

## IP Office Messaging

Мощные и эффективные приложения для обмена сообщениями

### Обзор

Приложения пакета IP Office Messaging не просто отвечают на звонки в отсутствие сотрудника, а помогают организовать эффективное взаимодействие персонала компании с клиентами и коллегами, необходимое для нормального функционирования бизнеса.

Простой в пользовании и администрировании, но неуступающий в обилии функций и возможностей решениям для «большого бизнеса», пакет IP Office Messaging включает приложения голосовой почты, электронной почты, унифицированных сообщений, интерактивного голосового автоответчика и межсетевую обмен сообщениями. Обеспечивая быструю и надежную связь, эти приложения помогают наладить эффективный и устойчивый производственный процесс.

### Возможности

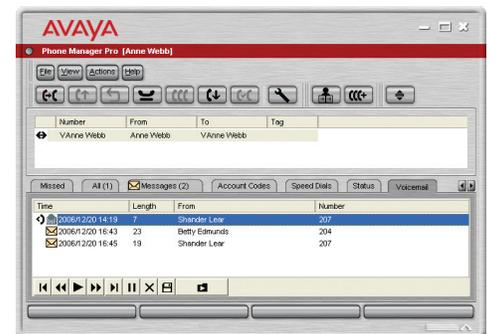
**Автосекретарь.** Освобождает персонал от рутинной работы, автоматически дает информацию по часто задаваемым вопросам, повышает эффективность и качество обслуживания клиентов. Вы можете запрограммировать разные варианты ответов в зависимости от времени суток.

**Голосовая почта.** Мощная функциональность голосовой почты помогает повысить производительность труда персонала и ускорить процесс принятия решений. Простая отправка голосового сообщения одному адресату или всем сотрудникам, с адресацией по имени или по номеру телефона. В версии *Preferred Edition* голосовая почта IP Office автоматически «находит» адресата, когда его нет у рабочего телефона, и уведомляет о новых сообщениях.

**Доставка голосовых сообщений по электронной почте.** Доступ к сообщениям голосовой и электронной почты в одном почтовом ящике, возможность одновременно видеть все ваши сообщения. Вы можете получать голосовые сообщения по электронной почте в виде вложенных файлов и работать с ними дистанционно со своего ПК, не подключаясь к телефонной системе; сохранять и пересылать голосовые сообщения таким же способом, как электронную почту; а также (в *IP Office Preferred Edition*) прослушивать сообщения электронной почты по телефону и отвечать на них, находясь в дороге.

**Унифицированные сообщения.** В *IP Office Preferred Edition* к встроенной интеграции голосовой и электронной почты добавлена функция синхронизации, обеспечивающая поддержание почтовых ящиков в актуальном состоянии. При удалении голосового сообщения из ящика электронной почты оно одновременно удаляется из голосового ящика, и наоборот. Кроме того, в *Preferred Edition* голосовые сообщения можно открывать в веб-браузере, не подключаясь к почтовому ящику по телефонной сети.

**Межсетевой обмен сообщениями.** В компаниях, имеющих территориально удаленные подразделения или филиалы, все системы обмена сообщениями IP Office объединены в одну сеть, администрирование которой осуществляется централизованно, включая синхронизацию и автоматическое обновление справочников.



### Преимущества

- **Надежная связь с клиентами.** Клиент, звонящий в компанию по важному делу, гарантированно будет соединен с нужным сотрудником, нужным телефоном или нужным отделом.
- **Повышение эффективности и производительности.** Оперативная обработка звонков в часы пиковой нагрузки, рациональная маршрутизация вызовов. Индикация вызывающего абонента позволяет узнать, кто звонит, не отвлекаясь от важной работы.
- **Удобство клиентов.** Автосекретарь ответит на звонок клиента и даст необходимую информацию даже в нерабочее время.
- **Защита инвестиций по мере роста бизнеса.** Начните с простого, затем наращивайте мощности и добавляйте приложения по мере возникновения потребности.

Технические характеристики	IP Office Essential Edition	IP Office Preferred Edition
Тип	• Карта CompactFlash	• DVD
Системные требования	• IP Office 500	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ПК, подключенный к сети Ethernet, под управлением Microsoft Windows XP Professional SP3, Windows Vista Ultimate SP1, Microsoft Windows Server 2003 R2, Microsoft Windows Server 2003 SP2, Microsoft Windows Small Business Server 2003 R2, Microsoft Windows 2008 Server</li> <li>• Intel Pentium D 945 dual core / AMD Athlon 64 4000+; ОЗУ 2 Гб, 30 Гб свободного места на жестком диске.</li> <li>• Синхронизация голосовой почты в электронной почте и доступ к голосовой почте через веб-браузер – любой почтовый клиент, поддерживающий протокол IMAP (Outlook); веб-доступ – Microsoft Windows Server 2003 SP2 и Server 2008.</li> <li>• Синхронизация голосовой и электронной почты – любой клиент, поддерживающий протокол IMAP 4, и IP Office Unified Messaging Service (UMS). UMS – требуется Microsoft IIS Web Server, поддерживаемый на Microsoft Windows Server 2003 SP2 и Server 2008 (может быть установлен вместе с Preferred Edition). Доступ к UMS – через любой поддерживаемый браузер.</li> </ul>
Пользовательские требования	• Любой телефон	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Любой телефон</li> <li>• Синхронизация голосовой почты в электронной почте и доступ к голосовой почте через веб-браузер – любой почтовый клиент, поддерживающий протокол IMAP (Outlook); веб-доступ поддерживается в Microsoft Windows Server 2003 SP2 и Server 2008.</li> </ul>
Максимальное количество одновременных соединений	• 4	• 40
Объем хранимых сообщений	• Приблизительно 15 часов	• Зависит от ПК (1 Мб/мин)

## Функции

	IP Office Essential Edition	IP Office Preferred Edition
Поддержка нескольких языков	Да	Да
Централизованная голосовая почта	Нет	Да
Воспроизведение в порядке LIFO/FIFO (последний на входе – первый на выходе / первый на входе – первый на выходе)	Нет	Да
Интеграция с Avaya one-X® Portal for IP Office (входит в состав решений IP Office Power User и IP Office Teleworker)	Нет	Да
Интеграция с Phone Manager Pro (входит в состав решений IP Office Power User и IP Office Teleworker)	Нет	Да
Приветствия: индивидуальные / непрерывный цикл	Нет	Да
Расширенные приветствия	Нет	Да
Послать уведомление / Переслать / Копия по электронной почте	Да	Да
Прослушивать и отвечать на сообщения электронной почты (синтез речи)	Нет	Да (в составе решений Mobile Worker и Power User)
Синхронизация голосовых сообщений в электронном почтовом ящике	Нет	Да (в составе решения Power User)
Интеграция Microsoft Exchange Server 2007	Нет	Да (в составе решения Power User)
Веб-доступ к голосовой почте	Нет	Да (в составе решения Power User)
Сохранить / удалить / дальше / повтор / перемотка назад / перемотка вперед / пропустить сообщения	Да	Да
Пауза воспроизведения сообщения	Нет	Да
Установка приоритета сообщения	Нет	Да
Объявления во время ожидания в очереди (In-Queue Announcements)	Ограниченные	Да
Информирование о наличии сообщений (Outcalling)	Нет	Да
Запись телефонных разговоров	Нет	Да
Доступ к базам данным сторонних производителей (IVR)	Нет	Да
Синтез речи	Нет	Да (с решениями Mobile Worker и Power User; входит в состав Advanced Edition)
Личный автосекретарь	Нет	Да
Визуальный интерфейс (Visual Voice)	Нет	Да
Резервирование каналов голосовой почты	Нет	Да

## О компании Avaya

Avaya – мировой лидер рынка систем корпоративных коммуникаций. Компания разрабатывает решения для унифицированных коммуникаций, системы для контакт-центров и сопутствующие продукты, предоставляя их крупнейшим мировым компаниям и организациям как напрямую, так и через обширную партнерскую сеть. Предприятия разного уровня полагаются на совершенные коммуникационные решения от Avaya, которые позволяют увеличить производительность работы, качество клиентского сервиса и конкурентоспособность компании. Дополнительную информацию о компании Avaya можно получить на сайте: <http://www.avaya.ru>.



INTELLIGENT COMMUNICATIONS

© 2009 Avaya Inc. Все права защищены.

Avaya и логотип Avaya являются торговыми марками Avaya Inc. и могут быть зарегистрированы в некоторых странах. Все торговые марки, обозначенные символами ®, SM или TM – это зарегистрированные товарные знаки, знаки обслуживания или товарные знаки, соответственно, компании Avaya Inc., кроме торговой марки FORTUNE 500, которая является зарегистрированным товарным знаком Time Inc. Все остальные торговые марки являются собственностью соответствующих владельцев.

09/09 • BP2131RU