

AVAYA

The Power of We™



IP Office

Des communications simples, mais performantes, pour les petites et moyennes entreprises

Les entreprises qui réussissent cherchent constamment de nouvelles solutions plus rentables et plus productives. Elles ont pour objectif de préserver la flexibilité, la compétitivité et le caractère visionnaire de l'entreprise sans avoir à y consacrer des budgets trop importants.

Avaya vous offre la solution clefs-en-main : le système de communications IP Office d'Avaya.

Cinq points pour tout savoir sur IP Office :

- 1** Découvrez Avaya - Dernière Page
- 2** Introduction à IP Office - Page 2
- 3** En savoir plus sur les composants du système IP Office - Pages 3 et 4
- 4** Créez vos propres serveurs et téléphones IP Office - Pages 5, 6 et 7
- 5** En savoir plus sur les fonctions et applications - Pages 8, 9 et 10



- 1 Découvrez Avaya
- 2 **Introduction à IP Office**
- 3 Composants du système IP Office
- 4 Serveurs et téléphones IP Office
- 5 Fonctions et utilisations

➤ Qu'est-ce qu'IP Office ?

Avaya IP Office représente la solution idéale pour toutes les petites et moyennes entreprises jusqu'à 384 collaborateurs, qu'elles viennent d'être créées ou qu'elles soient établies depuis longtemps, qu'elles disposent de plusieurs succursales ou non.

Un fonctionnement ininterrompu

IP Office favorise la continuité de l'entreprise, grâce à une résilience intégrée et à des fonctions de télétravail, qui permettent aux entreprises multisites ou dont le personnel n'est pas en mesure de se rendre au bureau de travailler efficacement en cas d'événements imprévus. Tempêtes ou maladies n'arrêtent plus les affaires.

Réduire les factures de téléphones mobiles / appels longue distance

IP Office vous offre de nombreuses possibilités vous permettant d'optimiser vos frais de conversation lorsque vous êtes en déplacement (en rendez-vous, à l'hôtel ou à l'étranger).

Développer votre vivier de talents sans vous agrandir physiquement

IP Office offre à vos collaborateurs la flexibilité nécessaire pour qu'ils puissent travailler depuis chez eux et éviter ainsi les heures de pointe.

Travaillez partout dans le monde



Optimisez votre service à la clientèle



Soyez efficace, même en déplacement



Reliez vos divers sites mondiaux et réduisez vos coûts

Conférences téléphoniques jusqu'à 2x64 participants



➤ IP Office pour améliorer la productivité

Combinaison vos solutions de communication unifiée devient un jeu d'enfant.

Il suffit pour ce faire de quatre étapes :

A - Choisissez votre système et vos téléphones

Système de communication

Combien de succursales avez-vous ? Une ? Plusieurs ? Voulez-vous améliorer votre service clientèle ? IP Office comme système de base vous permet d'ajouter autant d'applications et d'utilisateurs que nécessaire, en fonction de vos besoins. Que vous ayez 2 collaborateurs, 200 ou plus, IP Office est la solution qu'il vous faut. **Plus de détails en page 6.**

Téléphones

IP Office vous propose un grand choix de téléphones différents. Les terminaux ont été conçus pour permettre toutes sortes d'utilisations particulières. Pour permettre à vos collaborateurs de travailler en dehors du bureau, vous n'avez besoin que d'un accès Internet à large bande sur le site distant, la connexion au site principal pouvant être établie au moyen d'une passerelle VPN ou non. **Plus de détails en page 7.**



B - Choisissez l'édition qui correspond le mieux à vos exigences



Basic Edition

Inclut : messagerie vocale intégrée 2 accès simultanés (extensible jusqu'à 6), interface simple de gestion sur le Web

Conçu pour le marché des entreprises de moins de 20 utilisateurs ayant des besoins de téléphonie simples

- Vise des entreprises qui veulent des fonctionnalités système à touches traditionnelles.
- Prend en charge des téléphones analogiques ou numériques de bureau (les téléphones sur IP ne sont pas pris en charge).
- Les clients peuvent mettre à niveau vers Essential Edition à tout moment sans changer de matériel.

Essential Edition

Inclut : messagerie vocale intégrée 2 accès simultanés (extensible jusqu'à 6), Mobile twinning, Mobile Call Control et one-X Mobile Essential pour tous les utilisateurs, 2 licences Remote Worker

La base de vos communications professionnelles. Des communications unifiées d'entrée de gamme pour tous vos collaborateurs

- Joignable 24h/24 : une messagerie vocale personnalisée pour chaque collaborateur permet de renforcer la relation client.
- L'envoi des messages vocaux vers la messagerie électronique améliore la productivité des collaborateurs.
- Standard automatique : les appels entrants peuvent être transmis automatiquement grâce à des réglages simples.
- Numérotation par nom : les appelants peuvent facilement chercher la personne qu'ils souhaitent contacter au moyen de votre annuaire interne.
- Mobilité : chaque utilisateur est joignable sur un seul numéro, qu'il soit au bureau ou en déplacement. one-X Mobile Essential offre par ailleurs une interface graphique qui permet de gérer les appels entrants et sortants selon le concept One Number (numéro unique).

Preferred Edition

Inclut : 1 licence VoiceMail Pro, 4 accès simultanés (extensible jusqu'à 40)

Une productivité et une réactivité accrues

Avec Preferred Edition d'IP Office, vous obtenez toutes les fonctions de l'Essential Edition, plus :

- Conférences Meet-Me sécurisées : des prises de décisions plus rapides et un meilleur travail d'équipe. Les fonctions de conférence intégrées permettent à tous les participants d'organiser des conversations protégées par mot de passe avec un maximum de 64 intervenants.
- Routage d'appels intelligent : d'innombrables options programmables vous permettent de vous assurer que vos clients sont mis rapidement en contact avec le bon interlocuteur.
- Enregistrement d'appels : le traçage d'appels intégré et à la demande vous aide à effectuer des analyses, à régler d'éventuels contentieux relatifs à des commandes et à former votre personnel.
- Une messagerie vocale de plus grande capacité améliore l'accessibilité.

Advanced Edition

Inclut : serveur CCR avec 1 licence de superviseur fournie et de nombreuses fonctions de suivi

Un meilleur service et un dialogue optimal avec la clientèle

Nécessite la Preferred Edition. Outre les fonctionnalités de la Preferred Edition, vous bénéficiez des avantages suivants :

- Gestion du service client en temps réel : vous pouvez à tout moment obtenir un rapport détaillé et vous êtes prévenu immédiatement par un message d'alerte lorsque vos seuils de tolérance sont dépassés. Vous pouvez ainsi prendre rapidement les mesures nécessaires pour garantir une qualité de service constante.
- Enregistrement d'appels : Archivez aisément tous les appels enregistrés et, très facilement, effectuez une recherche et réécoutez la conversation de votre choix.
- Libre service 24/24 : vérification du statut des commandes et utilisation de différents services SVI.



C - Choisissez vos composants en option

- Contact Store (enregistrement des appels avec fonction de recherche par date et par heure)
- Couplage téléphonie-informatique
- Téléphones sans fil : DECT R4, Wireless LAN (Wi-Fi)
- Options multi-sites : Small Community Network (SCN) prend en charge jusqu'à 32 sites et 1 000 utilisateurs

D - Sélectionnez le profil utilisateur qui convient pour vos collaborateurs

Office Worker*



Permet de travailler plus intelligemment au bureau

- Passer des appels depuis son PC : un simple clic de souris vous permet d'accéder à des dizaines de numéros abrégés, de transférer des appels et de participer à des conférences téléphoniques.
- Gérer efficacement les messages avec les fonctions de messagerie unifiée.
- Configurez et gérez vos conférences audio pour améliorer votre partage d'informations et accélérer la prise de décisions de vos équipes.
- Vérifiez la présence de vos collègues, indiquez vos disponibilités et utilisez la messagerie instantanée pour réduire votre délai de réaction.

Inclut :

- Messagerie unifiée
- one-X® Portal for IP Office (sans fonction de telecommuter)

* Nécessite Avaya IP Office Preferred Edition

Mobile Worker*



Permet de travailler en déplacement

- Qu'ils soient au bureau ou en déplacement, vos chargés de compte sont joignables à tout moment à un numéro unique.
- Intégration des terminaux mobiles, que vous soyez en déplacement, sur site ou à proximité.
- Vérifiez la présence de vos collègues, indiquez vos disponibilités et utilisez la messagerie instantanée pour réduire votre délai de réaction.
- Configurez et gérez vos conférences audio depuis votre mobile pour améliorer votre partage d'informations et accélérer la prise de décisions de vos équipes.

Inclut :

- one-X® Mobile Preferred
- Conversion texte-parole

* Nécessite Avaya IP Office Preferred Edition

Teleworker*



Permet de travailler depuis le domicile ou d'ailleurs

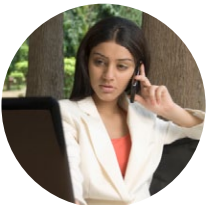
- Transformer n'importe quel téléphone en téléphone professionnel à l'aide d'un PC et d'un accès à Internet.
- Des témoins de disponibilité facilitent la collaboration pour les employés mobiles ou distants.
- Augmente la productivité en réduisant ou en supprimant les déplacements.
- La téléphonie sur ordinateur et la vidéo de point à point accélèrent les processus métier, améliorent la communication et réduisent le coût des appels lorsque vous vous déplacez à l'étranger.
- Économisez des frais de location et d'ameublement de bureaux.

Inclut :

- one-X® Portal pour IP Office
- Video Softphone
- Messagerie unifiée
- Travailleurs distants
- Téléphone sur VPN

* Nécessite Avaya IP Office Preferred Edition

Power User*



Permet de travailler de n'importe où

- Inclut toutes les fonctionnalités d'**Office Worker**, **Mobile Worker** et **Teleworker**.
- Accessibilité améliorée pour les clients et les collaborateurs grâce à un numéro unique (One Number concept).
- Il suffit d'un ordinateur portable, d'une connexion Internet et d'un casque pour créer un bureau.

* Nécessite Avaya IP Office Preferred Edition

Inclut :

- one-X® Mobile Preferred
- one-X® Portal pour IP Office
- Messagerie unifiée
- Conversion texte-parole
- Video Softphone
- Travailleurs distants
- Téléphone sur VPN

Receptionist



Gestion des appels professionnels, même pendant les périodes de pointe

- Un traitement rapide même en cas de volumes d'appels importants grâce à une interface PC intuitive et à l'affichage du statut de tous les collaborateurs du réseau.
- Une administration centralisée pour répondre aux appels et les transmettre dans tout le réseau, quel que soit le lieu.
- Plusieurs entreprises ou sites peuvent utiliser un même profil Receptionist, pour réduire leurs coûts.

Inclut :

- SoftConsole

Customer Service Agent*



Traite efficacement les appels au service clientèle

- Une meilleure disponibilité des informations pour la clientèle.
- Une meilleure gestion du temps améliore la satisfaction des collaborateurs.
- Les agents peuvent visualiser leurs performances grâce à un client accessible depuis un navigateur.

* Nécessite Avaya IP Office Advanced Edition

Inclut :

- Customer Call Reporter Agent (CCR)

Supervisor*



Permet d'analyser, de mesurer et de créer des rapports personnalisés sur la productivité du service clientèle et de ses agents

- Une gestion optimale grâce à une interface intuitive et facile à utiliser.
- Gagnez du temps dans l'élaboration de vos rapports grâce à la fonction glisser-déplacer et aux modèles pré-existants
- Une gestion optimisée des interventions des collaborateurs grâce à l'analyse des rapports.

* Nécessite Avaya IP Office Advanced Edition (comprend 1 superviseur)

Les licences superviseur et agent supplémentaires doivent être commandées séparément

Inclut :

- Customer Call Reporter Supervisor (CCR)

Options plate-forme IP Office

Unité de contrôle

Avant



Interfaces de logement universel (4)

Arrière



Contrôle relais externe

Jusqu'à 8 module de contrôle de postes

Carte SD système

Musique d'attente pour les appels externes

LAN/WAN (Ethernet)

IP OFFICE 500v2

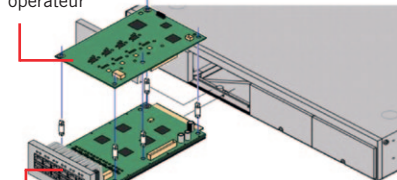
La solution de communication IP Office 500v2 prend en charge jusqu'à 384 téléphones et 8 lignes de réseau T1/E1. Avaya IP Office offre des fonctionnalités vocales complètes et un ensemble complet de fonctions. IP Office peut être configuré comme un standard classique et utilisé comme un système téléphonique ordinaire avec transfert des appels, ou configuré comme un serveur de téléphonie sur IP.

Caractéristiques :

- Prend en charge jusqu'à 384 postes (numériques, IP et analogique)
- 204 interfaces de ligne réseau analogiques, 8 T2 (240 canaux), 16 TO BRI (32 canaux), 128 lignes de réseau SIP
- Conférences Meet-Me à 2x64 participants
- Prend en charge jusqu'à 32 sites et 1 000 utilisateurs

Cartes d'extension

Carte opérateur



Carte téléphonique



L'unité de contrôle IP Office 500 est dotée de 4 emplacements destinés à l'intégration des cartes d'utilisateurs ou de lignes.

Cartes téléphoniques :

Les cartes suivantes sont disponibles :

- Cartes de téléphonie numérique 8 ports (maximum 3)
- Carte VCM 32 canaux (maximum 2)
- Carte VCM 64 canaux (maximum 2)
- Cartes de téléphonie analogique 2 ports (maximum 4)
- Cartes de téléphonie analogique 8 ports (maximum 4)

Module de communication unifiée Avaya IP Office C110 :

- Processeur intégré fonctionnant sous Linux OS.
- Fournit avec Preferred Edition, one-X Portal et IM/logiciel serveur de mobilité
- Simplifie les déploiements grâce à une option de serveur intégré pour la prise en charge et la maintenance des applications IP Office
- Un serveur fonctionnant sous Linux évite aux clients d'acheter des licences Microsoft Server

Cartes opérateur :

Les cartes suivantes sont disponibles :

- Cartes de 4 ports analogiques (maximum 4)
- Cartes TO 2 ou 4 ports (maximum 4)
- Cartes T2 1 ou 2 ports (maximum 4)

Cartes combinées :

(maximum 2)

Les cartes combinées sont disponibles avec :

- 1) 6 téléphones numériques et 2 téléphones analogiques, ainsi que 4 LR analogiques et 10 canaux VCM
- 2) 6 téléphones numériques et 2 téléphones analogiques, ainsi qu'une carte TO 2 ports et 10 canaux VCM

Carte d'extension 4 ports :

(maximum 1) Pour la connexion de 4 modules d'extension supplémentaires

Modules d'extension



Options des modules d'extension externes :

- Module d'extension participant IP500 analogique avec 16 ou 30 utilisateurs
- Module d'extension participant IP500 numérique avec 16 ou 30 utilisateurs

Téléphones pris en charge

Téléphones IP



9620L/9620C



9630G



SBM24



9640



9650/9650C

Série 9600

Tous les téléphones proposent une qualité audio élevée et prennent en charge le logiciel VPN de télétravail.

9620 L / C : 12 lignes, écran rétro-éclairé, 4 touches programmables, 3 touches programmables multifonctions avec témoins lumineux, haut-parleur et micro intégrés de classe 1 avec PoE économes en énergie, et journal des appels de 100 appels maximum.

9630 G, 9640 : écran large de 320 x 240 pixels, 4 touches programmables, 6 touches programmables multifonctions avec témoins lumineux, prise en charge des applications de mobilité, écran couleur (9640 uniquement). Supportent jusqu'à 3 modules d'extension SBM à 24 boutons.

9650 / 9650 C : Le modèle 9650C s'adresse plus particulièrement aux réceptionnistes, standardistes et téléopérateurs, autrement dit à des personnes qui traitent de grands volumes d'appels. Il offre des fonctionnalités avancées comme des boutons de fonction intégrée qui permettent d'accéder d'une simple touche à des ports et touches de fonction. Prennent en charge jusqu'à 3 modules d'extension SBM à 24 boutons. Écran couleur de 3,1 x 2,3 po (9650C uniquement).

Série 1600

1603: écran rétro-éclairé, 2 lignes de 16 signes, 3 touches programmables avec témoins lumineux vert/rouge qui permettent de connaître facilement un état.

1603 SW : idem au modèle 1603, avec en plus un deuxième port Ethernet 10/100 et un commutateur intégré.

1608: 8 touches programmables avec témoins lumineux vert/rouge, un port casque intégré, affichage de 3 lignes de 24 signes.

1616: 16 touches programmables avec témoins lumineux vert/rouge, un port BM32, un port casque intégré, affichage de 3 lignes de 24 signes.



1603i / 1603i SW



1608i



1616i



BM32

Téléphones numériques



9504



9508



BM12

Série 9500

9504/8: écran rétro-éclairé, 4/8 touches de fonctions/boutons d'appel programmables avec témoins lumineux vert/rouge en 3 plans réglables, prise pour casque et mode mains libres. Le modèle 9508 prend en charge le module d'extension BM12.

Série 1400

Les terminaux numériques de la série 1400 d'Avaya sont destinés aux entreprises qui cherchent une solution de communication simple et avantageuse pour leur réseau numérique. Écrans rétroéclairés avec touches programmables et LED double (rouge et vert) qui permettent d'assimiler facilement des informations sur l'état des utilisateurs. Le modèle 1416 prend en charge le module d'extension DBM32.



1403



1408



1416



DBM32

Téléphones de conférence



B149



B159



B179

Série B100

Tous les téléphones de conférence Avaya de la série B100 sont compatibles avec la technologie OmniSound® 2.0 et disposent d'un répertoire téléphonique et d'une fonction d'enregistrement sur carte SD, ainsi que d'un guide conférence.

B149 : analogique, salles de conférence moyennes <10 participants.

B159 : analogique, GSM, mini USB pour VoIP, grandes salles de conférence >10 participants, connexion casque sans fil.

B179 : SIP, PoE, grandes salles de conférence >10 participants, connexion casque sans fil, interface Web. (nécessite une licence pour terminaux IP Avaya)

Téléphones sans fil

Cellules radio IP DECT



Station de base DECT



3720 / 3725



3740 / 3749

IP DECT - DECT R4

Outre les combinés conventionnels 3720 et 3725, cette gamme de produits est composée des nouveaux modèles 3740 / 49 qui sont compatibles IP 65. Tous les combinés sont dotés d'un répertoire local de 250 entrées.

3720: écran monochrome rétroéclairé blanc, 16 h de conversation, 180 h de veille.

3725: écran couleur, 16 h de conversation, 180 h de veille, Bluetooth, SMS.

3740: écran monochrome rétroéclairé blanc, 16 h de conversation, 180 h de veille, interface utilisateur graphique, résistance à l'eau et à la saleté IP 65, résistance aux chocs conforme CEI 68-2-32.

3749: idem au modèle 3740 avec écran couleur rétroéclairé, connexion Bluetooth pour oreillette, capteur de position, intégration aux systèmes d'alarme, résistance à l'eau et à la saleté conforme ATEX et IECEx.

Gaz : II 2G EEx ib IIC T4
Poussière : II 3D Ex ibD 22

Ondes radio WLAN



Processeur Voice Priority



3641



3645

Téléphonie WLAN

Les modèles 3641 et 3645 sont des téléphones sans fil qui prennent en charge les réseaux sans fil 802.11a. La norme 802.11a s'impose dans les cas où un grand nombre d'utilisateurs doit transmettre des données audio. Ces téléphones répondent également à la norme 802.11b/g. Ils sont en outre très solides et résistent à l'eau et à la poussière. Ils sont dotés d'un grand écran et de batteries de diverses tailles et ils sont faciles à utiliser. Les modèles 3641 et 3645 utilisent le même processeur Avaya Voice Priority et la même interface d'applications ouverte. Pour l'intégration à votre réseau d'entreprise WLAN existant Voice Ready.

Autres téléphones



IP Office Video Softphone



One-X® Mobile Essential Edition



One-X® Mobile Preferred pour IP Office

Video Softphone / clients mobiles

Le Video Softphone offre à l'utilisateur une communication audio et vidéo à l'aide d'un PC/ordinateur portable et d'une caméra vidéo USB. (nécessite une licence Teleworker ou Power User)

one-X® Mobile Essential Edition intègre les utilisateurs mobiles au système IP Office et offre une interface d'utilisation conviviale. (Disponible pour tous les utilisateurs Essential Edition)

one-X® Mobile Preferred Edition pour téléphones intelligents offre une expérience de communication unifiée riche avec IM/Présence, messagerie vocale visuelle et fonction cliquer pour rejoindre la conférence (click-to-conference). (Nécessite une licence Teleworker ou Power User. Pris en charge sur les terminaux Android, et prochainement sur iPhone)

Téléphones SIP tiers

IP Office est compatible avec de nombreux téléphones SIP tiers comme Polycom, Grandstream, Nokia SIP Client, etc. (nécessite une licence pour terminaux IP tiers)

- 1 Découvrez Avaya
- 2 Introduction à IP Office
- 3 Composants du système IP Office
- 4 Serveurs et téléphones IP Office
- 5 Fonctions et utilisations

Caractéristiques et utilisations d'IP Office

Mobilité

Mobile Twinning

Une application classique pour les collaborateurs qui disposent d'un poste téléphonique dans leur bureau mais sont très souvent en déplacement. Les collaborateurs n'ont qu'un seul numéro à donner à leurs clients. L'appel est ainsi transmis à la fois au bureau et sur le mobile ou le téléphone DECT. Les téléphones mobiles peuvent également être définis comme terminaux de pairage lorsque les téléphones fixes sont déconnectés (postes virtuels par ex.). Les appels peuvent facilement être transférés du téléphone fixe au mobile et inversement.

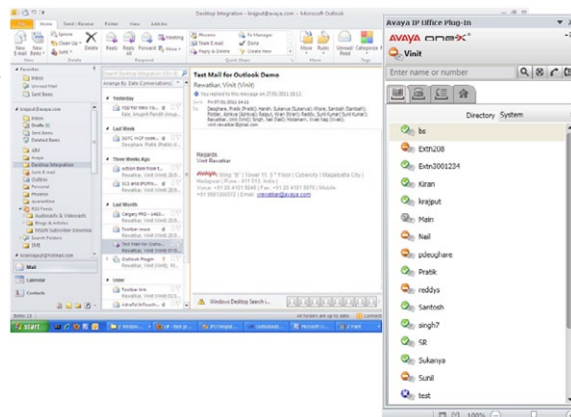


Mobile Call Control

Cette application permet à un utilisateur mobile de répondre à un appel de pairage sur son terminal mobile grâce à la signalisation DTMF, de mettre l'appel en attente et d'utiliser les fonctions d'IP Office comme n'importe quel utilisateur IP Office.

one-X® Mobile Essential Edition

Avaya one-X® Mobile Essential Edition offre par ailleurs une interface graphique qui permet de gérer les appels entrants et sortants selon le concept One Number (numéro unique). IP Office est compatible avec la technologie client mode simple pour l'utilisation avec des mobiles Nokia/Symbian, Apple iPhone OS Client et Windows Mobile 5 et 6.



one-X® Mobile Preferred Edition

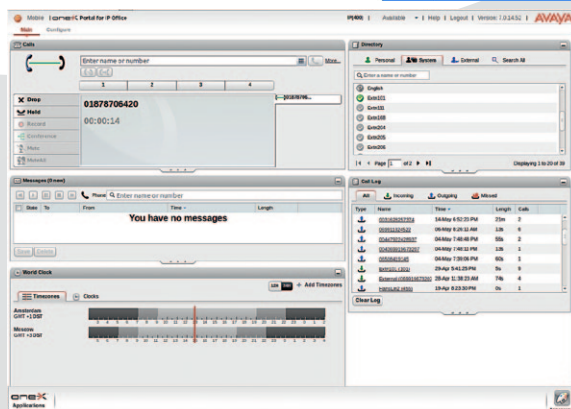
Avaya one-X® Mobile Preferred Edition offre une interface utilisateur riche et permet d'accéder aux fonctions avancées des téléphones intelligents, comme la reconnaissance vocale et la diffusion audio de messages vocaux visuels. Des fonctions de communication unifiée comme Presence et Instant Messaging sont également disponibles, tout comme les fonctions click-to-conference et de messagerie vocale visuelle. IP Office prend en charge ce client mobile sur les terminaux Android (une prise en charge sur iPhone d'Apple est également prévue). Sur l'écran d'accueil des terminaux Android, un widget informe l'utilisateur de faits intéressants, comme des messages IM ou vocaux en attente, et l'entrée/la sortie de participants à une conférence.

Avaya one-X® Portal

one-X® Portal for IP Office est une application qui permet aux utilisateurs de contrôler leur téléphone à partir d'un PC en réseau. Cette solution sur serveur permet aux utilisateurs d'accéder à partir d'un navigateur aux fonctions de téléphonie, telles que la gestion des appels, les conférences, la numérotation abrégée, les journaux d'appels, les répertoires téléphoniques, la messagerie vocale, la messagerie instantanée et la présence fédérée avec Google Talk et l'intégration au calendrier Microsoft Exchange. Des gadgets de fournisseurs tiers permettent d'améliorer la productivité des utilisateurs. One-X® Portal peut être utilisé avec toutes les interfaces de téléphones IP Office (analogiques, numériques, IP, sans fil).

Un plug-in one-X® Portal Microsoft Outlook disponible en option, offrant des fonctions de présence fédérée, click-to-call, de notification des appels entrants avec la possibilité de les accepter ou de les refuser et de messages vocaux visuels, ce qui améliore la productivité des utilisateurs.

L'intégration de One-X® Portal à Salesforce permet aux utilisateurs Salesforce de gérer leurs appels dans Salesforce depuis leur terminal préféré sur IP Office.



Conversion texte-parole

Text-to-Speech permet de lire des e-mails sur un téléphone et de communiquer en plusieurs langues à l'appelant des informations contenues dans une base de données.

Video Softphone

Les utilisateurs peuvent mener une visioconférence en utilisant un PC et une caméra vidéo USB avec un Video Softphone.

Solution de visioconférence d'Avaya

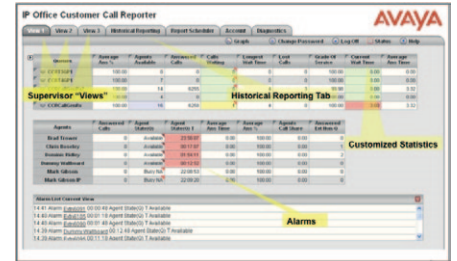
Des solutions de visioconférence simples, rentables et souples d'un poste unique à un système pour les grandes salles de conférence dotées de plusieurs moniteurs, pour des liaisons point à point ou multi points. AVCS est conçu pour fonctionner dans le cadre d'IP Office avec jusqu'à 4 participants et pour prendre en charge le réseau SCN avec 32 sites maximum. Les avantages pour le client sont clairs : une diminution immédiate des frais de déplacement et de processus. Il y a ainsi moins de temps perdu et les prises de décisions sont beaucoup plus rapides.



Customer Call Reporter (CCR) Call Center

IP Office Customer Call Reporter est une solution de centre de contacts sur serveur qui a été développée spécialement pour les petites et moyennes entreprises. CCR fonctionne avec le Web et peut être installé très facilement sur un serveur, sans recourir à un logiciel client.

- Outil fonctionnant avec un navigateur pour le contrôle et la gestion du service clientèle.
- Suivi et enregistrement de l'occupation des agents et des superviseurs.
- Création de rapports de données temps réel et historiques dans différents formats.
- Cible : petites entreprises < 30 agents.
- Wallboard adaptable aux spécificités du client.
- Planification des rapports, modèles intégrés et rapports personnalisés.



Couplage téléphonie-informatique

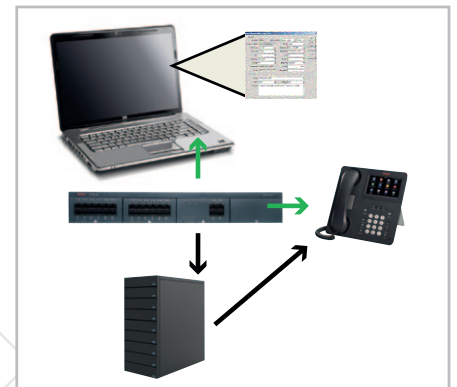
Votre téléphone sonne... et votre PC vous donne des informations sur l'appelant.

Computer Telephony Integration (CTI) fait le lien entre le système de communication et les applications de l'entreprise. IP Office répond aux standards CTI courants. Un grand nombre de solutions tierces peuvent ainsi accéder à IP Office, notamment des solutions du marché vertical et des compléments.

IP Office propose deux solutions CTI :

CTI Link Lite – gratuit, supporte toutes les fonctions nécessaires pour un grand nombre d'utilisations, y compris les fenêtres popup et de nombreux produits tiers.

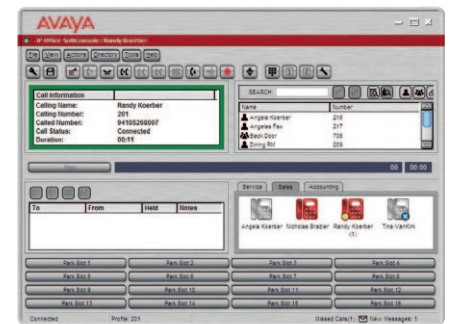
CTI Link Pro – supporte des fonctions avancées, y compris la possibilité de gérer plusieurs téléphones et d'accéder aux opérations Call Center.



SoftConsole pour réceptionniste

SoftConsole est une plate-forme Windows sur PC développée pour IP Office. Chaque jour, l'opérateur doit traiter plusieurs dizaines, voire plusieurs centaines d'appels. L'utilisation d'une application de gestion des appels est donc indispensable et permet de gagner en efficacité. Le moniteur permet de visualiser les appels avec précision et de surveiller le statut des appels en cours et des appels transférés.

En outre, chaque collaborateur peut montrer s'il est déjà en ligne et s'il est à son bureau ou non. L'opérateur peut ainsi transmettre rapidement et efficacement les appels d'un simple clic de souris. Si elle n'est pas utilisée, l'application SoftConsole peut être minimisée. La fenêtre se rouvrira ensuite automatiquement au prochain appel.



Messagerie unifiée

Unified Messaging (UMS) (disponible avec Office Worker, Teleworker et Power User) permet de synchroniser les messages vocaux et électroniques entre le serveur VoiceMail Pro et le client de messagerie.

Les applications de messagerie électronique comme Outlook avec interface IMAP peuvent être connectées au serveur IMAP sur lequel tourne VoiceMail Pro. Ainsi, lorsqu'un message vocal au format .WAV arrive sur le client e-mail, il est géré comme n'importe quel autre e-mail. Une fois que le message vocal a été écouté, il est marqué comme lu. Et, lorsqu'il est supprimé, il est effacé partout. Cette synchronisation par interface IMAP améliore la productivité des collaborateurs et la qualité du service clientèle.

Remote Worker et téléphone VPN

Pour travailler à domicile ou en télétravail, l'utilisation de la fonction Remote Worker (NAT Traversal) ou d'une téléphone VPN est nécessaire. La fonction Remote Worker permet de relier un téléphone IP distant à IP Office sur un réseau Internet public au moyen d'une connexion à large bande ; aucun autre équipement spécial.

Un téléphone VPN est un téléphone intégrant un logiciel VPN, permettant d'établir une connexion sécurisée entre un téléphone IP distant et IP Office. Ce type de connexion nécessite l'installation d'une passerelle ou d'un routeur VPN sur le site IP Office.

Essential Edition comprend 2 licences Remote Worker, tandis que les packs Teleworker et Power User comportent des licences pour des Remote Workers et téléphones VPN supplémentaires.

- 1 Découvrez Avaya
- 2 Introduction à IP Office
- 3 Composants du système IP Office
- 4 Serveurs et téléphones IP Office
- 5 **Fonctions et utilisations**

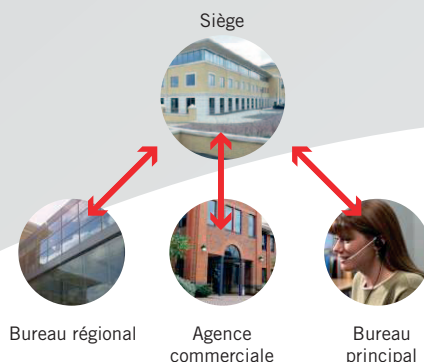
➤ Caractéristiques et utilisations d'IP Office

Suite...

Hot desking

Hot Desking permet à plusieurs collaborateurs d'utiliser le même terminal de manière non exclusive. Chaque utilisateur s'enregistre avec ses identifiants pour recevoir ses appels et accéder à sa propre messagerie vocale et à d'autres fonctionnalités.

Les collaborateurs qui ne viennent au bureau qu'occasionnellement comme les commerciaux peuvent par exemple utiliser le téléphone et la messagerie du système sans disposer d'un poste physique qui leur soit propre. Une fois qu'ils ont terminé leur travail, il leur suffit de se déconnecter et de libérer ainsi la place pour un autre collaborateur. L'enregistrement sur un nouveau téléphone conduit automatiquement à la déconnexion du téléphone précédent.

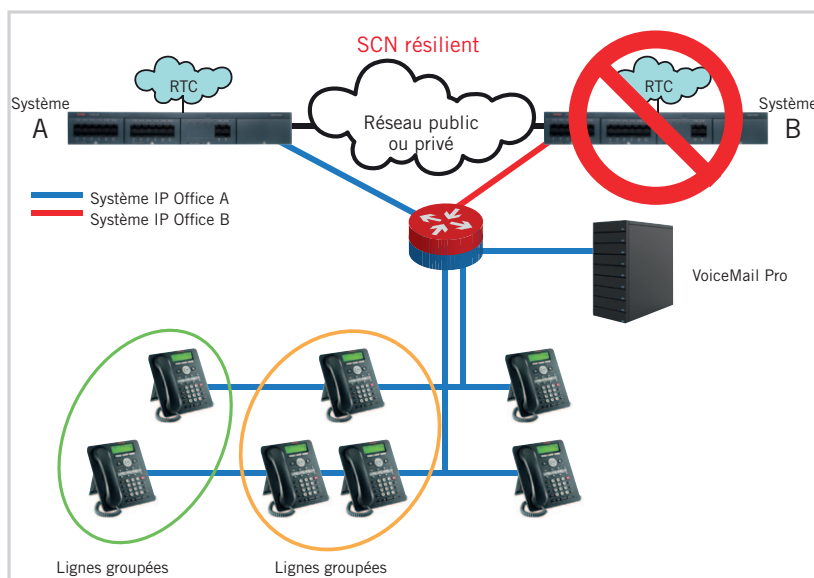


Options multisites

La solution IP Office est idéale pour les sociétés organisées en plusieurs sites. Connectez jusqu'à 32 sites en conservant une qualité optimale de communication.

Les fonctionnalités supplémentaires suivantes sont disponibles :

- Témoin d'occupation pour tout le réseau
- Assignation d'un deuxième appel individuel
- Rappel une fois libre
- Paging
- Recherche d'appel
- Répertoire centralisé/personnel
- Journal d'appels centralisé
- Messagerie vocale centralisée et/ou distribuée
- Message texte en cas d'absence
- Optimisation du canal SCN
- Groupe d'agents distribués
- Partage de bureau à distance
- Breakout Dialing



IP Office garantit un fonctionnement continu aux entreprises ayant plusieurs sites. En cas de coupure de courant, les utilisateurs dotés de téléphones IP peuvent automatiquement basculer sur un autre site, afin de conserver toutes les capacités de communications. La messagerie vocale peut également intégrer un système de redondance, de sorte qu'une solution de secours soit toujours disponible.

Applications de conférence

Avaya IP Office est fourni avec deux ponts de conférence intégrés de 64 participants pour aider les petites entreprises à collaborer de manière fluide et économique. Les entreprises utilisant actuellement un fournisseur de services pour les appels de conférence peuvent réduire, voire supprimer entièrement, ces coûts. Les conférences IP Office utilisent des fonctions de contrôle de conférence faciles à utiliser pour permettre aux employés de rester connectés et de prendre des décisions plus rapidement.

Cela permet aux petites et moyennes entreprises d'optimiser également leurs collaborations internes et externes. Les conférences peuvent être prévues à l'avance ou établies à la demande. La fonction Meet-me permet aux participants de se joindre à une conférence au moyen d'un code sécurisé (disponible avec Preferred Edition). L'hôte de la conférence peut afficher, couper le micro des participants ou supprimer des participants. Il peut aussi enregistrer ou verrouiller la conférence à partir de son téléphone Avaya, de one-X Portal et/ou du client one-X Mobile Preferred.

11 raisons de choisir Avaya

Nous ne sommes jamais loin

- Avec des centaines de partenaires commerciaux dans tout le pays, Avaya dispose d'un service complet de conseil, d'installation et de maintenance, 24h/24 et 7j/7.
- Conseil, planification et conception de solutions personnalisées grâce aux collaborateurs certifiés de nos partenaires commerciaux
- Démonstration en direct dans notre Client Center

Une offre complète de solutions de communication

- Les applications et les terminaux qui répondent à vos besoins en matière de communication
- Intégration de solutions de communications unifiées et de centre de contacts
- Leader en matière de conception et de mise en oeuvre de solutions de Business Collaboration
- Des solutions adaptées à chaque domaine
- Offre de composants des réseaux de données, par ex. wireless WAN

Numéro 1 de l'innovation

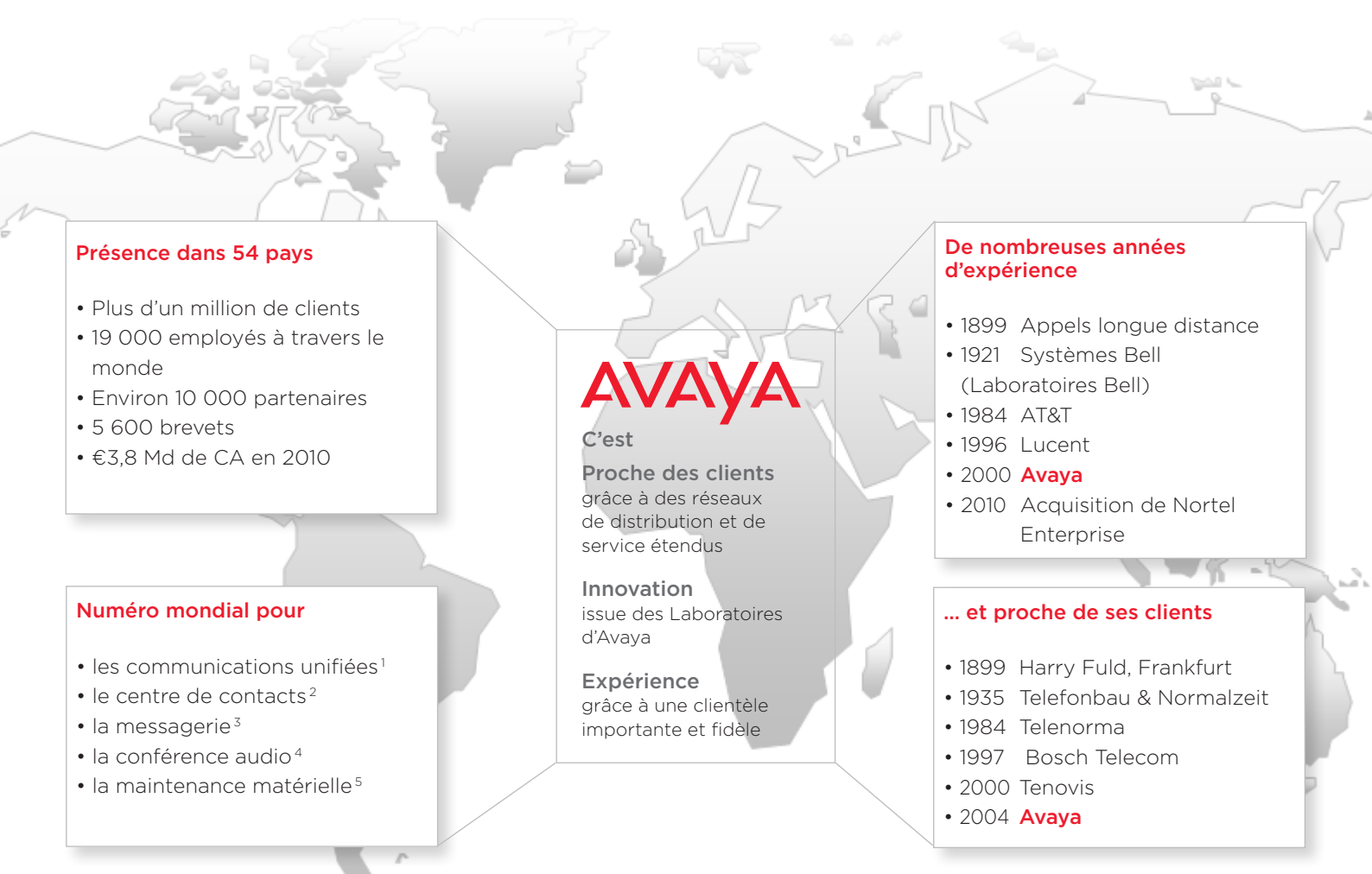
- Leader des systèmes téléphoniques pour petites et moyennes entreprises en Europe et au Moyen-Orient (source : Canalys), ainsi qu'en systèmes d'audioconférence (source : MZA)
- En tête du Gartner Leader Quadrant pour les communications unifiées
- 30 millions d'utilisateurs IP Office dans le monde



- 1 **Découvrez Avaya**
- 2 Introduction à IP Office
- 3 Composants du système IP Office
- 4 Serveurs et téléphones IP Office
- 5 Fonctions et utilisations



The Power of We™



Présence dans 54 pays

- Plus d'un million de clients
- 19 000 employés à travers le monde
- Environ 10 000 partenaires
- 5 600 brevets
- €3,8 Md de CA en 2010

Numéro mondial pour

- les communications unifiées¹
- le centre de contacts²
- la messagerie³
- la conférence audio⁴
- la maintenance matérielle⁵



C'est

Proche des clients
grâce à des réseaux de distribution et de service étendus

Innovation
issue des Laboratoires d'Avaya

Expérience
grâce à une clientèle importante et fidèle

De nombreuses années d'expérience

- 1899 Appels longue distance
- 1921 Systèmes Bell (Laboratoires Bell)
- 1984 AT&T
- 1996 Lucent
- 2000 **Avaya**
- 2010 Acquisition de Nortel Enterprise

... et proche de ses clients

- 1899 Harry Fuld, Frankfurt
- 1935 Telefonbau & Normalzeit
- 1984 Telenorma
- 1997 Bosch Telecom
- 2000 Tenovis
- 2004 **Avaya**

Sources : 1-Dell'Oro Group, Enterprise Telephony Report, 3Q10, novembre 2010 ; 2-Gartner Inc., Market Share, Contact Center: Worldwide, 2009, Drew Kraus, mars 2010 ; 3-T3i Group, InfoTrack for Converged Applications, Full Year 2009, Messaging, juin 2010 ; 4-MZA, Ltd., The World UC Applications Market, 2010 Edition, juin 2010 ; 5-IntelliCom Analytics, Services Market Dashboard, Q3 2010 Global Lifecycle Services Market Workbook, novembre 2010

À propos d'Avaya

Avaya est un fournisseur mondial de solutions de collaboration et de communications, fournissant des communications unifiées, des centres de contacts, des solutions data et de services aux entreprises de toutes tailles à travers le monde. Pour plus d'informations s'il vous plaît visitez www.avaya.com/fr.



The Power of We™

© 2011 Avaya Inc. Tous droits réservés.

Avaya et le logo Avaya sont des marques commerciales d'Avaya Inc., déposées aux États-Unis et dans d'autres pays. Toutes les marques identifiées par les symboles ©, ™ ou SM sont, respectivement, des marques déposées, commerciales ou de service d'Avaya Inc. Toutes les autres marques sont la propriété de leurs détenteurs respectifs. Avaya peut également détenir des droits de marque de fabrique sur d'autres termes utilisés dans le présent document. Toute référence à Avaya comprend l'entreprise Nortel Enterprise, acquise en date du 18 décembre 2009.

SB4821FR IPO-R8 V1 • 11/11 CVS • Sous réserve de modifications

