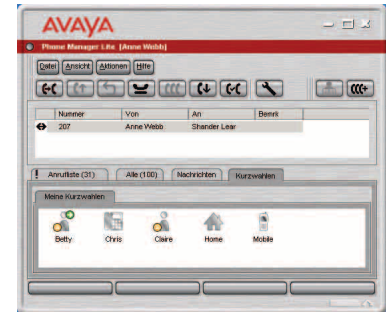


Desktop-Kommunikationslösungen in der IP Office

Computergestützte Kommunikationsanwendungen

Überblick

Die Desktop-Kommunikationsanwendungen in Avaya IP Office liefern einen visuellen Überblick über die Anrufaktionen und ermöglichen zudem den Zugriff auf diese Funktionen per Maussteuerung. IP Office umfasst die Desktop-Kommunikationsanwendungen SoftConsole, Phone Manager und Phone Manager PC Softphone.



Merkmale und Funktionen

SoftConsole: SoftConsole ist ein computergestützter Vermittlungsplatz, auf der die Anruferdaten angezeigt und die Anrufe computergestützt verarbeitet werden, wodurch die Anrufkontrolle für das Vermittlungsplatztelefon sichergestellt wird. Mit SoftConsole sind Vermittlungsplätze in der Lage, eingehende Anrufe über den Computerbildschirm anzunehmen, weiterzuleiten und zu verwalten. Auch Optionen für die Anmeldung bei Reserveplätze stehen bereit. SoftConsole-Benutzer können gleichzeitig die Anruferdaten, die Verzeichnisdaten (für die Weiterleitung per Maussteuerung), die Angaben zu bereits getätigten Telefonaten sowie den Status aller Telefone im Unternehmen abrufen. Darüber hinaus lässt sich der jeweils eigene Anruferverlauf und die entgangenen Anrufe ermitteln.

Phone Manager: Die Anwendung Phone Manager ermöglicht die Bedienung des Telefons über den Computer des Benutzers. Phone Manager steht in drei Versionen zur Auswahl: Phone Manager Lite, Phone Manager Pro, Phone Manager PC Softphone (VoIP-Modus).

Phone Manager Lite ist eine kostenlose IP Office-Anwendung, mit der alle Mitarbeiter auf die Merkmale und Funktionen zugreifen können (auch Leiten von Konferenzgesprächen). Phone Manager Lite läuft auf analogen Telefonen sowie auf Digital- oder IP-Telefonen; erweiterte Telefonfunktionen sind hierbei über einen Desktop-Computer im Netzwerk verfügbar.

Phone Manager Pro baut auf Phone Manager Lite auf und bietet weitere Funktionen, beispielsweise die Integration mit Kontaktmanagement-Informationen für die Anzeige von Bildschirm-Popups, eine Voicemail-Steuerung und ein persönliches Telefonbuch.

Phone Manager PC Softphone basiert auf derselben grafische Benutzeroberfläche wie Phone Manager Pro. Der Unterschied liegt darin, dass kein Telefon erforderlich ist; die Gespräche werden vollständig über den Computer des Benutzers abgewickelt. (Hierbei muss ein Headset oder ein Mikrofon mit der Soundkarte oder dem USB-Anschluss des Computers verbunden sein.) Phone Manager PC Softphone eröffnet mobilen Benutzern mit Remotezugriff auf das LAN einen entscheidenden Vorteil: Die Benutzer erhalten quasi ein "Telefon im Laptop" mit allen Funktionen, die ihnen auch am Arbeitsplatz im Büro zur Verfügung stehen.

Hauptvorteile

- Einfachere Kommunikation; Zugriff per Maussteuerung auf häufig verwendete Funktionen
- Höhere Produktivität
- Effektivere Anruferverarbeitung und damit höhere Kundenzufriedenheit
- Niedrigere Kosten; Phone Manager-Anwendungen sind mit Telefonen auf Einstiegsniveau kombinierbar
- PC Softphone unterstützt mobile Mitarbeiter sowie Mitarbeiter auf Geschäftsreisen, senkt die Kosten für Ferngespräche und erleichtert es den Mitarbeitern unterwegs, mit den Kollegen im Büro und mit den Kunden in Kontakt zu bleiben

Der Avaya-Vorteil

Probeversion

Testen Sie eine beliebige Produktivitätsanwendung aus der IP Office 45 Tage lang kostenlos.

Desktop-Kommunikationsoptionen in der IP Office

	Phone Manager Lite und Phone Manager Pro	Phone Manager PC Softphone	SoftConsole
Ausführung	CD-ROM	CD-ROM	CD-ROM
Systemanforderungen	<ul style="list-style-type: none"> • Beliebige IP Office-Plattform (Phone Manager Lite kostenlos für alle Benutzer erhältlich) 	<ul style="list-style-type: none"> • Beliebige IP Office-Plattform 	<ul style="list-style-type: none"> • Beliebige IP Office-Plattform mit R2.0 oder höher
Anforderungen beim Benutzer	<ul style="list-style-type: none"> • Computer mit Ethernet-Verbindung, Pentium mit 266 MHz, 64 MB Arbeitsspeicher, mindestens 50 MB freier Festplattenspeicher (ggf. Soundkarte für Audioausgabe) • Windows XP Pro/2000 Pro mit TCP/IP-Netzwerkfunktionen • Optional: Internet Explorer 6.0 (oder höher) für die Integration von Conferencing Center • Optional: Microsoft Outlook 2000/2003/XP, ACT! 6, ACT! 7.0, Maximizer 8.0 und Goldmine 6.7 für die Kontaktmanagement-Integration. ACT! 7.0 (und höher) wird über die optionale Anwendung TAPI.NET unterstützt (beim Drittanbieter CRM Addons [www.crmaddons.com] erhältlich). • Beliebiges IP Office-Telefon • Freisprechbetrieb mit unterstützten Telefonen der Serie 2400/4400*/4600/5400/5600/6400 	<ul style="list-style-type: none"> • Multimedia-Computer, entium mit 400 MHz (empfohlen: 700 MHz) oder schneller mit mindestens 128 MB Arbeitsspeicher • Windows 2000/XP • Lautsprecher/Mikrofon (USB-Headset, USB-Handgerät oder Soundkarte) 	<ul style="list-style-type: none"> • Computer mit Ethernet-Verbindung, Pentium II mit 400 MHz (oder schneller) mit 64 MB RAM (ggf. höher, je nach Anforderungen der Windows-Version), 1 GB freier Festplattenspeicher (ggf. Soundkarte für Audioausgabe) • Windows XP Pro/2000 Pro mit TCP/IP-Netzwerkfunktionen • Pro System können max. 4 SoftConsole-Anwendungen ausgeführt werden (Anzahl der gleichzeitig aktiven Benutzer wird über die Lizenz gesteuert) • Beliebiges IP Office-Telefon

Ausstattung	Phone Manager Lite	Phone Manager Pro/PC Softphone	SoftConsole
Inbound & Outbound Call Handling/Phone Call Control/Configure Phone Preferences/Configure Keyboard Shortcuts/CLI (ANI)-Name Display/Conference Control Display	Ja	Ja	Ja
Speed Dial Management/Wartefeldanzeige/BLF (via speed dial)	Ja (max. 15)	Ja	Ja
Mehrere Kurzwahl-Registerkarten (Gruppieren der BLF-Symbole)	Nein	Ja (10 Registerkarten mit je 100 Einträgen)	Ja
Integration von Microsoft Live Communications Server (LCS) in Instant Messaging	Ja	Ja	Nein
Kompaktmodus	Nein	Ja	Nein
Lokales Telefonbuch	Nein	Ja	Ja
Anrufliste für eingehende/ausgehende/entgangene Anrufe	Ja	Separate Registerkarten	Separate Registerkarten
Erfassen neuer Voicemail-Nachrichten	Ja	Ja	Ja
Voice Mailbox-Steuerung (Avaya INTUITY®-Systeme und IP Office-Modi)/Einrichten von persönlichen Verteilern (INTUITY-Modus)	Nein	Ja	Nein
Incoming Call Scripting/Time on Call/Door Opening Control	Nein	Ja	Ja
Warteschlangen-Überwachung	Nein	Ja (2 Warteschlangen)	Ja (8 Warteschlangen)
Schaltflächen für Conferencing Center-Funktionen	Ja	Ja	Nein
Konferenzräume	Nein	Nein	Ja - 2
Kontakte mit Bildschirm-Popups (Outlook, Goldmine, ACT!, Maximizer)	Nein	Ja	Nein
Erstellung einfacher Outlook-Kontakt Datensätze	Nein	Ja	Ja
Agentenmodus	Nein	Ja	Nein
Eindeutiger Klingelton (WAV-Datei)	Nein	Ja	Ja
Wählen nach Herstellen der Verbindung (DTMF senden, während eine Verbindung zu einem anderen Gesprächspartner besteht)	Ja	Ja	Ja
VoIP-Modus (Ausführung als IP-Softphone)	Nein	Ja	Nein

* Regional verfügbar

© 2007 Avaya Inc. Alle Rechte vorbehalten. Avaya und das Avaya-Logo sind Marken der Avaya, Inc., und unterliegen uneingeschränkt den Bestimmungen des jeweils gültigen Kennzeichenrechts. Alle mit den Symbolen ®, SM oder TM gekennzeichneten Marken sind eingetragene Marken, Servicezeichen bzw. Marken von Avaya Inc. Eine Ausnahme bildet die eingetragene Marke FORTUNE 500 von Time, Inc.

Alle anderen Marken sind Eigentum der jeweiligen Inhaber.

01/07 • BP2571-03