

IP Office – Desktop-Kommunikationslösungen

PC-basiertes Tool

Überblick

Bei den PC-basierenden Kommunikationsanwendungen in Avaya IP Office werden die Anrufaktionen sowohl visuell als auch für den mausgesteuerten Zugriff angeboten. IP Office enthält die PC-Kommunikationsanwendungen SoftConsole, Phone Manager und Phone Manager PC Softphone.

Funktionen

SoftConsole

PC-basierte Bedienerinterface mit visueller Darstellung der Anrufinformationen und PC-basierter Anrufbearbeitung, welches die Anrufkontrolle am Telefon des Bedieners ermöglicht. Mit SoftConsole können die Bediener (z. B. Empfangspersonal) eingehende Anrufe über ihren PC annehmen, weiterleiten und verwalten. SoftConsole-Benutzer können gleichzeitig Anruferinformationen, Daten aus dem Telefonbuch (zur Weiterleitung per Maus), Angaben zu gehaltenen Anrufen sowie den Telefonstatus aller Geräte im gesamten Unternehmen abrufen. Darüber hinaus können die SoftConsole-Benutzer ihr Anrufprotokoll betrachten, in dem auch sämtliche entgangenen Anrufe verzeichnet sind.

Kauf auf Probe – Testen Sie die IP Office-Produktivitätsanwendungen 45 Tage lang kostenlos

Phone Manager

Mit der Anwendung Phone Manager kann der Benutzer das Telefon über den eigenen PC steuern. Phone Manager ist in drei Versionen erhältlich: Phone Manager Lite, Phone Manager Pro und Phone Manager PC Softphone (VoIP-Modus).

Phone Manager Lite

Phone Manager Lite ist eine kostenlose IP Office-Anwendung, mit der alle Mitarbeiter den visuellen Zugriff auf Funktionen erhalten, unter anderem auf die Funktion zum Hosten von Konferenzgesprächen. Phone Manager Lite eignet sich für Analogtelefone und für Digital- oder IP-Telefone auf Einstiegsniveau; dennoch bietet diese Anwendung erweiterte Telefonfunktionen zur Bedienung über den PC.

Phone Manager Pro

Phone Manager Pro beruht auf Phone Manager Lite und bietet weitere Funktionen, beispielsweise die Integration in Kontaktverwaltungspakete für das Öffnen von Zusatzfenstern, die Voicemail-Steuerung mit VoiceMail Pro sowie ein persönliches Telefonverzeichnis. Im integrierten Telecommuter-Modus erhalten Benutzer auch an anderen Standorten sämtliche Funktionen von Phone Manager Pro, wobei der Gesprächspfad über eine externe Rufnummer geleitet wird (Privatnummer oder Mobiltelefonnummer).



Phone Manager PC Softphone

Phone Manager PC Softphone ist mit derselben grafischen Benutzeroberfläche ausgestattet wie Phone Manager Pro. Der Unterschied besteht darin, dass kein Telefon erforderlich ist; die Telefonate werden über den PC des Benutzers abgewickelt. (Hierbei muss ein Headset/Mikrofon mit der Soundkarte oder dem USB-Anschluss am PC verbunden werden.) Phone Manager PC Softphone eröffnet mobilen Benutzern mit Fernzugriff auf das LAN einen entscheidenden Vorteil: Diese Benutzer erhalten quasi ein „Telefon im Laptop“, das alle Funktionen des Geräts in ihrem Büro aufweist.

Wichtige Vorteile

- Vereinfachte Kommunikation: Zugriff auf häufig verwendete Funktionen per Maus
- Höhere Produktivität
- Unterstützung für effektivere Anrufbearbeitung: höhere Kundenzufriedenheit
- Geldersparnis: Phone Manager-Anwendungen stehen auf einfachen Telefonen zur Verfügung
- PC Softphone unterstützt mobile Mitarbeiter unterwegs, die Kosten für Ferngespräche werden gesenkt, und die Mitarbeiter können mit ihren Kollegen und Kunden in Kontakt bleiben

IP Office - Desktop-Kommunikationsoptionen

	Phone Manager Lite und Phone Manger Pro	Phone Manager PC Softphone	SoftConsole
Format	CD-ROM	CD-ROM	CD-ROM
Systemanforderungen	Beliebige IP Office-Plattform (Phone Manager Lite kostenlos für alle Benutzer)	Beliebige IP Office-Plattform	Beliebige IP Office-Plattform mit R2.0 oder höher
Benutzeranforderungen	<p>PC mit Ethernet-Verbindung; Pentium 266 MHz mit 64 MB Arbeitsspeicher; mindestens 50 MB freier Festplattenspeicher (Soundkarte, falls Audiofunktionen erforderlich sind)</p> <p>Windows XP Professional SP3/ Vista Business SP1/Vista Enterprise SP1/Vista Ultimate SP1 mit TCP/IP-Netzwerk</p> <p>Optional: Internet Explorer 6.0 (oder höher) für Conferencing Center-Integration</p> <p>Optional: Microsoft Outlook 2000/ 2003/XP, Maximizer 8.0 und Goldmine 6.7 für Kontaktverwaltungs- integration</p> <p>Beliebiges IP Office-Telefon</p> <p>Freisprechbetrieb mit Telefonen der Serie 4400*/4600/5400/ 5600/T3*</p>	<p>Multimedia-PC; Pentium 400 MHz (700 MHz empfohlen) oder schneller mit mindestens 128 MB RAM Arbeitsspeicher</p> <p>Windows XP Professional SP3/Vista Business SP1/Vista Enterprise SP1/Vista Ultimate SP1 mit TCP/IP Netzwerk</p> <p>Lautsprecher/Mikrofon (USB-Headset, USB-Handset oder Soundkarte)</p>	<p>PC mit Ethernet-Verbindung; Pentium II-Prozessor mit 400 MHz (oder schneller) mit 64 MB Arbeitsspeicher (oder mehr, je nach Windows-Version); 1 GB freier Festplattenspeicher (Soundkarte, falls Audiofunktionen erforderlich sind)</p> <p>Windows XP Professional SP3/Vista Business SP1/Vista Enterprise SP1/ Vista Ultimate SP1 mit TCP/ IP-Netzwerk</p> <p>4 SoftConsole-Anwendungen pro System</p> <p>Beliebiges IP Office-Telefon</p>

* Regional verfügbar

IP Office - Desktop-Kommunikationsoptionen

Funktionsdetail	Phone Manager Lite	Phone Manager Pro/PC Softphone	SoftConsole
Bearbeitung ein- und ausgehender Anrufe, Rufkontrolle, Konfigurieren der Telefoneinstellungen, Konfigurieren der Tasten-kombinationen, CLI/ANI-Anzeige, Konferenzsteuerungsanzeige	Ja	Ja	Ja
Telearbeiter-Modus	Nein	Ja/Nein	Nein
Kurzwahlverwaltung/Besetzt-Lampfenfeld (BLF; per Kurzwahl)	Ja; max. 15	Ja	Ja
Outcalling-Kontrolle (externe Benachrichtigungen)	Nein	Ja	Nein
Mehrere Kurzwahlregister (zum Gruppieren der BLF-Symbole)	Nein	Ja; 10 Register mit je 100 Einträgen	Ja
Integration von Microsoft Live Communications Server (LCS) in Instant Messaging	Ja	Ja	Nein
Kompakt-Modus	Nein	Ja	Nein
Lokales Telefonbuch	Nein	Ja	Ja
Anrufprotokoll mit eingehenden/ausgehenden/ entgangenen Anrufen	Ja	Separate Protokolle	Separate Protokolle
Sammeln neuer Voicemail-Nachrichten	Ja	Ja	Ja
Voicemailbox-Steuerung (Avaya INTUITY®-Systeme und IP Office-Modi), Erstellen persönlicher Verteilerlisten (INTUITY-Modus)	Nein	Ja	Nein
Eingangsanruf-Scripting, Anrufdauer, Türöffnersteuerung	Nein	Ja	Ja
Warteschlangenüberwachung	Nein	Ja; 2 Warteschlangen	Ja; 8 Warteschlangen
Tasten für Conferencing Center-Aktionen	Ja	Ja	Nein
Konferenzräume	Nein	Nein	Ja; 2
Kontakte per Zusatzfenster (Outlook 2003, Goldmine, Maximizer)	Nein	Ja	Nein
Einfache Erstellung von Outlook-Kontaktdatensätzen	Nein	Ja	Ja
Agenten-Modus	Nein	Ja	Nein
Variable Klingeltöne (als WAV-Datei)	Nein	Ja	Ja
Wählen bei aktiver Verbindung (Sender von MFW-Signalen, während eine Verbindung zu einem anderen Teilnehmer besteht)	Ja	Ja	Ja
VoIP-Modus (für die Ausführung als IP-Softphone)	Nein	Nein/Ja	Nein

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 87870-0
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.

BP2571 · GE · 04/09 WAK · Änderungen vorbehalten · Gedruckt in Deutschland auf 100% chlorfreiem Papier.