machen. Wenn sich Ihr Unternehmen durch herausragenden Kundenservice von anderen absetzen soll, ist *Advanced Edition die Lösung*. Sie stellt Kundendienstmitarbeitern und deren Vorgesetzten die notwendigen Tools zur Verfügung, damit sie zahlreiche Anrufe effizient bearbeiten können. Gleichzeitig werden wertvolle Kundendaten gesammelt und ausgewertet, was Verkäufe steigert und die Agentenproduktivität erhöht.

Aufbauend auf der *Preferred Edition* (als Voraussetzung erforderlich) hilft die *Advanced Edition* Unternehmen, ihre Kundenbeziehungen auszubauen.

- **Agentenproduktivität bewerten** – Kundendienst-Supervisor können aktuelle und historische Daten zusammentragen und Berichte erstellen, um die Produktivität und Leistung der Agenten zu beurteilen. Dank der einfachen Drag-und-Drop-Bearbeitung in der intuitiven, browserbasierten Schnittstelle können individuelle Berichte mühelos konfiguriert, generiert und bereitgestellt werden, sodass Sie umgehend darauf reagieren können.
- **Agentenstatus anzeigen** – Kundendienstmitarbeiter und deren Vorgesetzte können Echtzeit-Informationen zu Anrufwarteschlangen, Bearbeitungszeiten, Agentenstatus und vielem mehr abrufen, um eine schnelle, effiziente und professionelle Bearbeitung von Kundenanfragen sicherzustellen.
- **Qualitätssicherung der Anrufe** – Kundendienst-Supervisor können bei ein- und ausgehenden Gesprächen zuhören und die Leistung der Agenten bewerten. Nicht nur das: Der Supervisor kann den Agenten sofort während des Gesprächs coachen,

ohne dass der Kunde davon etwas mitbekommt. So werden Qualitätsstandards eingehalten und Ihre Kunden erhalten einen kontinuierlich verbesserten Service.

- **Kampagnenleistung verwalten** – Unternehmen erhalten Echtzeit-Informationen über die Wirkung von Marketingkampagnen, sodass sie bei Bedarf Ressourcen anpassen und die Wirkung optimieren können. Erfassen Sie Informationen wie z. B. Telefonnummer und PLZ-Bereich der Anrufer, anhand derer Sie die Kosten optimieren und den von der Kampagne generierten Umsatz steigern können.
- **Umfassende Archiv- und Abruffunktionen für aufgezeichnete Anrufe** – Anrufaufzeichnung kann sich direkt positiv auf Kundenservice und Umsatz auswirken. Aufgezeichnete Anrufe sind außerdem zu Schulungszwecken sehr hilfreich. Anrufe können mühelos und sicher von jedem Computer anhand von Datum, Uhrzeit und/oder Anschlussnummer abgerufen werden. Außerdem können sie auf einem Speichergerät wie z. B. einer DVD archiviert werden.
- **Beantwortung häufiger Anfragen automatisieren** – Nutzen Sie die wertvolle Zeit der Agenten effektiver und nehmen Sie ihnen immer wiederkehrende Fragen ab, indem Sie den Kunden einfach zu bedienende Anrufmenüs für eine schnelle und effiziente Beantwortung von häufig gestellten Fragen zur Verfügung stellen. Ihre Eingaben machen die Anrufer dabei per Tonwahl und/oder über ein IVR-System. Erstellen Sie individuelle Umfragen. Rufen Sie Informationen auf die gleiche Weise wie Voicemail-Nachrichten ab.
- **Self-Service-Menüs erstellen** – Verbessern Sie die Zugangsmöglichkeiten für Kunden und sorgen Sie auch außerhalb der üblichen Geschäftszeiten für Umsätze. Bedarfsorientiert aufgebaute „Self-Service-Menüs“ ermöglichen es den Kunden, Bestellungen aufzugeben oder zu ändern, den Status von Lieferungen abzufragen usw.

Funktionen im Vergleich				
Funktionen	Basic Edition	Essential Edition	Preferred Edition	Advanced Edition
Telefonie				
• Tastensystem-Funktionalität	Ja	Nein	Nein	Nein
• IP-TK-Funktionen	Nein	Ja	Ja	Ja
• Systemvernetzung	Nein	Ja	Ja	Ja
Conferencing				
• Ad-hoc	Ja	Ja	Ja	Ja
• Sichere „Meet-Me“-Konferenzen	Nein	Nein	Ja	Ja
Mobilität				
• Mobile Twinning	Nein	Ja	Ja	Ja
• VoIP mit WLAN/3G/4G	Nein	Nein	Ja	Ja
• IM, Präsenz, Telefonbuch	Nein	Nein	Ja	Ja
• Konferenzsteuerung	Nein	Nein	Ja	Ja
Anrufaufzeichnung				
• Voicemail-Speicherung	Nein	Nein	Ja	Ja
• Erweitertes Archivieren/Abrufen	Nein	Nein	Ja ¹	Ja ¹
Flare Experience für Windows oder iPad				
• Einfache Anrufsteuerung	Nein	Ja	Ja	Ja
• IM, Präsenz, Telefonbuch	Nein	Nein	Ja	Ja
• Konferenzsteuerung	Nein	Nein	Ja	Ja
• Integrierte Videokonferenzen ²	Nein	Nein	Ja	Ja
Web Portal				
• Anrufe tätigen/entgegennehmen	Nein	Nein	Ja	Ja
• IM/Präsenz/Telefonbuch	Nein	Nein	Ja	Ja
• Konferenzsteuerung	Nein	Nein	Ja	Ja
Voicemail				
• Basic Embedded	Ja	Ja	Ja	Ja
• Voicemail Pro	Nein	Nein	Ja	Ja
Call Center				
• Automatische Vermittlung	Ja	Ja	Ja	Ja
• IVR	Nein	Nein	Ja	Ja
• Sammelanschlüsse/ACD	Ja	Ja	Ja	Ja
• Berichte & Analysen	Nein	Nein	Nein	Ja
• Agenten-/Supervisor-Rollen	Nein	Nein	Nein	Ja

¹ Hinweis: Die erweiterte Archiv-/Abruffunktion ist für die Preferred Edition optional erhältlich und serienmäßig Teil der Advanced Edition.

² Hinweis: Punkt-zu-Punkt-Videozusammenarbeit sowie Teilnahme an Mehrpunkt-Gesprächen werden über die Avaya Video Collaboration-Lösung für IP Office unterstützt.

Kapazitäten und unterstützte Geräte

	Basic Edition	Essential Edition	Preferred Edition	Advanced Edition
Kapazitäten (Einzelstandort)				
• Endgeräte	100	384	384	384
• Leitungen	64	240	240	240
• Automatische Vermittlung	9	40	Unbegrenzt	Unbegrenzt
Trunking				
• SIP-Kanäle	20	128	128	128
• H.323 (Netzwerke mit mehreren Standorten)	n. z.	128	128	128
• T1/E1 (Leitungen)	1	8	8	8
• BRI-Kanäle	12	32	32	32
• Analog	32	204	204	204
Telefone				
• H.323	Nein	Ja	Ja	Ja
• SIP	Nein	Ja	Ja	Ja
• Avaya Digital	Ja	Ja	Ja	Ja
• BCM/Norstar Digital	Ja	Ja	Ja	Ja
• ETR/PARTNER	Ja	Nein	Nein	Nein
• Analog	Ja	Ja	Ja	Ja
Netzwerke mit mehreren Standorten				
• Vernetzte Standorte	n. z.	32	32	32
• Vernetzte Benutzer gesamt	n. z.	1.000	1.000	1.000
Audiokonferenzen				
• Ports pro Gehäuse	64	128	128	128
• Ad-hoc	Ja	Ja	Ja	Ja
• Sichere „Meet-Me“-Konferenzen	Nein	Nein	Ja	Ja

Weitere Informationen

Weitere Informationen zu den Avaya IP Office Collaboration-Lösungen erhalten Sie bei Ihrem Avaya Account Manager oder autorisierten Avaya Partner. Oder besuchen Sie uns unter [avaya.de](http://www.avaya.de)

Über Avaya

Avaya ist ein weltweiter Anbieter von Kommunikationssystemen für Unternehmen jeder Größenordnung. Dazu gehören Lösungen für Unified Communications, Contact Center und Datennetze sowie Dienstleistungen. Weitere Informationen finden Sie auf www.avaya.de.