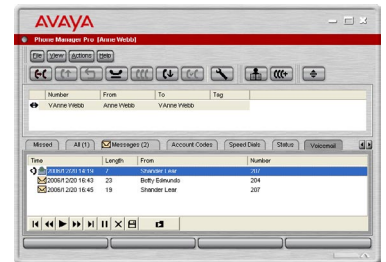


IP Office: Программы для работы с сообщениями

Голосовая почта, электронная почта и другие

Обзор

Программы для приема и передачи сообщений необходимы компаниям, которым важно обеспечить эффективную обработку вызовов, и которые заботятся о том, чтобы ни один звонок не остался без ответа, даже если он поступил в нерабочее время или когда все сотрудники заняты. В пакете с Avaya IP Office предлагаются несколько приложений для работы с сообщениями – VoiceMail Lite, Embedded Voicemail и VoiceMail Pro – поддерживающих такие функции, как автосекретарь, голосовая почта, унифицированные сообщения, маршрутизация факсов, интерактивный автоответчик (IVR), преобразование текста в речь (TTS), централизованная голосовая почта и межсетевой обмен сообщениями (networked messaging).



Возможности

Автосекретарь. Приветствует звонящих, предоставляет информацию в виде записанных голосовых сообщений и переключает соединение на требуемый добавочный номер. Эту функцию можно настроить таким образом, чтобы звонки, поступающие в разное время, обрабатывались по-разному.

Голосовая почта. Позволяет сотрудникам, клиентам и партнерам отправлять и получать информацию в любом месте и в любое время суток. Например, работники и менеджеры могут отправлять / пересылать сообщения на один или несколько почтовых ящиков, посылать сообщение на имя или на номер внутреннего телефона, пользоваться встроенным справочником. Систему можно настроить таким образом, чтобы она автоматически вас «находила» и уведомляла о новых сообщениях.

Доставка голосовых сообщений по электронной почте. Доступ к сообщениям голосовой и электронной почты в одном почтовом ящике, возможность одновременно видеть все ваши сообщения. Вы можете получать голосовые сообщения по электронной почте в виде вложенных файлов и работать с ними дистанционно со своего ПК, не подключаясь к телефонной системе; сохранять и пересылать голосовые сообщения таким же способом, как электронную почту; а также (опционально) прослушивать сообщения электронной почты по телефону и отвечать на них, находясь в дороге.

Унифицированные сообщения. Дополнительно к доставке голосовых сообщений по электронной почте обеспечивается синхронизация сообщений. Кроме того, сотрудники могут работать с голосовой почтой – выбирать и прослушивать голосовые сообщения – прямо в окне браузера.

Межсетевой обмен сообщениями. Несколько систем под IP Office можно объединить в сеть и администрировать всю сеть обмена сообщениями из одной центральной точки. Объединенные в сеть филиалы могут даже синхронизировать справочники для автоматического обновления.

Ключевые преимущества

Обслуживание клиентов. Гарантия того, что важные звонки не будут потеряны, и каждый клиент будет соединен с нужным сотрудником или отделом.

Эффективность и производительность. Оперативная обработка звонков в часы пиковой нагрузки, рациональная маршрутизация вызовов. Индикация вызывающего абонента позволяет узнать, кто звонит, не отвлекаясь от важной работы.

Возможности для роста. Начните с простого, затем наращивайте мощности и добавляйте приложения по мере возникновения потребности.

Только от Avaya

Решения для голосовой почты Avaya IP Office позволяют оптимизировать работу с сообщениями, обеспечивая доступ к ним с телефона или ПК (благодаря встроенной функции доставки голосовых сообщений по электронной почте).

Работа с сообщениями в IP Office

	Embedded Voicemail	VoiceMail Lite	VoiceMail Pro
Тип системные требования	Карта памяти Работает с: • IP Office 500	CD-ROM • Поставляется с IP412. Включено в IP Office 500 с Professional Edition. • Подключенный к сети Ethernet ПК под управлением Microsoft Windows XP Professional SP3/Vista Business SP 1/Vista Ultimate SP1/Server 2003 SP2/ Server 2008; процессор Pentium 4 2,4 ГГц или выше.	CD-ROM • Работает с любыми платформами IP Office. На системах IP Office 500 требуется ПО Professional Edition. • Подключенный к сети Ethernet ПК под управлением Microsoft Windows XP Professional SP3/Vista Business SP 1/Vista Ultimate SP1/Server 2003 SP2/Server 2008; рекомендуется процессор Pentium 4 2,4 ГГц или выше. • Для Campaign Manager необходимо 512 Мб ОЗУ • Для синтеза речи, системы управления информацией и базы данных сторонних поставщиков требуется ОЗУ не менее 1024 Мб, жесткий диск мин. 20 Гб (желательно 7200 об/мин), 2 Гб для операционной системы, VoiceMail Pro и хранения голосовых сообщений. • Система унифицированных сообщений работает с любыми почтовыми клиентами, поддерживающими IMAP (Outlook); на Microsoft Windows Server 2003 SP2 и Server 2008 поддерживается веб-доступ
Пользовательские требования	Любой телефон	Любой телефон	Любой телефон • MS Outlook или другой почтовый клиент с поддержкой IMAP4 для службы унифицированных сообщений (UMS) • Любой ПК с браузером для доступа к голосовым сообщениям через веб-интерфейс
Емкость			
Почтовые ящики	• Без ограничений	• Без ограничений	• Без ограничений
Макс. количество одновременных вызовов (портов)	• 4	• 4	• До 30
Объем хранимых сообщений	• Приблизительно 15 часов	• Зависит от ПК (1 Мб/мин)	• Зависит от ПК (1 Мб/мин)

Функции	Embedded Voicemail	VoiceMail Lite	VoiceMail<SoftReturn>Pro
Поддержка нескольких языков	Да	Да	Да
Сервисы голосовой почты для индивидуальных пользователей / виртуальных пользователей / поисковых групп	Да	Да	Да
Централизованная голосовая почта	Нет	Нет	Да
Телефонные уведомления о голосовых сообщениях (Voicemail Ringback) (внутренние/внешние звонки)	Да/Нет	Да/Нет	Да/Да
Индикация ожидающих сообщений	Да	Да	Да
Воспроизведение в порядке LIFO/FIFO (последний на входе – первый на выходе / первый на входе – первый на выходе)	Нет	Нет	Да
Интеграция с Phone Manager Pro	Нет	Нет	Да
Приветствия: индивидуальные / непрерывный цикл	Да/Нет	Да/Да	Да/Да
Расширенные приветствия	Нет	Нет	Да
Послать уведомление / Переслать / Копия по электронной почте	Да	Да	Да
Прослушивать и отвечать на сообщения электронной почты (синтез речи)	Нет	Нет	Да
Унифицированные сообщения и синхронизация	Нет	Нет	Да (опция)
Веб-доступ к голосовой почте	Нет	Нет	Да (с опцией UMS)
Сохранение / удаление / пересылка сообщений	Да/Да/Да	Да/Да/Да	Да/Да/Да
Повтор/Перемотка назад/Перемотка вперед/Пропуск сообщений	Да	Да	Да
Пауза воспроизведения сообщения	Нет	Нет	Да
Установка приоритетов сообщений, только режим INTUITY	Нет	Нет	Да
АОН (CLI/ANI), объявление времени и даты	Да	Да	Да
Перезвонить отправителю (CLI/ANI)	Да	Да	Да
Беспарольный доступ по АОН (CLI/ANI)	Да	Да	Да
Выход на оператора (Breakout to Reception) / выбор соединения (Voicemail Transfer)	Да/Да	Да/Нет	Да/Да
Объявления во время ожидания в очереди (In-Queue Announcements)	Ограниченные	Ограниченные	Да
Автосекретарь	40 автосекретарей могут быть соединены между собой	Нет	Без ограничений, многоуровневый
Информирование о наличии сообщений (outcalling)	Нет	Нет	Да, каскадное
Уведомление о сообщении (Message Announcements) / уведомление о срочном вызове (Whisper Announce) / переадресация с возвратом (Assisted Transfers)	Ограниченные	Нет	Да
Дополнительные функции: Запись вызовов (Call Recording), проверка условий (Test Conditions), персональная нумерация (Personal Numbering), Campaign Manager, графический интерфейс VoiceMail Pro Manager, режим эмуляции INTUITY TUI, пересылка электронной почты на внешнюю систему (на основе VPNM), доступ к базам данных сторонних производителей (IVR), синтез речи в потоках вызовов, Voicemail Transfer (личный автосекретарь)	Нет	Нет	Да
Визуальный интерфейс (Visual Voice)	Да	Нет	Да
Резервирование каналов голосовой почты	Нет	Нет	Да