

Messaging-Anwendungen

Optionen für Voicemail, E-Mail und mehr

Übersicht

Messaging-Anwendungen sind von entscheidender Bedeutung für Unternehmen, die gewährleisten wollen, dass jeder Anruf (selbst nach der Geschäftszeit oder bei Belegung aller Leitungen) beantwortet wird und Nachrichten ordnungsgemäß und effizient bearbeitet werden. IP Office bietet verschiedene Messaging-Anwendungen – VoiceMail Lite, EmbeddedVoiceMail und VoiceMail Pro – die Funktionen wie z. B. Automated Attendant, Voicemail, Unified Messaging und Networked Messaging unterstützen.



Funktionalität

Automated Attendant – Begrüßt die Anrufer, informiert über Bandansagen und leitet sie an die richtige Nebenstelle. IP Office Attendant-Lösungen lassen sich so anpassen, dass Anrufe zu verschiedenen Zeiten unterschiedlich behandelt werden.

Voicemail – Ermöglicht es Mitarbeitern, Kunden und Partnern, Informationen überall und zu jeder Tages- und Nachtzeit zu bearbeiten und zu empfangen. Mitarbeiter und Manager können beispielsweise Nachrichten an eine oder mehrere Mailboxen senden oder weiterleiten, Nachrichten via Namen oder Nebenstellen adressieren oder das eingebaute Directory benutzen. Das Messaging-System kann so eingerichtet werden, dass Sie beim Eingang einer neuen Nachricht automatisch „gefunden“ und informiert werden.

Unified Messaging – Damit können Sie in einer einzigen Mailbox auf Voicemails und E-Mails zugreifen und alle Nachrichten auf einmal sehen. Empfangen Sie eine Voicemail als E-Mail-Attachment und greifen Sie remote von Ihrem PC darauf zu, ohne sich in das Telefonsystem einwählen zu müssen.

Sie können Sprachnachrichten so speichern und weiterleiten, wie Sie es auch mit E-Mails tun und sich Ihre E-Mails über das Telefon vorlesen lassen.

Networked Messaging – Vernetzen Sie verschiedene IP Office-Systeme und verwalten Sie das gesamte Messaging-Netzwerk von einem zentralen Standort aus. Bei vernetzten Büros können sogar Verzeichnisse für eine automatische Aktualisierung synchronisiert werden.

Hauptvorteile

Kundenservice – So gewährleisten Sie, dass geschäftsrelevante Anrufe die richtige Person, Nebenstelle oder Abteilung erreichen – jedes Mal.

Effizienz und Produktivität – Schnelle Bearbeitung von Anrufen in Spitzenzeiten und Rationalisierung des Anruf-Routings. Der Benutzer erkennt an der Displayanzeige, wer ihn gerade anruft, ohne seine Aufgaben unterbrechen zu müssen.

Investitionsschutz – Sie können mit einer Grundausstattung beginnen und weitere Kapazitäten und Anwendungen hinzufügen, wenn Sie diese benötigen.

Der Avaya-Vorteil

Jede IP Office-Plattform wird komplett mit Basis-Voicemail (VoiceMail Lite) geliefert und kann leicht auf eine umfassendere Anwendung aufgerüstet werden: VoiceMail Pro.

Anforderungen und Funktionen

	Embedded VoiceMail	VoiceMail Lite	VoiceMail Pro
Format	Speicherkarte	CD-ROM	CD-ROM
System-anforderungen	Funktioniert mit: <ul style="list-style-type: none"> • Small Office Edition – Benötigt VCM • IP406 V2 	<ul style="list-style-type: none"> • Funktioniert mit allen IP Office-Plattformen (kostenlos geliefert) • Ethernet PC mit Microsoft Windows 2000//2003/XP Professional, mit empfohlenem Pentium 4, 2,4 GHz oder höher 	<ul style="list-style-type: none"> • Funktioniert mit allen IP Office-Plattformen • Ethernet PC; Microsoft Windows 2000//2003/XP Professional; Pentium 4, 2,8 GHz oder höher mit mind. 256 MB RAM (empfohlen) • Integrated Messaging Pro/Campaign Manager benötigt 512 MB RAM • Text to Speech, Information Management System und Third-Party Database benötigen mind. 1024 MB RAM, HD mind. 20 GB (vorzugsweise 7200 U/min für bessere Performance), 2 GB für Betriebssystem, VoiceMail Pro und Voicemail-Speicherung. • Integrated Messaging benötigt MAPI- oder SMTP-kompatible E-Mail-Anwendung (d. h. MS Outlook) und Server OS
Benutzer-anforderungen	<ul style="list-style-type: none"> • Beliebige Telefon 	<ul style="list-style-type: none"> • Beliebige Telefon 	<ul style="list-style-type: none"> • Beliebige Telefon • Integrated Messaging benötigt Client E-Mail-Anwendung
Kapazitäten			
Mailboxen	<ul style="list-style-type: none"> • Unbegrenzt 	<ul style="list-style-type: none"> • Unbegrenzt 	<ul style="list-style-type: none"> • Unbegrenzt
Max. Anzahl gleichzeitiger Anrufe (Ports)	<ul style="list-style-type: none"> • 4 bei IP406 V2; 1-10 in der Small Office Edition 	<ul style="list-style-type: none"> • 4 	<ul style="list-style-type: none"> • Bis zu 30 je nach Lizenz & Plattform (Small Office Edition = 10, IP406V2 = 20, IP412 = 30)
Aufzeichnungszeit	<ul style="list-style-type: none"> • Etwa 15 Stunden bei IP406 V2; 10 Stunden in der Small Office Edition 	<ul style="list-style-type: none"> • PC-abhängig (1 MB pro Minute) 	<ul style="list-style-type: none"> • PC-abhängig (1 MB pro Minute)

Funktionsdetails	Embedded VoiceMail	VoiceMail Lite	VoiceMail Pro
Mehrsprachiger Support	Ja	Ja	Ja
Voicemail-Services für einzelne Benutzer/virtuelle Benutzer/Hunt Groups	Ja	Ja	Ja
Zentralisierte Voicemail Services	Nein	Nein	Ja
Voicemail Ringback (interne Anrufe/externe Anrufe)	Ja/Nein	Ja/Nein	Ja/Ja
Nachrichtensignalisierung	Ja	Ja	Ja
Integration mit Phone Manager Pro	Ja	Nein	Ja
Begrüßung: Personalisiert/Endlosschleife	Ja/Nein	Ja/Ja	Ja/Ja
Erweiterte Begrüßung	Nein	Nein	Ja
An E-Mail weiterleiten/kopieren	Nein	Ja	Ja
E-Mails abhören (Text To Speech), nur INTUITY-Modus	Nein	Nein	Ja
E-Mail-Benachrichtigung senden	Nein	Nein	Ja
Integrated Messaging & Synchronisierung	Nein	Nein	Ja (optional)
Nachrichten Speichern/Löschen/Weiterleiten	Ja/Ja/Nein	Ja/Ja/Ja	Ja/Ja/Ja
Nachrichten Wiederholen/Zurückspulen/schneller Vorlauf/Überspringen	Nur Wiederholen	Ja	Ja
Pause Nachricht	Nein	Nein	Ja
Nachrichtenpriorität einstellen	Nein	Nein	Ja
Anrufer-CLI/ANI, Uhrzeit- & Datumsansage	Ja	Ja	Ja
Absender zurückrufen (CLI/ANI)	Nein	Ja	Ja
Known CLI/ANI PIN Code By-Pass	Ja	Ja	Ja
Breakout to Reception	Ja	Ja	Ja
Warteschlangen-Ansagen	Nein	Begrenzt	Ja
Automated Attendant	1-Tier Option	Nein	Ja
Nachrichtenansagen/Flüsteransagen/Unterstützte Weiterleitung	Nein	Nein	Ja
Erweiterte Funktionen: Anrufaufzeichnung, Testbedingungen, Persönliche Nummer, Campaign Manager, VoiceMail Pro Manager GUI, INTUITY TUI emulation mode, Forward Emails to External Systems (based on VPNM), Third Party Database Access (IVR), Text To Speech within call flows	Nein	Nein	Ja

© 2005 Avaya Inc.

Alle Rechte vorbehalten. Avaya und das Avaya-Logo sind Warenzeichen von Avaya Inc. und möglicherweise in bestimmten Gerichtsständen eingetragen. Bei allen durch ©, SM oder TM gekennzeichneten Warenzeichen handelt es sich jeweils um eingetragene Warenzeichen, Dienstleistungsmarken oder Warenzeichen von Avaya Inc, mit Ausnahme von FORTUNE 500, das ein eingetragenes Warenzeichen von Time Inc. ist. Alle anderen Warenzeichen sind Eigentum ihrer jeweiligen Besitzer. Gedruckt in den USA.

10/05 • EF-BP2131-02