



The Power of We™



IP Office

Leistungsstarke Kommunikationslösungen für Ihr Unternehmen

Erfolgreiche Unternehmen suchen immer nach neuen Wegen, um mit weniger mehr zu erreichen. Ihre Herausforderung ist es, das Unternehmen flexibel, innovativ und wettbewerbsfähig zu gestalten, sicheren und erfolgreichen Kundendialog zu garantieren, ohne Betriebs- und Kapitalkosten in die Höhe zu treiben.

Die Lösung für Sie: Avaya IP Office

Ihre Vorteile:

- Sichere Erreichbarkeit auf hohem Niveau
- Entlastung Ihrer Mitarbeiter und Steigerung der Effizienz
- Integration aller wichtigen Kommunikationskanäle
- Ersparnis von Zeit und Kosten

In fünf einfachen Schritten, alles über IP Office erfahren:

- 1** Lernen Sie Avaya kennen - Seite 2
- 2** Einführung in IP Office - Seite 3
- 3** Lernen Sie mehr über die IP Office System Komponenten - Seite 4 & 5
- 4** Wählen Sie Ihre Telefone - Seite 6 & 7
- 5** Lernen Sie mehr über Funktionen und Anwendungen - Seite 8, 9 & 10



- 1 **Lernen Sie Avaya kennen**
- 2 Einführung in IP Office
- 3 IP Office System Komponenten
- 4 IP Office Telefone
- 5 Funktionen und Anwendungen

➤ Avaya - weltweit führend

Avaya ist ein weltweiter Anbieter von Kommunikationssystemen für Unternehmen jeder Größenordnung. Dazu gehören Lösungen für Unified Communications, Contact Center und Datennetze sowie Dienstleistungen.

Weltweit in 54 Ländern

- Mehr als 1 Million Kunden
- Rund 19.000 Mitarbeiter
- Rund 10.000 Vertriebspartner
- 5600 Patente

Langjährige Erfahrung

- 1899 Long Distance Telephone
- 1921 Bell System (Bell Labs)
- 1984 AT&T
- 1996 Lucent
- 2000 **Avaya**
- 2010 Akquisition von Nortel Enterprise Solutions

AVAYA

steht für
Kundennähe
durch flächendeckenden
Vertrieb und Service

Innovation
durch
Avaya Labs

Erfahrung
durch großen und
langjährigen
Kundenstamm

... und Kundennähe

- 1899 Harry Fuld, Frankfurt
- 1935 Telefonbau & Normalzeit
- 1984 Telenorma
- 1997 Bosch Telecom
- 2000 Tenovis
- 2004 **Avaya**

Weltweit die Nr. 1 in

- Unified Communications und
Telephony Systems¹
- Contact Center²
- Enterprise Messaging³
- Fixed Mobile Convergence⁴
- Voice Maintenance Services⁵

Quellen: 1-Dell'Oro Group, Enterprise Telephony Report, 2Q11, August 2011; 2-Gartner Inc., Market Share, Contact Center: Worldwide, 2009, Drew Kraus, Mai 2011 (überarbeitet); 3-T3i Group, InfoTrack for Converged Applications, Full Year 2010, Messaging, Juni 2011; 4-Frost & Sullivan, World Enterprise Premises-Based FMC Solutions Markets, Februar 2011; 5-IntelliCom Analytics, 2Q 2011 Global Lifecycle Services Market, September 2011

➤ Was ist IP Office?

Avaya IP Office ist die perfekte Lösung für alle kleinen und mittleren Unternehmen bis zu 384 Mitarbeitern, unabhängig davon, ob es sich dabei um Neugründungen oder etablierte Betriebe handelt, ob Sie von zu Hause aus tätig sind oder über einen oder mehrere Standorte verfügen.

Unterbrechungsfreier Betrieb

Dank integrierter Ausfallsicherheit und Telearbeitsfunktionen stellt IP Office bei Unternehmen mit mehr als einem Standort oder mit Mitarbeitern, die nicht ins Büro kommen können, den kontinuierlichen Betrieb sicher.

Geringere Mobiltelefonie- und Ferngesprächskosten

IP Office bietet viele Möglichkeiten, mit denen Sie die Gebühren für Gespräche von unterwegs (Mobil, Hotel, Ausland) optimieren können.

Erweitern Sie Ihren Experten-Stab, aber nicht Ihre Bürofläche

Mit IP Office haben Sie die Flexibilität, Mitarbeiter ortsungebunden von zu Hause aus arbeiten zu lassen, z. B. um Spitzenzeiten abzufangen.

Arbeiten von überall



Optimierter Kundenservice



Weltweit arbeiten und Kosten reduzieren

Produktiv sein, auch unterwegs



Telefonkonferenzen bis 2 x 64 Teilnehmer

- 1 Lernen Sie Avaya kennen
- 2 Einführung in IP Office
- 3 IP Office System Komponenten**
- 4 IP Office Telefone
- 5 Funktionen und Anwendungen

➤ IP Office zur Erhöhung der Produktivität

Es ist kinderleicht, Ihre Unified Communications-Lösung passgenau zusammenzustellen.

Das können Sie in 4 Schritten tun:

A - Suchen Sie Ihr System und die Telefone aus

Kommunikationssystem

Haben Sie einen Standort oder mehrere? Möchten Sie Ihren Kundenservice optimieren? Mit der IP Office als Basissystem können Sie so viele Anwendungen und Teilnehmer hinzufügen, wie Sie benötigen. Ob 2, 200 oder noch mehr Mitarbeiter, mit IP Office haben Sie die richtige Wahl getroffen. **Mehr Details siehe Seite 6.**



Telefone

Für die IP Office steht eine Fülle an unterschiedlichen Telefonen zur Verfügung. Die Endgeräte sind für eine breite Palette spezieller Anwendungen konzipiert. Um auch außerhalb Ihres Büros arbeitsfähig zu sein, benötigen Sie lediglich einen breitbandigen Internetzugang auf der Remote-Seite. Die Verbindung am Hauptstandort kann mit oder ohne VPN-Gateway erfolgen. **Mehr Details siehe Seite 7.**

B - Wählen Sie die Edition, die am besten zu Ihren Anforderungen passt

Essential Edition

Beinhaltet: Integrierte Voicemail, 2 Kanäle (erweiterbar auf 6), Mobile-Twinning, Mobile Call Control & one-X Mobile, Essential Edition für alle Benutzer, 2 Remote Worker-Lizenzen



Die Grundlage für Ihre Bürokommunikation: Einstiegslösung für Unified Communications für alle Ihre Mitarbeiter

- Rund um die Uhr erreichbar: Individuelle Voicemail-Begrüßungen für jeden Mitarbeiter erhöhen die Kundenbindung.
- Durch die Möglichkeit zum Weiterleiten von Voicemail per E-Mail wird die Produktivität der Mitarbeiter erhöht.
- Automatische Vermittlung: Eingehende Anrufe können mit einfachen Regeln automatisch an den richtigen Ansprechpartner vermittelt werden.
- Wählen nach Namen: Anrufer können aus ihren internen Telefonbüchern den gewünschten Teilnehmer auswählen und eine Verbindung herstellen.
- Mobilität: Alle Teilnehmer sind über eine Nummer erreichbar, egal ob Sie im Büro oder unterwegs sind. Ferner bietet one-X Mobile Essential eine grafische Benutzeroberfläche zur Anrufsteuerung und ermöglicht die Erreichbarkeit unter einer einzigen Rufnummer, und zwar sowohl für eingehende als auch für ausgehende Anrufe.

Preferred Edition

Beinhaltet: VoiceMail Pro-Lizenz, 4 Kanäle (erweiterbar auf 40)



Gesteigerte Reaktionsfähigkeit und Produktivität

Mit der IP Office Preferred Edition erhalten Sie alle Funktionen der Essential Edition sowie:

- Sichere „Meet-Me“-Konferenzen: Schnellere Entscheidungsfindung und bessere Teamarbeit. Über die integrierten Konferenzfunktionen können alle Teilnehmer eigene kennwortgeschützte Konferenzgespräche mit bis zu 64 Teilnehmern organisieren.
- Intelligente Anrufvermittlung: Zahlreiche programmierbare Optionen, mit denen Sie sicherstellen, dass Ihre Kunden schnell den richtigen Ansprechpartner erreichen.
- Anrufe aufzeichnen: Die integrierte Anrufaufzeichnung hilft Ihnen bei Analysen, bei strittigen Auftragserteilungen und auch bei der Schulung Ihres Personals.
- Höhere Voicemail-Kapazitäten verbessern die Erreichbarkeit.

Advanced Edition

Beinhaltet: CCR Server (Customer Call Reporter) mit einer Supervisor-Lizenz und zahlreichen Reporting-Funktionen



Optimaler Kundendialog und -service

Erfordert Preferred Edition. Zusätzlich zur Funktionalität der Preferred Edition erhalten Sie:

- Kundenservice-Management in Echtzeit: Ihnen steht jederzeit ein ausführliches Reporting zur Verfügung, und Sie erhalten sofort Warnmeldungen, wenn kritische Schwellenwerte überschritten wurden. So können Sie umgehend die notwendigen Maßnahmen ergreifen, um das Serviceniveau sicherzustellen.
- Aufgezeichnete Anrufe: Alle aufgezeichneten Anrufe können problemlos archiviert sowie jederzeit abgespielt werden.
- Self-Service rund um die Uhr: Kunden können jederzeit Informationen wie Bestellstatus und mehr über IVR-Services (Integrated Voice Response) abrufen.

C - Wählen Sie optionale Komponenten aus

- Contact Store (Gesprächsaufzeichnung mit Suchfunktion, nach Datum und Uhrzeit)
- CTI- Computer Telephony Integration
- Schnurlose Telefone: DECT R4, Wireless LAN (Wi-Fi)
- Multi-Site-Optionen: SCN (Small Community Network) unterstützt bis zu 32 Standorte und 1000 Teilnehmer

D - Wählen Sie das passende Nutzerprofil für Ihre Mitarbeiter

Office Worker*



Produktivitätssteigerungen im Büro durch Unified Communications

- Anrufe vom PC aus steuern. Mit einem einzigen Mausklick auf Dutzende von Kurzwahlzielen zugreifen, Anrufe vermitteln und an Telefonkonferenzen teilnehmen.
- Mit Unified Messaging-Funktionen alle Nachrichten effizient verwalten.
- Audiokonferenzen einleiten und steuern, besserer Informationsaustausch und schnellere Entscheidungsfindung in Teams.
- Präsenzanzeige und Instant Messaging verkürzen Anfragezeiten.

* Erfordert Avaya IP Office Preferred Edition

Beinhaltet:

- Unified Messaging
- one-X® Portal für IP Office (ohne Telecommuter-Funktion)

Mobile Worker*



Steigerung der Kundenzufriedenheit durch höhere Erreichbarkeit

- Erreichbar unter einer Nummer, egal ob im Büro oder unterwegs.
- Einbindung mobiler Telefone, unterwegs oder auf dem Betriebsgelände.
- Verkürzen von Anfragezeiten mittels Präsenzanzeige und Instant Messaging über Mobiltelefon.
- Vom Mobiltelefon: Einleiten und Steuern von Audiokonferenzen, besserer Informationsaustausch und schnellere Entscheidungsfindung in Teams.

* Erfordert Avaya IP Office Preferred Edition

Beinhaltet:

- one-X® Mobile Preferred
- Text-to-Speech

Teleworker*



Nahtlose Integration von Heimarbeitsplätzen

- Über einen PC mit Internetzugang lässt sich jedes Telefon zum Bürotelefon umfunktionieren.
- Die Präsenzanzeigen erleichtert die Zusammenarbeit getrennt voneinander sitzender Mitarbeiter.
- Produktivitätssteigerung durch Reduzierung oder Wegfall von Fahrzeiten.
- Mit PC-gesteuerter Telefonie und Punkt-zu-Punkt-Videoverbindungen werden Arbeitsprozesse beschleunigt, die Kommunikation verbessert und Anruferkosten bei Auslandsreisen gesenkt.
- Kosten sparen für Büromiete und -einrichtungen.

* Erfordert Avaya IP Office Preferred Edition

Beinhaltet:

- one-X® Portal für IP Office
- Video Soft Phone
- Unified Messaging
- Remote Worker
- VPN Phone

Power User*



Höchste Mitarbeiterproduktivität

- Beinhaltet alle Funktionen von **Office Worker**, **Mobile Worker** und **Teleworker**.
- Höchste Erreichbarkeit für Kunden und Mitarbeiter unter einer Nummer („One Number“-Konzept).
- Laptop, Internetverbindung und Headset ersetzen an jedem Ort eine herkömmliche Büroumgebung.

* Erfordert Avaya IP Office Preferred Edition

Beinhaltet:

- one-X® Mobile Preferred
- one-X® Portal für IP Office
- Unified Messaging
- Text-to-Speech
- Video Soft Phone
- Remote Worker
- VPN Phone

Receptionist



Professionelle Anrufbearbeitung auch in Spitzenzeiten

- Schnelle Bearbeitung auch bei großen Anrufrufen durch intuitive PC-Oberfläche und Anzeige des Systemstatus aller Mitarbeiter im Netz.
- Zentrale Anrufverwaltung über alle Standorte, Annehmen und Weiterleiten von Anrufen im ganzen Netz.
- Ein Vermittlungsplatz für mehrere Unternehmen oder Standorte möglich, dadurch Kostenreduzierung.

Beinhaltet:

- SoftConsole

Customer Service Agent*



Effizienter und effektiver Service bei der Abwicklung von

Kundenanfragen

- Bessere Verfügbarkeit von Kundeninformationen.
- Bessere Zeiteinteilung führt zu höherer Mitarbeiterzufriedenheit.
- Agenten können ihre eigene Leistung über einen browserbasierten Client nachverfolgen.

* Erfordert Avaya IP Office Advanced Edition

Beinhaltet:

- Customer Call Reporter Agent (CCR)

Supervisor*



Effizienterer Einsatz von Mitarbeitern

- Perfekte Steuerungsmöglichkeiten mit Hilfe der intuitiven und einfach zu bedienenden Oberfläche.
- Zeitersparnis beim Erstellen von Berichten dank integrierter Vorlagen.
- Optimierte Einsatzplanung der Mitarbeiter durch Analyse der Berichte.

* Erfordert Avaya IP Office Advanced Edition (enthält 1 Supervisor). Weitere Supervisor- & Agent-Lizenzen sind separat zu bestellen.

Beinhaltet:

- Customer Call Reporter Supervisor (CCR)

IP Telefone



9620L/9620C



9630G



SBM24



9640



9650/9650C

9600 Serie

Alle Telefone bieten hohe Audioqualität und unterstützen VPN-Software für die Telearbeit. **9620 L/C:** Bis zu 12 Anrufanzeigen oder administrierbare Funktionstasten, Display mit Hintergrundbeleuchtung, 4 Softkeys, 3 programmierbare Multifunktionstasten mit LEDs, eingebauter Lautsprecher, stromsparender PoE Class 1 und Anrufprotokollierung bis zu 100 Einträgen.

9630 G, 9640: Großes 320 x 240-Pixel-Display, 4 Softkeys, 6 programmierbare Multifunktionstasten mit LEDs. Beide Modelle unterstützen Mobilitätsanwendungen, Modell 9640 bietet Farbdisplay. Beide Telefone unterstützen bis zu 3 SBM 24-Module.

9650 / 9650 C: Das 9650C ist auf Mitarbeiter am Empfang und Contact Center-Agenten ausgerichtet, d. h. auf Personen, die große Anrufvolumen bewältigen müssen. Es bietet modernste Funktionen wie integrierte Tastenbefehle für den einfachen und direkten Zugriff auf vorprogrammierte Funktionen. Maximal 3 SBM 24-Module werden unterstützt. Zudem verfügt das 9650C über ein VGA-Farbdisplay mit einer Größe von 3,1 x 2,3 Zoll.

1600 Serie

1603: Display mit Hintergrundbeleuchtung, 2 Zeilen à 16 Zeichen, 3 programmierbare Funktionstasten mit LED rot/grün, über die der Teilnehmer Statusinformationen ablesen kann.

1603 SW: Wie Modell 1603, aber mit einem zweiten 10/100-Ethernet-Port und einem integrierten Switch.

1608: 8 programmierbare Funktionstasten mit LED rot/grün, integrierter Headsetanschluss, 3 Zeilen à 24 Zeichen.

1616: 16 programmierbare Funktionstasten, BM32-Port, integrierter Headsetanschluss, 3 Zeilen à 24 Zeichen.



1603i/1603i SW



1608i



1616i



BM32

Digitale Telefone



9504



9508



BM12

9500 Serie

9504/8: Grafisches Display mit Hintergrundbeleuchtung, 4 bzw. 8 programmierbare Anrufanzeige- oder Funktionstasten mit LED rot/grün in 3 Ebenen nutzbar, Headsetbuchse und Freisprechfunktion. Das Modell 9508 unterstützt das Erweiterungsmodul BM12.



1403



1408



1416



DBM32

1400 Serie

Die 1400-Serie digitaler Endgeräte von Avaya wendet sich an Unternehmen, die eine einfache und kostengünstige Kommunikationslösung für ihr digitales Netz suchen. Displays mit Hintergrundbeleuchtung, programmierbare Tasten mit dualen LEDs (rot & grün) zum einfachen Ablesen von Statusinformationen. Das Modell 1416 unterstützt das Erweiterungsmodul DBM32.

Konferenztelefone



B149



B159



B179

B100 Serie

Alle Avaya Konferenztelefone der Serie B100 unterstützen OmniSound® 2.0 Technologie, bieten Telefonbuch und Aufzeichnungsmöglichkeit auf SD-Karte und Konferenzführung.

B149: Analog, mittlere Konferenzräume < 10 Teilnehmer.

B159: Analog, GSM, Mini USB für VoIP, große Konferenzräume > 10 Teilnehmer, Anschluss für Schnurlos-Headset.

B179: SIP, PoE, große Konferenzräume > 10 Teilnehmer, Anschluss für Schnurlos-Headset, Webschnittstelle. (Avaya IP-Endgerätelizenz erforderlich.)

Schnurlostelefone

DECT/IP DECT-Funkzellen



DECT-Basisstationen



3720 / 3725



3740 / 3749

DECT R4

Neben den konventionellen Mobilteilen 3720 und 3725 wird die Produktpalette durch die neu eingeführten IP65-fähigen Modelle 3740 und 3749 in Industrieausführung komplettiert. Alle Mobilteile verfügen über ein lokales Telefonbuch mit bis zu 250 Einträgen.

3720: Schwarzweiß-Display mit weißer Hintergrundbeleuchtung, 16 h Gespräch, 180 h Standby.
3725: Farbdisplay, 16 h Gespräch, 180 h Standby, Bluetooth, SMS.

3740: Schwarzweiß-Display mit weißer Hintergrundbeleuchtung, 16 h Gespräch, 180 h Standby, grafische Benutzeroberfläche, IP 65 wasser- und staubgeschützt, Stoßfestigkeit nach IEC68-2-32.

3749: Wie 3740 mit Farbdisplay mit Hintergrundbeleuchtung, Bluetooth-Schnittstelle für Headsets, Positionssensor, Integration in Alarmsysteme, wasser- und staubgeschützt nach ATEX und IECEx.

Gas: II 2G EEx ib IIC T4

Staub: II 3D Ex ibD 22

WLAN-Funkzellen



Voice Priority-Prozessor



3641



3645

WLAN-Telefonie

Die Modelle 3641 und 3645 gehören zu den reinen Funktelefonen, die WLANs nach der Norm 802.11a unterstützen. Die Norm 802.11a bietet sich an, wenn eine große Zahl von Anwendern ihre Sprachdaten per Funk übertragen soll. Diese Telefone unterstützen auch die Norm 802.11b/g, sind wasser- und staubdicht, verfügen über große Displays und eine einfach zu handhabende Bedienung und bieten Akkus unterschiedlicher Größen. Modell 3641 und 3645 nutzen den gleichen Avaya Voice Priority-Prozessor und die Offene Anwendungsschnittstelle. Zur Integration in Ihr vorhandenes sprachoptimiertes („Voice Ready“) WLAN-Unternehmensnetzwerk.

Andere Telefone



IP Office Video-Softphone



One-X® Mobile Essential Edition



One-X® Mobile Preferred für IP Office

Video Softphone/Mobile Clients

Video Softphone ermöglicht Nutzern von PC/ Laptop die Audio- und Videokommunikation, sofern sie über eine USB-Webcam verfügen (Teleworker- oder Power User-Lizenz erforderlich).

Mit der one-X® Mobile Essential Edition, die eine intuitive grafische Benutzeroberfläche bietet, können Mobilfunkteilnehmer in das IP Office System eingebunden werden. (Verfügbar für alle Benutzer der Essential Edition.)

Die one-X® Mobile Preferred Edition für Smartphones ermöglicht eine reiche UC-Erfahrung mit IM/Präsenzanzeige, visueller Voicemail und Click-to-Conference-Funktion (Teleworker- oder Power User-Lizenz erforderlich. Derzeit werden Android-Mobilgeräte unterstützt, Unterstützung von iPhone ist in Vorbereitung).

SIP-Telefone von Drittanbietern

IP Office unterstützt eine Fülle von SIP-Telefonen externer Anbieter wie Polycom, Grandstream, Nokia SIP Client usw. (Lizenz für Drittanbieter-IP-Endgerät erforderlich).

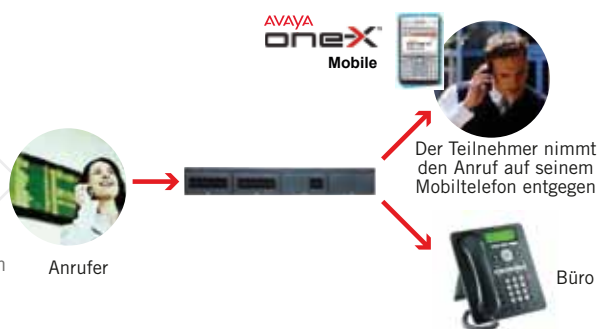
- 1 Lernen Sie Avaya kennen
- 2 Einführung in IP Office
- 3 IP Office System Komponenten
- 4 IP Office Telefone
- 5 Funktionen und Anwendungen

IP Office-Funktionen und Anwendungen

Mobilität

Mobile Twinning

Eine typische Anwendung für Vertriebsmitarbeiter, die im Büro zwar eine Nebenstelle haben, aber sehr oft unterwegs sind. Die Mitarbeiter geben ihren Kunden nur ihre Nebenstellenummer bekannt. Der Anruf wird sowohl im Büro- als auch am Mobil- bzw. DECT-Telefon signalisiert. Die Mobiltelefone können auch dann als Twinning-Ziele definiert werden, wenn die Tischtelefone nicht eingeloggt sind (z. B. virtuelle Nebenstellen). Anrufe können sogar nahtlos vom Tischtelefon auf das Mobiltelefon und umgekehrt umgelegt werden.



Mobile Call Control

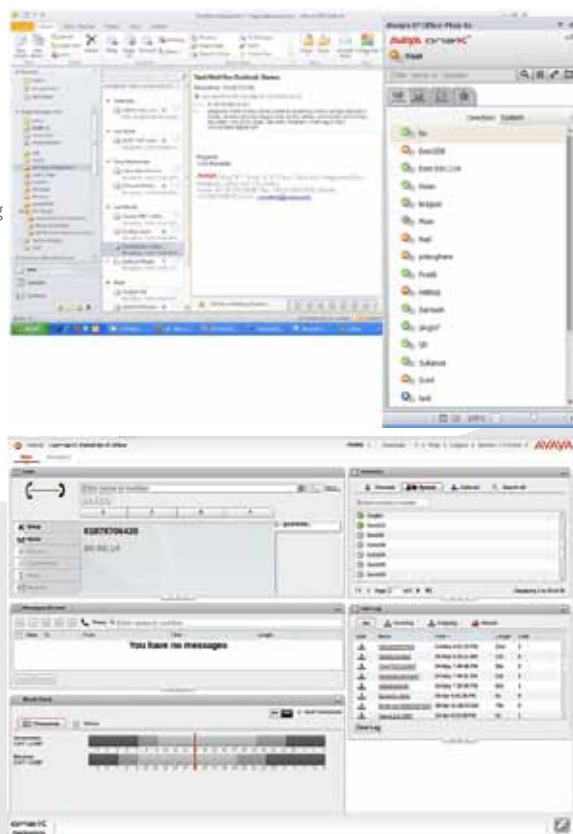
Mithilfe dieser Anwendung kann ein mobiler Teilnehmer bei Annahme eines Twinning-Anrufs am mobilen Endgerät DTMF-Signalisierungen verwenden, um den Anruf zu halten und wie jeder IP Office-Teilnehmer die Funktionen von IP Office zu nutzen.

one-X® Mobile Essential Edition

Avaya one-X® Mobile Essential Edition ermöglicht die Erreichbarkeit unter einer einzigen Rufnummer, sowohl für eingehende als auch für ausgehende Anrufe, und bietet eine grafische Benutzeroberfläche zur Anrufsteuerung. IP Office unterstützt solch umfangreich ausgestattete Clients, zu denen ausgewählte Geräte mit Nokia/Symbian, Apple iPhone OS Client und Windows Mobile 5 & 6 gehören.

one-X® Mobile Preferred Edition

Avaya one-X® Mobile Preferred Edition bietet eine komfortable Benutzeroberfläche und nutzt die erweiterten Funktionen, die auf Smartphones verfügbar sind, wie Spracherkennung zur Erteilung akustischer Befehle und Audiostreaming für visuelle Voicemail. Unified Communications-Funktionen wie Präsenzanzeige, Instant Messaging stehen neben Funktionen wie Click-to-Conference und visuelle Voicemail zur Verfügung. IP Office unterstützt solch umfangreich ausgestattete Clients auf Android-Mobilgeräten (Apple iPhone-Unterstützung ist in Vorbereitung). Das Android Startseiten-Widget liefert Aktualisierungen von Ereignissen, wie neue IM-Nachrichten, neu hinterlassene Sprachnachrichten und den Status von Konferenzteilnehmern.



Avaya one-X® Portal

one-X® Portal für IP Office ist eine Anwendung, die den Benutzern die Steuerung ihres Telefons von einem Netzwerk-PC aus erlaubt. one-X® Portal für IP Office ist eine browserbasierte Serverlösung und ermöglicht dem Anwender den Zugang zu Telefoniefunktionen, wie Anrufsteuerung, Konferenzen, Kurzwahl, Anrufprotokolle, Telefonbuch, Voice-Mailbox, Instant Messaging, Präsenzanzeigen über Google Talk und Microsoft Exchange-Kalenderintegration. Auch das Einbinden von Dritthersteller-Gadgets zur Optimierung der Anwenderproduktivität wird unterstützt. one-X® Portal kann mit allen IP Office-Teilnehmerschnittstellen (analog, digital, IP, wireless) benutzt werden.

Ein one-X® Portal Microsoft Outlook-Plugin steht ebenfalls zur Verfügung. Damit werden Funktionen, wie vereinigte Präsenzanzeigen, Click-to-Call, Anrufprotokolle sowie Benachrichtigung bei eingehenden Anrufen mit Optionen zu deren Annahme oder Ablehnung und visuelle Voicemail zur Verfügung gestellt, die zur Steigerung der Anwenderproduktivität beitragen.

Dank der Integration von one-X® Portal in Salesforce können Salesforce-Benutzer ihre Anrufe direkt aus Salesforce heraus steuern und dabei ihr Lieblingstelefon unter IP Office verwenden.

Text-to-Speech

Text-to-Speech erlaubt, E-Mails von einem Telefon vorlesen zu lassen bzw. einem Anrufer die Datenbankinformationen in verschiedenen Sprachen vorzulesen.

Video Soft Phone

Anwender können über eine USB-Video-Kamera an einem PC mit Hilfe von Video Softphone-Anwendung Video-Anrufe tätigen.

Avaya Video Conferencing Solution

Einfache, kosteneffiziente und variable Videokonferenzlösungen vom Einzelplatz bis hin zu Systemen für größere Konferenzräume mit mehreren Monitoren, Punkt-zu-Punkt- und Punkt-zu-Mehrpunkt-Verbindungen. AVCS ist für den Betrieb im Rahmen von IP Office mit bis zu 4 Parteien und bis zu 32 Standorten im gesamten SCN-Netzwerk ausgelegt. Der Kundennutzen liegt klar auf der Hand: Senkung der Reisekosten durch weniger Dienstreisen. Geschäftsprozesse und Entscheidungen können schneller umgesetzt werden, da der Zeitaufwand für Dienstreisen entfällt.



Customer Call Reporter (CCR) - Call Center

IP Office Customer Call Reporter ist eine serverbasierte Contact-Center-Lösung, die explizit für kleinere Unternehmen entwickelt wurde. CCR ist komplett webbasiert und kann sehr einfach auf einem Server installiert werden. Eine Client-Software muss nicht bereitgestellt werden.

- Browserbasiertes Tool zum Verwalten und Steuern des Kundenservice.
- Verfolgen und Erfassen der Auslastung von Agenten und Supervisor.
- Erstellen aktueller Status- und Langzeitberichte in verschiedenen Formaten.
- Zielsegment: Kleinere Unternehmen < 30 Agenten.
- Wallboard kundenspezifisch anpassbar.
- Bericht-Scheduler mit integrierten Vorlagen & individuell angepassten Berichten.



Computer Telephony Integration (CTI)

Ihr Telefon klingelt und auf Ihrem PC werden Informationen über den Anrufer angezeigt.

Computer Telephony Integration (CTI) ist ein Bindeglied zwischen Ihrem Kommunikationssystem und Ihren Geschäftsanwendungen. IP Office unterstützt die offenen CTI-Standards. Dadurch wird einer breiten Palette von Drittanbieterlösungen der Zugang zu IP Office ermöglicht. Zum Beispiel Lösungen für den vertikalen Markt zur Erfüllung der jeweiligen Anforderungen.

IP Office bietet zwei CTI-Lösungen:

CTI Link Lite: Lizenzfrei, unterstützt alle benötigten Funktionen für eine Fülle von Anwendungen inklusive Popup-Screen und vielen Drittanbieterprodukten.

CTI Link Pro: Unterstützt erweiterte Funktionen inklusive Möglichkeiten zur Steuerung mehrerer Telefone und zum Zugang zu Call Center-Vorgängen.



SoftConsole für Receptionist

SoftConsole ist ein für IP Office entwickelter PC-basierter Windows-Vermittlungsplatz. Operator müssen täglich hunderte von Anrufen bearbeiten. Der Einsatz einer Anwendung wie dieser zur Anrufbearbeitung ist daher äußerst effizient und unerlässlich. Auf dem Monitor werden eingehende Anrufe sowie der aktuelle Status gehaltener und vermittelter Anrufe angezeigt.

Zudem können alle Rezeptionisten leicht erkennen, wer gerade telefoniert und wer frei oder nicht am Platz ist. Somit kann der Operator Anrufe schnell und effektiv weitervermitteln. SoftConsole kann bei Nicht-Benutzung weggeklickt werden. Beim Eintreffen eines Anrufs wird das Fenster automatisch wieder aktiviert.



Unified Messaging

Unified Messaging Service (UMS) ermöglicht Voicemail – E-Mail-Synchronisation zwischen VoiceMail Pro-Server und E-Mail-Client. Es stellt dem Anwender zwei Schnittstellen zur Verfügung, über die Voicemail-Informationen vom VoiceMail Pro erhalten werden können.

E-Mail-Anwendungen, wie Outlook, die IMAP unterstützen, können eine Verbindung zum IMAP-Server herstellen, auf dem VoiceMail Pro-Server ausgeführt wird. Wenn eine Voicemail-Nachricht auf dem E-Mail-Client als .WAV-Anlage eingeht, wird diese wie jede andere E-Mail behandelt. Nachdem die Voicemail-Nachricht abgehört wurde, erhält sie den Status „Gelesen“. Beim Löschen der Nachricht wird sie auch vom VoiceMail Pro-Server entfernt. Durch diese Synchronisation über IMAP wird die Mitarbeiterproduktivität gesteigert und der Kundenservice optimiert.

Remote Worker und VPN Phone

Für die Telearbeit kann entweder die Remote Worker-Funktion (NAT Traversal) oder die VPN Phone-Funktion genutzt werden. Mit der Remote Worker-Funktion ist die Verbindung von IP-Telefonen an Remotestandorten mit IP Office über das öffentliche Internet möglich, ohne dass hierfür eine spezielle Ausrüstung benötigt wird. Lediglich ist ein üblicher Breitbandanschluss erforderlich.

Bei einem VPN-Telefon handelt es sich um ein IP-Telefon mit integrierter VPN-Software, das eine sichere Verbindung zwischen einem IP-Telefon am Remotestandort und IP Office ermöglicht. Für die VPN-Telefonverbindung wird am IP Office-Standort ein VPN-Router/Gateway benötigt.

Essential Edition bietet zwei Lizenzen für Telearbeiter, weitere Lizenzen sowie VPN Phone-Lizenzen sind Bestandteil der Teleworker- und Power User-Pakete.

- 1 Lernen Sie Avaya kennen
- 2 Einführung in IP Office
- 3 IP Office System Komponenten
- 4 IP Office Server und Telefone
- 5 Funktionen und Anwendungen

IP Office-Funktionen und Anwendungen

Fortsetzung...

Hot-Desking

Mit Hot-Desking können mehrere Teilnehmer das selbe Endgerät gemeinsam nutzen. Jeder Nutzer meldet sich mit seinen Identifikationsdaten an, so dass er seine Anrufe erhält und Zugang zu seiner eigenen Voice-Mailbox und anderen persönlichen Einrichtungen hat.

Auf diese Weise können beispielsweise Vertriebsmitarbeiter, die nur gelegentlich das Büro aufsuchen, Telefon- und Voicemail-Funktionen des Systems nutzen, ohne ein eigenes Nebenstellengerät zu benötigen. Nach erledigter Arbeit melden sie sich einfach ab, um den Platz für einen anderen Mitarbeiter frei zu machen. Sobald eine Anmeldung an einem Ort erfolgt, wird der betreffende Nutzer automatisch am vorherigen Standort abgemeldet.

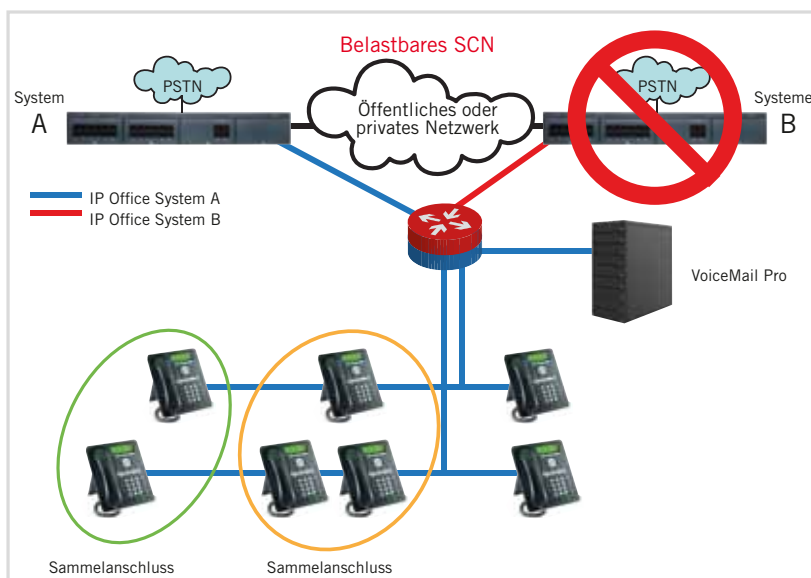


MultiSite-Option

IP Office ist ideal für alle Unternehmen mit mehreren Standorten. Verbinden Sie bis zu 32 Standorte miteinander für eine reibungslose Kommunikation zwischen allen IP Office-Systemen.

Folgende zusätzliche Leistungsmerkmale sind verfügbar:

- Netzweite Besetztanzeige
- Zuweisen eines einzelnen zweiten Anrufs
- Rückruf, wenn frei
- Paging
- Anruf heranholen
- Zentrales / Persönliches Telefonbuch
- Zentrales Anrufprotokoll
- Zentrale und/oder verteilte Voice Mail
- Abwesenheitsnachricht als Text
- SCN Kanaloptimierung
- Verteilter Sammelanschluss
- Remote Hot Desking
- Breakout Dialing



Bei Unternehmen mit mehr als einem Standort stellt IP Office den kontinuierlichen Betrieb sicher. Während eines Stromausfalls kann für Teilnehmer mit IP-Telefonen die automatische Umschaltung auf das System eines anderen Standorts eingerichtet werden, sodass eine unterbrechungsfreie Kommunikation gewährleistet ist. Es besteht auch die Option, das Voice-Mail-System verteilt aufzubauen und als eine Backup-Lösung immer verfügbar zu machen.

Konferenzanwendungen

Avaya IP Office verfügt über zwei integrierte Konferenzräume für je 64 Teilnehmer, so dass auch kleine Unternehmen die interne und externe Zusammenarbeit optimieren können. Unternehmen, die derzeit Konferenzgespräche über einen Serviceprovider führen, können diese Kosten reduzieren oder gar vermeiden. Die Konferenzfunktion von IP Office bietet einfache Möglichkeiten der Konferenzsteuerung, die zu einer besseren Abstimmung aller Beteiligten und einer schnelleren Entscheidungsfindung beitragen.

Als Konferenzteilnehmer kommen vor Ort anwesende Mitarbeiter ebenso in Frage wie externe Parteien, zu denen Kundendiensttechniker, Vertriebsmitarbeiter, Kunden oder Lieferanten gehören können. Konferenzgespräche können im Voraus geplant oder spontan nach Bedarf eingerichtet werden. „Meet-Me“-Konferenzen, bei denen Teilnehmer sich unter Angabe eines Sicherheitscodes selbst in die Konferenz einwählen können, stehen mit der Preferred Edition zur Verfügung. Der Konferenzleiter kann über sein Avaya-Display-Telefon, one-X-Portal-Anwendung oder one-X-Mobile Preferred-Client die Konferenzteilnehmer anzeigen, stumm schalten, aus der Konferenz herausnehmen und die Konferenz aufzeichnen oder sperren.

11 gute Gründe für Avaya

Immer bei Ihnen vor Ort

- Individuelle Beratung, Planung und Design Ihrer passgenauen Lösung
- Gesicherte Kommunikation durch unser Servicenetz mit mehr als 1000 Mitarbeitern zur Beratung, Implementierung und Instandhaltung – 24 Stunden, 7 Tage die Woche
- Vorteile live erleben in unseren Demo-Centern oder bei Kunden in Ihrer Nähe

Passende Kommunikationslösungen für Ihr Unternehmen

- Optimale Zusammenarbeit mit Geschäftspartnern und im Unternehmen durch innovative Applikationen und Endgeräte
- Produktivitätssteigernde, ganzheitliche Lösungen für Unified Communications und Contact Center
- Effiziente Netzwerklösungen mit bis zu 40% weniger Energieverbrauch im Vergleich zum Wettbewerb
- Kundenfreundliche Geschäftsprozesse dank maßgeschneiderter Branchenlösungen
- Kostensparende Bereitstellung von Sprach- und Datenanschlüssen, z. B. in Form einer Flatrate oder eines kompletten WAN

Flexible Finanzierungsmodelle – Avaya Miete und Managed UC

- Keine Kapitalbindung – die Liquidität bleibt erhalten
- Bedarfsgerechte Vertragsgestaltung durch variable Laufzeiten, vielfältige Serviceklassen, hohe Flexibilität bei Bedarfsänderungen und Preisstabilitätsklausel
- Arbeitsplatzbezogene Abrechnung aller Kommunikationskosten bietet sicheres Kostenmanagement



Avaya Deutschland GmbH
Avaya GmbH & Co. KG
Kleyerstraße 94
D-60326 Frankfurt/Main
T 0800 GOAVAYA bzw.
T 0800 462 82 92
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

AVAYA
The Power of We™

© 2011 Avaya Inc., Avaya Deutschland GmbH und Avaya GmbH & Co. KG. Alle Rechte vorbehalten.
Avaya und das Avaya-Logo sind eingetragene Marken von Avaya Inc., Avaya Deutschland GmbH 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., Avaya Deutschland GmbH 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.
SB4821 · GE · IPO-R8 V3 DS · 12/11 WAK · Änderungen vorbehalten · Gedruckt in Deutschland auf 100% chlorfreiem Papier.

avaya.de