



The Power of We™

IP Office Receptionist

Effiziente und professionelle Anrufbearbeitung

Übersicht

Mitarbeiter, die am Empfang oder Information arbeiten, müssen täglich Dutzende, wenn nicht gar hunderte Anrufe bearbeiten. Der Einsatz einer Vermittlungsapplikation zur Anrufbearbeitung ist daher äußerst effizient und unerlässlich. IP Office Receptionist hat eine einfach zu bedienende PC-Oberfläche. Auf dem Monitor werden eingehende Anrufe sowie der aktuelle Status gehaltener und vermittelter Anrufe angezeigt. Ebenso ist bei jedem Teilnehmer zu erkennen, ob er gerade beschäftigt ist, telefoniert oder nicht am Platz ist. Somit können Anrufe schnell und effektiv mit nur einem Mausklick vermittelt werden.

Der IP Office Receptionist beinhaltet die Anwendung „IP Office SoftConsole“, mit der ein einziger Mitarbeiter oder Operator Anrufe für Büros an einem oder sogar mehreren Standorten vermitteln kann, wodurch eine prompte und professionelle Anrufbearbeitung gewährleistet wird.

Funktionen

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

Visueller Anrufstatus – Der Operator kann den Status und die Verfügbarkeit aller Mitarbeiter im Netz einsehen und 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 – Mit Receptionist kann ein einziger Operator 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, wird in Receptionist angezeigt, für welches Unternehmen der Anruf ist. So kann der Anrufer entsprechend begrüßt und das Gespräch an das betreffende Unternehmen weitergeleitet werden. Der Einsatz eines Empfangsmitarbeiters für mehrere Unternehmen bedeutet eine erhebliche Kosteneinsparung.

Vorteile

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

Mit IP Office Receptionist kann ein einziger Empfangsmitarbeiter oder Operator Anrufe in einem Büro oder für mehrere Standorte vermitteln für eine prompte und professionelle Anrufbearbeitung.

Über Avaya

Avaya ist ein weltweiter Anbieter von Kommunikationssystemen für Unternehmen jeder Größenordnung. Dazu gehören Lösungen für Unified Communications, Contact Center und Datennetze sowie Dienstleistungen. Weitere Informationen finden Sie auf www.avaya.com/de.

Technische Daten

Format	IP Office Lizenzschlüssel und Software-Download
Unterstützte Systeme	<ul style="list-style-type: none"> • IP Office Essential Edition oder Preferred Edition • IP Office Server Edition oder IP Office Select
Benutzeranforderungen	<ul style="list-style-type: none"> • Beliebiges IP Office-Telefon • PC mit Microsoft Windows 7 oder Windows 8 <p>Eine vollständige und aktuelle Spezifikationen für PC und Server finden Sie in der aktuellen technischen Mitteilung zu Avaya IP Office (Avaya IP Office Technical Bulletin) und in den Technischen Tipps (Technical Tip).</p>
Kapazitäten	<ul style="list-style-type: none"> • IP Office Essential oder Preferred Edition – bis zu 4 aktive Lizenzen pro System • IP Office Server Edition – bis zu 10 pro primärem/ sekundärem Server und 32 aktive Lizenzen in der gesamten Lösung • IP Office Select – bis zu 50 in der gesamten Lösung <p>Beachten Sie, dass es keine Beschränkung hinsichtlich der Anzahl der Benutzerinstallationen für SoftConsole gibt, sondern lediglich eine Beschränkung, wie viele Benutzer gleichzeitig angemeldet sein können.</p>
Funktionsdetails	<p>Die IP Office Vermittlungsplatz Receptionist Lösung bietet:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bearbeitung eingehender und ausgehender Anrufe • Anrufverwaltung, einschließlich Telefonkonferenzen und Konferenzräume; Weiterleiten, Halten und Parken per Drag-und-Drop • Anwesenheitsstatus von Benutzern • Kommunikation mit Benutzern über Sofortnachrichten (IM) • Bis zu 16 Anrufe im Haltezustand mit spezifischer Kennzeichnung • Konfiguration von Telefoneinstellungen • Rufnummern- und/oder Namensanzeige (durch lokalen Dienstanbieter) • Kurzwahl und Besetztlampenfeld für Teilnehmer innerhalb und außerhalb des Standortes • Lokales Telefonbuch • Separate Anrufverlaufsprotokolle: alle, eingehende, ausgehende und verpasste Anrufe sowie Nachrichten • Erstellung eines Manuskripts zur Bearbeitung eingehender Anrufe • Anzeige der Gesprächsdauer • Überwachung von bis zu 8 Warteschlangen und Möglichkeit, Anrufe in der Warteschlange zu beantworten • Einfache Erstellung von MS Outlook-Kontaktdatensätzen • Unterscheidbare Klingeltöne aus WAV-Datei • Zentralisierter Empfangsmitarbeiter für verbundene Standorte

© 2015 Avaya Inc. Alle Rechte vorbehalten.

Avaya und das Avaya-Logo sind eingetragene Marken von Avaya Inc. in den USA und in anderen Ländern. Alle durch ®, ™ oder SM gekennzeichneten Marken sind eingetragene Marken, Service-Marken bzw. Marken von Avaya Inc.
01/15 • LB4321-04GE

