



KUNDENFREUNDLICHE TELEFONIE

Alcatel **OmniPCX** Office

Herzlichen Dank für Ihren Anruf!" Der Sprach-Server von Alcatel **OmniPCX Office garantiert den Kunden und Gesprächspartnern eines Unternehmens stets eine angemessene Begrüßung am Telefon. Zu seinen zahlreichen Leistungsmerkmalen gehören unter anderem eine integrierte Voicemail-Funktion, der Personal Assistant, ein integrierter CTI-Server sowie Unified Messaging - kurzum alles, was Telefonie nicht nur intelligent, sondern auch anwenderfreundlich macht.**

Integrierter Personal Assistant

Anwender von Reflexes-Telefonen sind immer erreichbar, auch wenn sie gerade nicht in ihrem Büro sind: Denn der Personal Assistant ermöglicht Anrufern die Auswahl aus bis zu fünf Zielen: Voicemail, GSM-Rufnummer (Handy), externe Rufnummer, interne Rufnummer (Sekretär/-in) oder Zentrale (Operator). Diese flexible Anrufweiterleitung ist Bestandteil des Systems und lässt sich einfach verwalten.

Leistungsstarke integrierte Voicemail-Funktion

Profitieren Sie von einer leistungsstarken, erweiterbaren Voicemail-Funktion mit einer Speicherzeit von 20 Min. (standardmäßig) bis zu 200 Stunden (mit zusätzlicher Festplatte). Da das Leistungsmerkmal Voicemail in der Geschäftswelt als unabdingbar betrachtet wird, steht es automatisch allen Teilnehmern zur Verfügung. Es lässt sich mit jedem Telefon nutzen - sogar mit einem PC.

Unified Messaging

Alcatel **OmniPCX** Office ist eine flexible und leistungsfähige Unified Messaging-Lösung. Benutzer können ihren gewohnten e-Mail-Client verwenden, um sowohl Text- als auch Sprachnachrichten abzufragen. Alcatel **OmniPCX** Office lässt sich mit allen

verbreiteten E-Mail-Clients kombinieren. Dabei spielt es keine Rolle, ob der integrierte e-Mail-Server oder ein vorhandener Server eingesetzt wird. Die Voicemail-Integration lässt sich mühelos einrichten und informiert Benutzer durch den Versand von Voicemail-Benachrichtigungen an die eigene e-Mail-Adresse. Diese können ihre Sprachnachrichten entweder auf dem Desktop abspielen oder über das Telefon abrufen.

Intelligente Funktionen bei Reflexes-Endgeräten

- Mitschnitt von Anrufen. Gespräche können während der Verbindung aufgezeichnet werden - die Aufzeichnung wird in der Voicemail-Box gespeichert.
- Mithören. Wenn die Voicemail-Funktion aktiviert ist, kann der Benutzer mithören - und wie bei einem normalen Anrufbeantworter darüber entscheiden, ob er mit dem Anrufer sprechen möchte.

Integrierter CTI-Server

Für Callcenter-Anwendungen oder PC-Telefonie stellt Alcatel **OmniPCX** Office einen integrierten CTI-Server (für bis zu 200 Teilnehmer) bereit. Der Personal Communications Manager PIMphony ermöglicht die problemlose Verwaltung der

Telefonanrufe vom PC aus - für einzelne Mitarbeiter und Arbeitsgruppen.

Volle Mobilität

Die Alcatel-Mobilitätslösung stellt sicher, dass der Teilnehmer immer erreichbar ist.

- Befinden sich Teilnehmer auf dem Firmengelände, können sie mit Alcatel DECT-Endgeräten die gleichen Leistungsmerkmale nutzen wie an ihrem Schreibtisch.
- Wo immer ein Teilnehmer sich aufhält, der Personal Assistant ermöglicht ihm, seine Anrufer zwischen fünf Weiterleitungsoptionen wählen zu lassen.
- Und wenn Teilnehmer gerade nicht gestört werden wollen, gibt es dafür die integrierte Voicemail-Funktion.

Immer die richtigen Reflexes

Welche Anforderungen auch erfüllt werden müssen, die Familie der Alcatel Reflexes-Endgeräte bietet die Lösung:

- Bei hohem oder geringem Verkehrsaufkommen.
- Mit oder ohne Freisprechfunktion.
- Mobil oder am Schreibtisch.
- Für Wandmontage oder Schreibtisch.
- Mit einem reichhaltigen Angebot an Plugware-Optionen: analog, DECT, S0, V.24, IP.

KUNDENFREUNDLICHE TELEFONIE

Alcatel **OmniPCX** Office

Egal ob in herkömmlichen Telefonnetzen oder bei IP, die Reflexes-Endgeräte bieten:

- denselben Umfang an Leistungsmerkmalen,
- denselben Sortimentsumfang,
- die Option, ein Reflexes-Endgerät durch Einbau eines IP-Enablers auf IP aufzurüsten oder ein beliebiges herkömmliches Reflexes-Telefon zu verwenden.

Automatic Call Distribution (ACD) und Teamwork-Fähigkeiten

Die Chef/Sekretär(-in)-Funktion bietet:

- Überwachung des Chef-Telefons.
- Keine Überwachung für private Anrufe.
- Direkturf und Statusanzeige für die Telefone von Chef- und Sekretär(-in).

Gruppenüberwachung auf dem PC mit PIMphony Team bei Mitarbeitern von Arbeitsgruppen.

Das Assistentenfenster eines PCs mit PIMphony Team bearbeitet für Workgroup-Assistenten eine große Anzahl von Anrufen. (Weitere Informationen finden Sie im Datenblatt "Pimphony für Alcatel **OmniPCX** Office".)

Der Administrator hat außerdem die Möglichkeit, einer Gruppe eine Nebenstellenummer zuzuweisen, damit dieser vielfältige Funktionen zur Verfügung stehen:

- **Überwachung:** Der Telefonstatus der Gruppenmitglieder wird auf Reflexes-Telefonen angezeigt.
- **Heranholen:** Jedes Gruppenmitglied kann den Anruf holen.
- **Sammelanschluss:** Ankommende Anrufe werden sequenziell, zyklisch oder parallel weitergeleitet.

- **Rundruf:** Gleichzeitiges Sprechen zu allen Gruppenmitgliedern über die Lautsprecher an ihren Telefonen.
- **Trennen:** Option, um sich aus einer Sammelanschlussgruppe herauszuschalten.
- Benachrichtigung über nicht angenommene Anrufe innerhalb der Gruppe.

Anrufannahme durch das System

Die Art und Weise, wie Anrufer begrüßt werden, ist eine Visitenkarte für die Professionalität des Unternehmens. Der Sprachserver stellt verschiedene Leistungsmerkmale für die Anrufannahme bereit, um die Begrüßung zu optimieren.

- Die Begrüßung kann individuell oder auf Gruppen- bzw. Unternehmensebene erfolgen.
- Bis zu acht Begrüßungsansagen können erstellt werden.

- Die Begrüßung wird nach Tageszeit (Mittagszeit, Öffnungszeiten) und/oder nach Nebenstellen-Zustand (frei/besetzt) verwaltet.
- Faxnachrichten werden automatisch erkannt.

Wartemusik/-ansage

Das System spielt eine Wartemusik bzw. Warteanzeige ab, während Anrufer durchgestellt werden.

Automatische Vermittlung

Die automatische Vermittlung nimmt die Anrufe Ihrer Gesprächspartner rund um die Uhr an. Sie ist in Spitzenzeiten auch eine wertvolle Hilfe für die Telefonisten in Ihrer Zentrale, indem sie Anrufer automatisch mit dem richtigen Gesprächspartner verbindet. Sie können die automatische Vermittlung auch für die Verbreitung von Informationen, wie z. B. Öffnungszeiten nutzen.

Systemkapazität von Alcatel OmniPCX Office

Endgeräte, Arbeitsplatz und Mobilität

Reflexes und analoge Apparate	236
Reflexes-Endgeräte	236
Mobile Reflexes-Endgeräte (DECT) + DECT-Plugware	120
Analoge Telefone	196
VoIP-Teilnehmer (e-Reflexes und IP PIMphony)	200
H.323-Clients	150
PIMphony-Clients mit integriertem CTI-Server	200
Erweiterungsmodule (maximal zwei pro Endgerät)	136
S0-, V.24-, Analog-Plugware	48
V.24-Plugware für Gesprächsdatenerfassung	1
IBS-Funkbasisstation	60

Sprachserver

Voicemail-Anschlüsse mit CPU-1 (mit CPUe-1)	2 bis 4 (8)
Voicemail-Speicherung (mit XMEM64, mit Festplatte)	20 Min.(max. 80 Min., max. 200 Stunden)
Ansagen	4 bis 8
Sprachen	2 bis 4
Verzeichniseinträge	3.000
Kurzwahlnummern	2.200
Wartemusik	16 Sek.
Wartemusik (benutzerdefiniert) (mit Festplatte)	max. 2 Min. (max. 10 Min.)
ARS-Einträge	500
Gebührendatensätze	max. 1.000 Datensätze
NMC-Datensätze mit Festplatte	max. 30.000 Datensätze
Gruppen (Sammelanschluss/Rundruf/Heranholen)	50 mit max. 32 Teilnehmer pro Gruppe
Vermittlungsgruppen	8 mit max. 8 Teilnehmern pro Gruppe
Konferenzen	3 gleichzeitige Konferenzen