

# IP Office Receptionist

## Effiziente und professionelle Anrufbearbeitung

### Übersicht

Operator müssen täglich dutzende, wenn nicht gar hunderte Anrufe bearbeiten. Der Einsatz einer Applikation zur Bearbeitung der Anrufe ist daher äußerst effizient und unerlässlich. IP Office *Receptionist* hat eine einfach zu bedienende PC-Schnittstelle. Auf dem Monitor werden eingehende Anrufe sowie der aktuelle Status gehaltener und vermittelter Anrufe angezeigt. Auch ist für jeden Teilnehmer zu erkennen, ob er gerade telefoniert, frei oder nicht am Arbeitsplatz ist. Somit kann der Operator Anrufe schnell und effektiv mit einem Mausklick vermitteln.

IP Office *Receptionist* ist eine leistungsstarke Anwendung, mit der ein einzelner Operator Anrufe für Unternehmen mit nur einem Standort und auch mit mehreren Standorten verwalten kann. Das gewährleistet eine professionelle Bearbeitung aller Anrufe.



### Funktionen

**Schnelle, akkurate Anrufbearbeitung** – Die intuitive PC-Oberfläche ermöglicht eine schnelle, mausgesteuerte Anrufbearbeitung, mit der die Effizienz und Effektivität des Operators auch bei großem Anrufvolumen gesteigert wird.

**Anzeige Systemstatus** – Dem Operator werden der Status und die Verfügbarkeit aller Mitarbeiter im Netz angezeigt. Er kann erkennen, wer gerade telefoniert, nicht am Arbeitsplatz ist oder nicht gestört werden möchte. Auf diese Weise kann die Weiterleitung von Anrufen schneller und zielgerichteter erfolgen.

**Zentrale Anrufverwaltung** – Ein Operator kann Anrufe für mehrere Büros entgegennehmen, Anrufe zwischen verschiedenen Standorten vermitteln, neue Konferenzteilnehmer hinzufügen und Voicemail-Nachrichten für Mitarbeiter verwalten. Das Ergebnis: optimierte Abläufe, konsistenter Service und Kostenersparnisse.

**Anrufbearbeitung für mehrere Unternehmen** – Wenn ein Operator die Anrufe für mehrere Unternehmen verwaltet, z. B. in einer Bürogemeinschaft, kann er erkennen, für welches Unternehmen der Anruf ist, den Anrufer entsprechend begrüßen und das Gespräch an das betreffende Unternehmen weiterleiten. Ein Operator für mehrere Unternehmen reduziert die Kommunikationskosten.

### Wichtige Vorteile

- **Optimierte Abläufe** – Auch große Anrufvolumen können von einem einzelnen Operator bearbeitet werden. Das ist für ein Unternehmen mit einem oder mehreren Standorten oder auch gemeinsam für mehrere Unternehmen, z. B. in einer Bürogemeinschaft, möglich.
- **Professioneller Service für Anrufer** – Dank der einfach zu bedienenden Oberfläche kann ein Operator den Status der Teilnehmer im Netz erkennen und eingehende Anrufe schnell und zielgerichtet an den zuständigen Mitarbeiter weiterleiten.

## Technische Daten

<b>Format</b>	Download der IP Office-Software
<b>Systemanforderungen</b>	IP Office Essential Edition oder IP Office Preferred Edition oder IP Office Advanced Edition
<b>Benutzeranforderungen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beliebige IP Office-Telefon</li> <li>• Computer mit Ethernet-Verbindung und Windows XP oder Windows Vista Business/Enterprise/Ultimate oder Windows 7 Professional/Enterprise/Ultimate</li> </ul> <p>Die vollständigen und aktuellen technischen Daten für PC und Server finden Sie im aktuellen technischen Merkblatt zu Avaya IP Office und in den technischen Tipps.</p>
<b>Funktionsdetails</b>	<p>Die IP Office Receptionist-Lösung bietet:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bearbeitung von eingehenden und ausgehenden Anrufen</li> <li>• Anrufverwaltung einschließlich Telefonkonferenzen und Konferenzräume; Weiterleiten, Halten und Parken per Drag-und-Drop</li> <li>• Bis zu 16 Anrufe im Haltezustand mit spezifischer Kennzeichnung</li> <li>• Konfiguration von Präferenzen</li> <li>• Rufnummern- und/oder Namensanzeige</li> <li>• Kurzwahl und Besetztlampenfeld für Teilnehmer innerhalb und außerhalb des Standortes</li> <li>• Lokales Telefonbuch</li> <li>• Separate Anrufverlaufsprotokolle – alle, eingehenden, ausgehenden und verpassten Anrufe sowie Nachrichten</li> <li>• Erstellung eines Manuskripts für die Bearbeitung von eingehenden Anrufen</li> <li>• Anzeige der Gesprächsdauer</li> <li>• Steuerung Tür-/Torstation</li> <li>• Überwachung von bis zu 8 Warteschlangen und Möglichkeit, Anrufe in der Warteschlange zu beantworten</li> <li>• Einfache Erstellung von Outlook-Kontaktdatensätzen</li> <li>• Unterscheidbare Klingeltöne aus WAV-Datei</li> <li>• Zentraler Operator für verbundene Standorte</li> </ul>

## Über Avaya

Avaya ist ein weltweit führender Anbieter von Kommunikationssystemen für Unternehmen jeder Größenordnung. Dazu gehören Unified Communications- und Contact Center-Lösungen sowie Dienstleistungen, die sowohl über Avaya direkt als auch über Vertriebspartner erhältlich sind. Kunden setzen Avaya Lösungen und -Services ein, um die Effizienz ihrer Geschäftsprozesse zu steigern, die Zusammenarbeit von Mitarbeitern, Kunden und Partnern zu optimieren, den Kundenservice zu verbessern und ihre Wettbewerbsfähigkeit zu erhöhen. Für die Branchen Fertigung, Finanzdienstleistung, Gesundheitswesen, Hotellerie und öffentlicher Dienst stehen spezifische Lösungen zur Verfügung. Weitere Informationen finden Sie auf [www.avaya.de](http://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 1 878 70-0  
avaya.at

Avaya Switzerland GmbH  
Hertistrasse 31  
CH-8304 Wallisellen  
T +41 44 878 1414  
avaya.ch

© 2010 Avaya Inc. und Avaya GmbH & Co. KG. Alle Rechte vorbehalten.

Avaya und das Avaya Logo sind eingetragene Marken von Avaya Inc. und Avaya GmbH & Co. KG. in den USA und in anderen Ländern.

Alle durch ©, ™ oder SM gekennzeichneten Marken sind eingetragene Marken, Marken bzw. Service-Marken von Avaya Inc. und Avaya GmbH & Co. KG.

Alle anderen Marken sind Eigentum der jeweiligen Inhaber. Avaya besitzt unter Umständen auch Markenrechte an anderen hier verwendeten Begriffen.

Verweise auf Avaya umfassen auch das Unternehmen Nortel Enterprise, das zum 18. Dezember 2009 erworben wurde.

LB4321 • GE • 03/10 Conversis • Änderungen vorbehalten • Gedruckt in Deutschland auf 100 % chlorfreiem Papier.