

PC-telefonie met PIMphony

Alcatel-Lucent OmniPCX Office

PIMphony voor Alcatel-Lucent OmniPCX Office is een persoonlijke toepassing die de twee meest gebruikte communicatiemiddelen – de pc en de telefoon – met elkaar verbindt. Daardoor is het een krachtige, gebruiksvriendelijke telefoonassistent, waar u uw dagelijkse telefoonverkeer mee regelt. PIMphony verbetert de interactie met en de dienstverlening aan de klant, verhoogt de productiviteit van zowel het team als de afzonderlijke werknemers en optimaliseert uw investering in Alcatel-Lucent OmniPCX Office door een nieuwe dimensie toe te voegen aan telefonie.



EFFICIËNTER BELLEN

PIMphony verhoogt de persoonlijke efficiëntie en werkt tijdsbesparend. Het voorkomt bovendien het kiezen van verkeerde nummers, want u kunt op naam bellen en telefoonnummers met de muis verslepen.

EFFICIËNTER TEAMWERK

PIMphony vergemakkelijkt het werken in teams doordat de telefoonstatus van teamleden steeds beschikbaar is. Dankzij de assistentie- en supervisievensters van PIMphony Team worden vergissingen bij het doorverbinden vermeden. Teamleden zien de status van elkaar, verbinden gesprekken direct door naar beschikbare collega's, kunnen gesprekken van elkaar overnemen en zien wie de eventuele plaatsvervanger van een teamlid is.

EFFICIËNTERE RECEPTIE

De PIMphony Attendant is speciaal ontworpen om een groot aantal inkomende oproepen te behandelen. Het optimaliseert de ontvangst en de doorschakeling van de oproep via een ergonomische gebruikersinterface, het

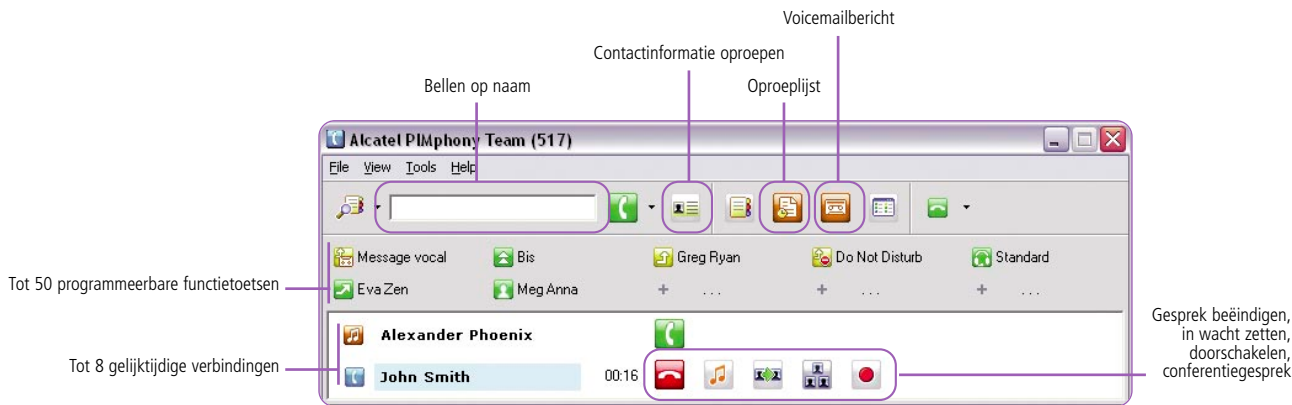
assistentievenster. U kunt met deze applicatie ook gebruikersinformatie beheren van de aangesloten toestellen.

BETERE TOEGANG TOT BERICHTEN

PIMphony biedt op eenvoudige wijze toegang tot belangrijke binnenkomende berichten. Spraakberichten zijn makkelijk te beheren in de visuele mailbox. Met unified messaging kan de gebruiker voicemail, e-mail en faxberichten via één applicatie raadplegen.

BETERE RELATIES MET UW KLANTEN

PIMphony verbetert de klantenrelaties met het bedrijf door toegang te verlenen tot een veel ruimer telefoonboek dan alleen van het systeem, door integratie met andere contactlijsten. PIMphony ondersteunt naadloze integratie met Microsoft® Outlook™, GoldMine®, Act!,™ Lotus Notes® en Microsoft® Access.™ Via de oproeplijst kunt u alle gesprekken raadplegen, waaronder ook de onbeantwoorde oproepen.



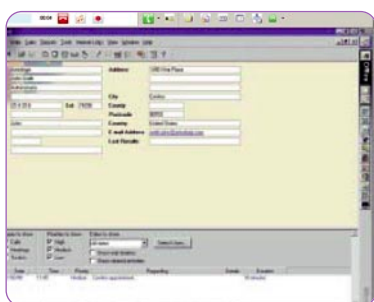
ALLE TELEFONIEFUNCTIES OP UW PC

- Inkomende en uitgaande oproepen.
- Gesprekken in wacht zetten, doorschakelen, in conferentie zetten.
- Lijnbeheer (tot 8 lijnen).
- Nummer herhalen.
- Bellen op naam.
- Contactinformatie tonen.
- Oproeplijst.
- Voicemailberichten.
- Tot 8 gelijktijdige verbindingen.
- Tot 50 programmeerbare functietoetsen.
- Overzicht actieve gesprekken.
- Aanpasbare pop-up's.

INTEGRATIE VAN CONTACT MANAGER

- Automatische synchronisatie met contactpersonendatabase.
- Pop-up's met contactinformatie.
- Bellen op naam via de contactlijst
- Rechtstreeks bellen via de contactpersonendatabase.*
- Automatisch toepassing activeren op basis van specifieke oproep.

* Afhankelijk van de Contact Manager-software.



Act!™ van Best Software, een onderdeel van de Sage Group

GECENTRALISEERDE OPROEPLIJST

- De lijst bevat inkomende (on)beantwoorde oproepen, uitgaande gesprekken en voicemail met identificatie van de contactpersoon en vermelding van de dag, het uur en de duur van het gesprek.
- Dubbelklikken om te bellen, een enkele muisklik roept de contactgegevens op.
- Zelfs als gebruikers niet aan hun bureau zitten, worden alle inkomende oproepen geregistreerd.

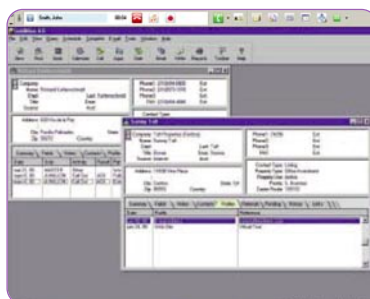
IEDER TYPE TELEFOONTOESTEL

Het grote voordeel van PIMphony-technologie is dat er geen fysieke verbinding is tussen het telefoontoestel en de PC. PIMphony kan dus aan ieder type telefoontoestel worden gekoppeld (DECT, Reflexes,™ Alcatel-Lucent 8 en 9 SERIES, analoge en WLAN-toestellen). Het kan zelfs zonder telefoontoestel, enkel op de PC, functioneren (met pc-telefonie via PIMphony IP).

VISUELE MAILBOX

De visuele mailbox beschikt over alle functies om uw berichten te beheren:

- Berichten lezen/wissen.
- Naar het vorige/volgende bericht gaan.

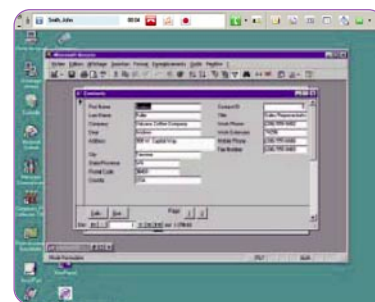


GoldMine® van FrontRange Solutions Inc

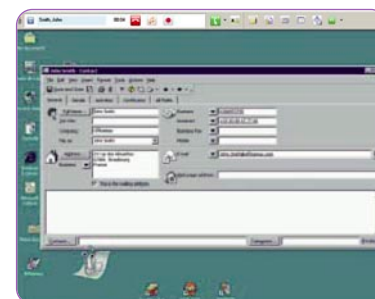
- Bericht doorsturen naar een of meerdere gebruikers, indien nodig met gesproken inleiding.
- Pop-up met bijbehorende contactgegevens (als de verzender in de contactlijst staat).

UNIFIED MESSAGING

- Integratie van e-mail, voicemail en faxberichten (afhankelijk van de dienstverlening van uw internetprovider) in het e-mailvenster van de gebruiker.
- Spraakberichten worden geïdentificeerd met een specifiek pictogram en behandeld als e-mails met WAV-bijlagen.
- Uniforme informatie wordt weergegeven: datum en uur, naam van de beller (als de verzender in de contactlijst staat) of telefoonnummer.



Microsoft® Access®



Microsoft® Outlook®

SUPERVISIEVENSTER

- De gebruiker kan binnen het bedrijf groepen (werkgroepen of diensten) definiëren.
- Binnen iedere groep heeft de gebruiker overzicht van de gesprek-/doorschakelstatus van zijn collega's.

PIMPHONY ATTENDANT

Naast de mogelijkheden van het assistentievenster kan men met de PIMphony Attendant de parameters en configuratie van de toestellen van werknemers en hun informatie beheren:

- Naam en voornaam bij een telefoonnummer aanpassen (enkel voor de lokale PBX).
- Toestel vergrendelen en ontgrendelen.
- Paswoord opnieuw instellen.
- Mobiele rechten toekennen.
- Doorschakelstatus aanpassen.
- Telefonierechten wijzigen.
- PIMphony-profiel beheren.
- Telefoonnummers (thuis, mobiel, kantoor, andere) en e-mailadressen van de gebruikers beheren.

Al deze functies (behalve het aanpassen van naam en voornaam) zijn beschikbaar op meerdere locaties.

SUPERVISIE VAN MEERDERE LOCATIES

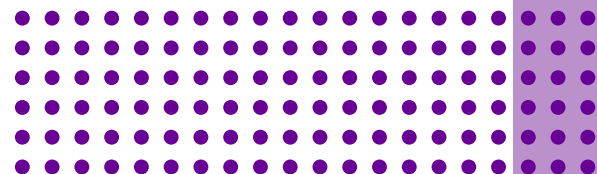
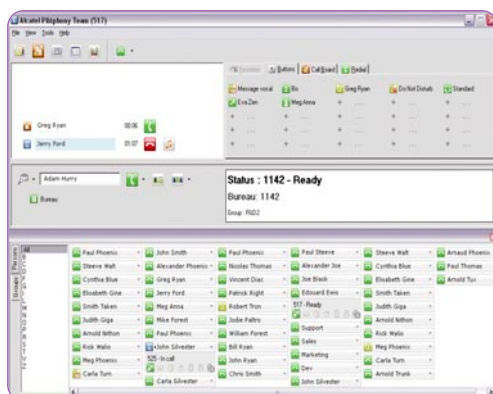
Met de PIMphony Attendant kunt u ook toestellen van verschillende OmniPCX Office systemen (op verschillende locaties) in het supervisievenster afbeelden en controleren. Met de multi-site mogelijkheden van de OmniPCX Office geeft dit de operator dus een overzicht van de telefoon- en doorschakelstatus van alle gebruikers. Zo kunnen oproepen beter behandeld worden en de klant beter geholpen.

ASSISTENTIEVENSTER

- Toont tot 8 inkomende oproepen (of 16 met kleinere pictogrammen), met verschillende attentiesignalen als een oproep lang overgaat of lang in de wacht staat.
- Geeft voor de huidige beller een lijst weer met de meest geschikte contactpersonen of een lijst van hun collega's.
- Toegang tot overzicht van actieve gesprekken of de herkieslijst.
- Gesprekken kunnen in één stap worden doorgeschakeld naar de meest geschikte gesprekspartners of collega's binnen een supervisie-groep.

- Mogelijkheid om gespreksstatistieken samen te stellen.
 - Aantal beantwoorde, doorgeschakelde en niet-beantwoorde oproepen.
 - Gemiddelde wachttijden.
 - Collega's.
 - Best geschikte contactpersonen.
 - Groepselectie.
 - Opgevraagde contactgegevens.

PIMphony Team



PIMphony

IP PIMphony

Maximum aantal PIMphony gebruikers: (inclusief IP PIMphony gebruikers): 25 voor een systeem zonder harde schijf, 75 voor de Compact Unit en de Advanced Unit met harde schijf, 200 voor de Premium Unit.

PIMphony versie 6.x is compatibel met Alcatel-Lucent OmniPCX Office versie 5 en hoger.

Telefoontoestellen

- Alcatel-Lucent Reflexes™ en eReflexes™ toestellen.
- Alcatel-Lucent draadloze DECT of GAP toestellen, analoge toestellen
- Alcatel-Lucent IP Touch en 9 Series toestellen
- Mobile Reflex 300 en 400
- MIPT 310 en 610

- Geen Alcatel-Lucent telefoontoestel nodig
- Hoofdtelefoon of handset voor pc (bijvoorbeeld: IP handset Comfort kit voor IP PIMphony)

PC

- Pentium® 266/300 MHz of hoger met 64Mb RAM,
- 60MB 140MB beschikbare schijfruimte, CD-ROM driver
- Ethernetkaart

- SVGA grafische kaart (minimum 1024x768 pixels, als de assistentiemodus wordt gebruikt)

- Microsoft® Windows® 2000 Professional SP4 en Server, Microsoft

- Microsoft® Windows® XP Professional en Home, x64 Editie

- Microsoft® Windows® 2003 Server en R2

- Pentium® II 300 MHz of hoger met 80Mb RAM,
- 60MB 140 Mb beschikbare schijfruimte, CD-ROM driver
- Ethernet board of V90 modem of xDSL modem, compatibel met Windows, met duplex driver

- SVGA grafische kaart (minimum 1024x768 pixels, als de assistentiemodus wordt gebruikt)

- Standaard compatibele SoundBlaster® pc-kaart met speakers

- Microsoft® Windows® 2000 Professional SP4 en Server, Microsoft

- Microsoft® Windows® XP Professional en Home, x64 Editie

- Microsoft® Windows® 2003 Server en R2

GRATIS UITPROBEREN

Gratis proefperiode van 2 maanden voor elke versie van PIMphony – tot 25 gebruikers. De proefperiode van 2 maanden begint zodra de eerste gebruiker zijn gratis versie van PIMphony opent.

	PIMphony Basic	PIMphony Pro	PIMphony Team	PIMphony Attendant
Compleet pakket telefoniefuncties	■	■	■	■
Centrale oproeplijst	■	■	■	■
IP-telefonie	■	■	■	■
Integratie van Contact Manager		■ ¹	■ ¹	■ ¹
Visuele mailbox		■	■	■
Unified messaging		■	■	■
Bellen op naam met LDAP-telefoongids		■	■	■
Bellen op naam met lokaal PBX-telefoonboek		■	■	■
Assistentiefuncties			■	■
Supervisie PBX eigen vestiging			■	■
Supervisie PBXen op meerdere locaties				■
Programmeerbaar telefoonboek				■ ²
Programmeerbare gebruikersinformatie				■

1) Ondersteunde software voor contactbeheer: | Microsoft® Outlook™ 2000, 2002 en 2003 met Business Contact Manager | Act!™ 6.0 van Sage Group | GoldMine® /5.7, 6.5 en 6.7 van FrontRange Solutions Corp | Microsoft® Access™ 2000, 2002 en 2003 | IBM® Lotus Notes® 5.02 tot 6.5.

2) Enkel voor telefoontoestellen die zijn verbonden met PIMphony.

4284948 NED – 06/2007 – Alcatel-Lucent Nederland – Burg. Elsenlaan 170 – 2288BH Rijswijk – Nederland – zakelijk.info@alcatel-lucent.nl
Alcatel, Lucent, Alcatel-Lucent en het Alcatel-Lucent-logo zijn handelsmerken van Alcatel-Lucent. Alle andere handelsmerken zijn eigendom van hun respectieve eigenaars. Alcatel-Lucent is niet verantwoordelijk voor eventuele fouten en onnauwkeurigheden in de verstrekte informatie, die zonder kennisgeving kan worden gewijzigd.

© 2007 Alcatel-Lucent. Alle rechten voorbehouden. Gedrukt in de EEG op chloorvrij papier.