

IP Office Receptionist

Un traitement des appels efficace et professionnel

Présentation

Les opératrices peuvent gérer des dizaines, voire des centaines, d'appels par jour, ce qui prouve qu'il est essentiel de déployer une application téléphonique permettant de gérer efficacement ces appels. IP Office *Receptionist* fournit un affichage visuel des appels entrants et l'état des appels dans l'ensemble de l'entreprise sur une interface informatique facile à utiliser. Grâce à l'accès visuel de l'état du téléphone de chaque employé (occupé, en ligne, pas à son bureau), les opératrices peuvent router les appels rapidement et précisément en un simple clic de souris.

L'application performante « *Receptionist* » - permet à un seul opérateur de gérer les appels des bureaux d'un site unique ou des sites multiples, en garantissant un traitement ponctuel et professionnel de tous les appels.



Fonctions

Traitement des appels rapides et précis – Grâce à son interface informatique intuitive, la solution « *Receptionist* » permet de gérer les appels d'un simple cliquer-déplacer pour une meilleure efficacité de l'opérateur, même avec des volumes d'appels importants.

Etat visuel des appels – Les opératrices peuvent consulter l'état et la disponibilité de tous les collaborateurs du réseau. Ils savent qui est au téléphone, qui n'est pas à son bureau, qui ne veut pas être dérangé, etc., pour un routage rapide et précis des appels.

Gestion centralisée des appels – La solution « *Receptionist* » permet à un seul opérateur de gérer les appels de plusieurs bureaux, de transférer des appels entre les différents sites, d'ajouter des participants aux conférences et de gérer les messages vocaux pour les collaborateurs. Résultat : des opérations simplifiées, un service cohérent et une réduction des coûts.

Gestion des appels pour plusieurs entreprises – Lorsqu'un opérateur gère les appels de plusieurs entreprises (dans un environnement de bureau partagé, par exemple), la solution « *Receptionist* » lui permet d'identifier rapidement et précisément les appelants, de les accueillir de manière appropriée et de router leur appel vers la bonne société. De plus, le partage des ressources d'opératrices permet de réduire les coûts.

Avantages

- **Opérations simplifiées** – Une gestion de volumes d'appels importants avec une seule opératrice, dans des environnements autonomes ou multi-sites ou pour gérer les appels de plusieurs entreprises.
- **Service professionnel pour les appelants** – L'interface facile à utiliser permet aux opératrices de voir l'état des utilisateurs du réseau afin de router rapidement et précisément les appels aux bonnes personnes.

Caractéristiques techniques

Format	Télécharger le logiciel IP Office
Configuration système requise	IP Office Essential Edition ou IP Office Preferred Edition ou IP Office Advanced Edition
Exigences utilisateur	<ul style="list-style-type: none">• Un téléphone IP Office• PC avec connexion Ethernet• Processeur Pentium II de 400 MHz ou plus avec 64 Mo de RAM (ou plus si la version de Windows le spécifie) ; 1 Go d'espace disque libre (plus carte son si audio nécessaire)• Windows XP Professional SP3/Vista Business SP1/ Vista Enterprise SP1/Vista Ultimate SP1 avec réseau TCP/IP
Détail des fonctionnalités	<p>La solution IP Office Receptionist fournit :</p> <ul style="list-style-type: none">• Traitement des appels entrants et sortants• Contrôle des appels téléphoniques, y compris les appels de conférence et les salles de conférence, Transférer, Mise en attente et Parquer par glisser-déplacer• 16 emplacements de parpage maximum avec des libellés personnalisés• Configuration des préférences téléphoniques• Recevoir l'ID de l'appelant et affichage du nom (fourni par le fournisseur d'accès local)• Numéros abrégés et gestion du tableau des voyants d'occupation des utilisateurs au sein ou dans l'ensemble de l'entreprise• Répertoire téléphonique local• Journaux d'historique des appels séparés - Tous, Entrants, Sortants, Appels en absence, Messages• Possibilité de créer un script pour la gestion des appels entrants• Affichage de la durée de l'appel• Commande de l'ouverture des portes• Contrôle de 8 files d'attente maximum et possibilité de répondre à des appels placés en file d'attente• Créer un simple enregistrement des contacts Outlook• Sonnerie personnalisée à l'aide d'un fichier WAV• Opératrice centralisée pour plusieurs sites connectés

À propos d'Avaya

Avaya est l'un des plus grands fournisseurs au monde de systèmes de communication d'entreprise. L'entreprise fournit des communications unifiées, des centres de contacts et les services correspondants, directement ou par l'intermédiaire de ses partenaires commerciaux, aux grandes entreprises et organisations du monde entier. Les entreprises de toute taille s'en remettent à Avaya pour obtenir des communications avancées capables d'améliorer l'efficacité, la collaboration, les services client et la compétitivité. Pour plus d'informations, visitez notre site à l'adresse www.avaya.fr.



COMMUNICATIONS INTELLIGENTES

© 2009 Avaya Inc. Tous droits réservés.

Avaya et le logo Avaya sont des marques d'Avaya Inc. et peuvent être déposées dans certains pays. Toutes les marques identifiées par les symboles ®, TM ou SM sont des marques déposées, des marques ou des marques de service, respectivement d'Avaya Inc. Toutes les autres marques sont la propriété de leurs propriétaires respectifs.
10/09 • LB4321FR

avaya.fr