



INTELLIGENTE, GEBRUIKSVRIENDELIJKE TELECOMMUNICATIE

Alcatel **OmniPCX Office**

De telefonieserver van Alcatel, de Alcatel **OmniPCX Office**, biedt geavanceerde mogelijkheden voor het begroeten van klanten, bellers en relaties. De oplossing bevat allerlei functies, zoals ingebouwde voicemail, persoonlijke assistent, automatische assistent, geïntegreerde CTI-server en unified messaging. Kortom, alles wat u nodig hebt om telefoons niet alleen intelligent, maar ook gebruiksvriendelijk te maken.

Ingebouwde persoonlijke assistent

Met de persoonlijke assistent kan een Reflexes™-gebruiker die niet achter zijn bureau zit, een beller laten kiezen uit 5 bestemmingen: voicemail, mobiel nummer, extern nummer, intern nummer (secretaresse) of telefoniste. Deze flexibele functie voor het opnieuw routeren van oproepen is gebruiksklaar en eenvoudig te beheren.

Krachtige, ingebouwde voicemail

Profiteer van een krachtig voicemailstelsel die kan worden uitgebreid van standaard 20 minuten tot maximaal 200 uur met opslag op de vaste schijf. Aangezien voicemail als onmisbaar wordt beschouwd in het bedrijfsleven, is het beschikbaar voor alle gebruikers, ongeacht het toestel dat ze gebruiken en zelfs vanaf pc's voor maximaal comfort en optimale gebruiksvriendelijkheid.

Geavanceerd ingebouwd callcenter (*)

Het Alcatel OmniTouch Call Center Office is een geïntegreerde oplossing waarmee professionele begroetingen en aanverwante services voor SMB's kunnen worden uitgevoerd.

U kunt het beheerprogramma eenvoudig installeren en gebruiken om vervolgens grote reeksen inkomende oproepen optimaal af te handelen en de bellende partijen een permanente, optimale service te bieden.

Het programma biedt geavanceerde functies voor het in wachtrijen plaatsen en routeren van oproepen naar de agents.

Verder ondersteunt Alcatel OmniTouch Call

Center Office een reeks toepassingen die een grote meerwaarde bieden:

- Agentassistent: een assistent die het werk van de agents vergemakkelijkt.
- Supervisorconsole: biedt realtime toezicht bij het functioneren van het callcenter.
- Statistiekmanager: voor het genereren van statistische rapporten en het optimaliseren van de prestaties van het callcenter.

Unified messaging

Met de Alcatel **OmniPCX Office** beschikt u over een flexibele, krachtige oplossing voor unified messaging waarmee gebruikers hun tekst- en spraakberichten in één postvak kunnen verwerken via hun normale e-mailclient en telefoon. Deze oplossing is compatibel met elke standaard e-mailclient en kan worden geïmplementeerd met de ingebouwde e-mailserver van de Alcatel **OmniPCX Office** en elke bestaande e-mailserver.

Multimediaberichten via het web

De Alcatel Web Communication Assistant (WCA) in **OmniPCX Office** is een 'licht' berichtenprogramma waarmee u toegang hebt tot uw gesproken berichten en e-mail avia een normale webbrowsen. Alcatel WCA is bereikbaar zowel binnen als buiten het bedrijf en is de ideale oplossing die voldoet aan uw mobiele behoeften.

Intelligente services op Reflexes-toestellen

- Oproepen opnemen. Gesprekken kunnen

on line worden opgenomen en vervolgens worden opgeslagen in het postvak voor spraakberichten.

- Oproepen screenen. Als voicemail is ingeschakeld, kunnen gebruikers berichten af luisteren op het moment dat ze worden ingesproken en kiezen met wie ze willen spreken, zoals bij een antwoordapparaat thuis.

Geïntegreerde CTI-server

Voor toepassingen van Alcatel of derden, zoals toepassingen voor callcenters of pc-telecommunicatie, wordt de Alcatel **OmniPCX Office** geleverd met een ingebouwde CTI-server (voor maximaal 200 gebruikers). Met de beheerfunctie voor persoonlijke communicatie van PIMphony kunnen oproepen vanaf de pc's van gebruikers afzonderlijk of in werkgroepen worden beheerd.

Volledige mobiliteit

Dankzij de oplossing van Alcatel zijn gebruikers altijd bereikbaar.

- Overal op kantoor kunnen gebruikers met de DECT-toestellen van Alcatel over dezelfde functies beschikken als met de telefoon op hun bureau.
- Het maakt niet uit waar gebruikers zich bevinden: via de nieuwe persoonlijke assistent kunnen ze bellers laten kiezen uit 5 opties voor het opnieuw routeren van oproepen.
- Als gebruikers niet willen worden gestoord door oproepen, kunnen bellers berichten inspreken op de ingebouwde voicemail.

INTELLIGENTE, GEBRUIKSVRIENDELIJKE TELECOMMUNICATIE

Alcatel **OmniPCX Office**

Uitgebreid aanbod van Reflexes en e-Reflexes

De verschillende Reflexes-toestellen van Alcatel zijn afgestemd op de wens van elk bedrijf:

- Veel of weinig verkeer
- Volledig handsfree
- Mobiel of gebonden aan bureau
- Telefoons aan muur of op bureau
- Allerlei opties voor plugware, zoals analoge plugware, DECT, S0, V24

Zowel traditionele netwerken als IP-netwerken bieden het volgende:

- Dezelfde functies
- Dezelfde telefoontypen

Mogelijkheden voor werken in teamverband

De manager/secretaresse-functie biedt de volgende mogelijkheden:

- Oproepen screenen op toestel van manager
- Optioneel oproepen screenen van privé-gesprekken
- Directe oproepen met toezicht vanaf toestel van manager en secretaresse

Groepstoezicht op de pc met PIMphony Team voor medewerkers die in teamverband werken.

Vanuit het assistentvenster op de pc met PIMphony Team voor werkgroepassistenten worden veel oproepen doorverbonden. (Zie de productspecificaties van PIMphony voor de Alcatel **OmniPCX Office** voor meer informatie.)

De beheerder kan ook één toestelnummer toewijzen aan een groep, die vervolgens kan profiteren van allerlei functies.

- **Controle:** de status van elke telefoon in de groep wordt weergegeven op het Reflexes-toestel.
- **Opnemen:** iedereen in de groep kan de oproep opnemen.
- **Doorschakelgroep:** inkomende oproepen worden sequentieel (altijd naar dezelfde

telefoons in dezelfde volgorde), cyclisch (naar een telefoon die de vorige oproep niet heeft beantwoord) of parallel (tegelijktijd naar alle werkgroep-toestellen) gerouteerd.

- **Uitzenden:** spreek tot alle groepsleden tegelijkertijd via de luidsprekers op hun toestel.
- **Verbinding verbreken:** de verbinding met een doorschakelgroep kan worden verbroken.
- Melding voor de groep als een oproep niet is beantwoord.

Welkomstbericht

Uit de manier waarop oproepen worden beantwoord, blijkt hoe professioneel uw bedrijf is. De telefonieserver biedt verschillende opties voor welkomstberichten zodat u deze optimaal op bellers kunt afstemmen.

- Welkomstberichten kunnen individueel zijn of op groeps- of bedrijfsniveau worden geprogrammeerd

- Er kunnen maximaal 8 welkomstberichten worden ingesteld
- Welkomstberichten kunnen worden ingesteld op basis van tijd (lunchtijd, openingsuren) of voor toestellen die vaak in gesprek zijn
- Faxberichten kunnen automatisch worden gedetecteerd

Muziek/bericht in wachtstand

Als bellers wachten om te worden doorverbonden, worden automatisch muziek en een wachtstandbericht afgespeeld.

Automatische assistent

Met de automatische assistent kunnen uw relaties 24 uur per dag worden begroet. De assistent is ook onmisbaar voor uw telefoniste op drukke momenten omdat bellers automatisch worden doorverbonden naar de juiste persoon. U hebt ook de mogelijkheid om een informatiebericht af te spelen, zoals een bericht over openingsuren.

Capaciteit van de Alcatel OmniPCX Office

Toestellen, werkplek en mobiliteit

Reflexes-toestellen en analoge toestellen	236
Reflexes-toestellen	236
Mobiele Reflexes-toestellen (DECT) en DECT-plugware	120
Analoge toestellen	196
VoIP-gebruikers (e-Reflexes en IP PIMphony)	200
H323-client	150
PIMphony-clients met geïntegreerde CTI-server	200
Invoegmodules (max. 2 per toestel)	136
S0, V24, analoge plugware	48
V24-plugware voor metingen	1
Radiobasisstation (IBS)	60

Oproepservers

Voicemail	8 poorten
Voicemailopslag (met XMEM64) (met vaste schijf)	20 min. (tot 80 min.) (max. 200 uur)
Welkomstberichten	8
Talen	2-4
Callcenter	8 groepen, 32 agenten (*)
Directoryvermeldingen	3.000
Verkorte nummers	2.200
Muziek in wachtstand	16 sec.
Aanpasbare muziek in wachtstand (met vaste schijf)	2 min. (tot 10 min.)
ARS-vermeldingen	500
Meettickets	Max. 1.000 tickets
NMC-tickets met vaste schijf	Max. 30.000 tickets
Groepen (doorschakelen/uitzenden/opnemen)	50 (max. 32 abonnees per groep)
Assistentgroep	8 (max. 8 assistenten per groep)
Vergadering	3 gelijktijdige vergaderlocaties

(*): Afhankelijk van het land