

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 leistungs-fähige Funktionen wie für große Unternehmen. Es umfasst Anwendungen für Voicemail, E-Mail, Unified Messaging, IVR (Interactive Voice Response) und Netzwerk-Messaging. IP Office Messaging sorgt für einen reibungs-losen, schnellen und effizienten Ablauf der Kommunikation im Unternehmen.

Funktionen

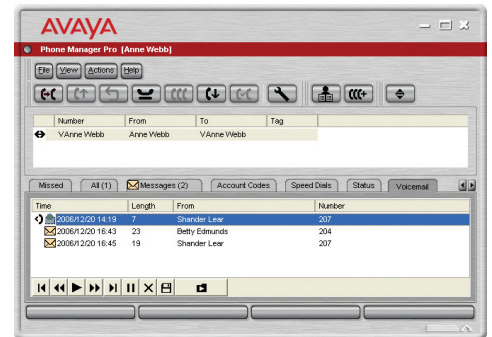
Automated Attendant – Automatische, anrufer-spezifisch gestaltbare Begrüßungstexte ent-lasten Ihre Mitarbeiter und geben Antworten auf häufig gestellte Fragen. Die automati-sche Vermittlung von Anrufen steigert die Effizienz und verbessert den Kundenservice. Die Ansagetexte lassen sich individuell an-passen, um Anrufe z. B. tageszeitabhängig zu beantworten.

Voicemail – Umfassende Voicemail-Funktio-nen steigern die Produktivität Ihrer Mitarbei-ter und beschleunigen die Entscheidungs-findung. Sie können schnell und unkompli-ziert Sprachnachrichten an einen oder alle Mitarbeiter schicken. Die Eingabe des Emp-fängers erfolgt zuverlässig durch Eingabe des Namens oder der Nebenstelle. Mit der *Preferred Edition* von IP Office werden Sie über neue Voicemail informiert, auch wenn Sie sich gerade nicht an Ihrem Arbeitsplatz befinden.

Funktion für Voicemail an E-Mail: – 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. Um-gekehrt 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 Funk-tionen für Voicemail an E-Mail zusätzlich durch eine Synchronisierung Ihrer Mail-boxen. Wenn Sie eine Voicemail aus Ihrem E-Mail-Posteingang löschen, wird sie gleich-zeitig 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.

Netzwerk-Messaging – In Unternehmen mit mehr als einem Standort lässt sich die Nachrichten-Verwaltung vereinheitlichen, indem die Messag-ing-Systeme von IP Office miteinander verknüpft werden. Verzeichnisse lassen sich synchronisie-ren, so dass sie automatisch aktualisiert werden und immer aktuell sind.



Wichtige Vorteile

- **Stets gute Erreichbarkeit** – Wichtige Kunden-anrufe werden immer an die richtige Person, Nebenstelle oder Abteilung weitergeleitet.
- **Höhere Effizienz und Produktivität** – Anrufe werden während der Stoßzeiten schnell beantwortet, und die Anruferweiterleitung 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, sobald dies erforderlich wird.

Technische Daten	IP Office Essential Edition	IP Office Preferred Edition
Format	<ul style="list-style-type: none"> Compact Flash Card 	<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 Über Ethernet verbundener PC mit Microsoft Windows XP Professional SP3, Windows Vista Ultimate SP1, Microsoft Windows Server 2003 R2, Microsoft Windows Server 2003 SP2, Microsoft Windows Small Business Server 2003 R2, Microsoft Windows 2008 Server Intel Pentium D945 Dual Core/AMD Athlon 64 4000+; mit 2 GB Arbeitsspeicher und 30 GB freiem Festplattenspeicher. 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 und Server 2008. Synchronisierung von Voicemail und E-Mail wird auf allen IMAP 4-Clients unterstützt und erfordert den optionalen IP Office Unified Messaging Service (UMS). UMS erfordert Microsoft IIS Web Server – unterstützt auf Microsoft Windows Server 2003 SP2 und Server 2008 (kann gemeinsam mit der Preferred Edition installiert sein.) Zugriff auf UMS über einen der unterstützten Browser.
Benutzeranforderungen	<ul style="list-style-type: none"> Beliebiges Telefon 	<ul style="list-style-type: none"> Beliebiges Telefon 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 und Server 2008.
Maximale Anzahl gleichzeitiger Anrufe	<ul style="list-style-type: none"> 4 	<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 Nutzer-Profilen IP Office Power User und IP Office Teleworker)	Nein	Ja
Integration mit Phone Manager Pro (enthalten in den Nutzer-Profilen IP Office Power User und IP Office Teleworker)	Nein	Ja
Begrüßungen: Personalisiert/Endlosschleife	Nein	Ja
Erweiterte Begrüßungen	Nein	Ja
Benachrichtigung senden/Weiterleiten/In E-Mail kopieren	Ja	Ja
E-Mail abhören und beantworten (Text-to-Speech)	Nein	Ja (enthalten in den Nutzer-Profilen IP Office Power User und IP Office Teleworker)
Synchronisierung von Voicemail-Nachrichten im E-Mail-Posteingang	Nein	Ja (verfügbar mit dem Nutzer-Profil IP Office Power User)
Integration von Microsoft Exchange Server 2007	Nein	Ja (verfügbar mit dem Nutzer-Profil IP Office Power User)
Webzugriff auf Voicemail	Nein	Ja (verfügbar mit dem Nutzer-Profil IP Office Power User)
Speichern, Löschen, Vorwärts, Wiederholen, zurückspulen, vorspulen, 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 Nutzer-Profilen IP Office Power User und IP Office Mobile Worker; enthalten in Advanced Edition)
Personal Automated Attendant	Nein	Ja
Visual Voice	Nein	Ja
Voicemail-Kanalreservierung	Nein	Ja

Über Avaya

Avaya ist einer der weltweit führenden Anbieter von Kommunikationsanwendungen für Unternehmen. Das Unternehmen bietet führenden Firmen und Organisationen weltweit Services rund um Unified Communications und Contact Center sowie weitere verwandte Dienste sowohl direkt als auch über Partner an. Unternehmen aller Größen verlassen sich auf Avayas moderne Kommunikationssysteme, um ihre Effizienz, Zusammenarbeit, Kundendienstleistungen und Wettbewerbsfähigkeit zu optimieren. Weitere Informationen finden Sie auf www.avaya.de.



INTELLIGENTE KOMMUNIKATION

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

Avaya Austria GmbH
Donau-City-Str. 11
A - 1220 Wien
T +43 1 8 78 70 - 0
avaya.at

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

© 2009 Avaya Inc. und Avaya GmbH & Co. KG. Alle Rechte vorbehalten.
Avaya und das Avaya-Logo sind Marken von Avaya Inc. und Avaya GmbH & Co. KG. und können in bestimmten Gerichtsbarkeiten eingetragen sein.
Alle durch ®, ™ oder SM gekennzeichneten Marken sind eingetragene Marken, Service-Marken bzw. Marken von Avaya Inc. und Avaya GmbH & Co. KG.
Alle anderen Marken sind das Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber.

BP2131 • GE • 09/09 Conversis • Änderungen vorbehalten • Gedruckt in Deutschland auf 100 % chlorfreiem Papier.