



The Power of We™



# IP Office

## Eenvoudige, krachtige communicatieoplossingen voor uw klein & middelgroot bedrijf

Succesvolle bedrijven zijn altijd op zoek naar mogelijkheden om meer te doen met minder. Ze streven ernaar om het bedrijf flexibel, innovatief en concurrerend te houden, zonder de bedrijfskosten en kapitaaluitgaven omhoog te jagen.

Avaya brengt de oplossing binnen handbereik: het Avaya IP Office-communicatiesysteem.

**Kom alles te weten over IP Office in vijf eenvoudige stappen:**

- 1** Even voorstellen: Avaya - *Achterpagina*
- 2** Introductie tot IP Office - *Pagina 2*
- 3** Meer weten over IP Office Systemcomponenten - *Pagina 3 & 4*
- 4** Creëer uw eigen IP Office Servers en telefoons - *Pagina 5, 6 & 7*
- 5** Meer weten over de functies en applicaties - *Pagina 8, 9 & 10*



- 1 Even voorstellen: Avaya
- 2 **Introductie tot IP Office**
- 3 IP Office-systeemcomponenten
- 4 IP Office-server en -telefoons
- 5 Functies en applicaties

## Wat is IP Office?

Avaya IP Office is de juiste keuze voor alle kleine en middelgrote bedrijven van nu. Het systeem ondersteunt tot 384 werknemers en is de perfecte oplossing voor startende ondernemingen en meer gevestigde bedrijven, of u nu met een enkel kantoor werkt, in een kantoor aan huis of met verschillende winkels of locaties.

### Ingebouwde veerkracht voor doorlopende bedrijfsactiviteiten

IP Office biedt bedrijven met meer dan één locatie de mogelijkheid om continu te werken. Bovendien kunnen werknemers hun thuisfoon in een kantoortelefoon veranderen als ze niet naar kantoor kunnen komen. Onweer of onvoorziene familieomstandigheden hoeven de zakelijke continuïteit niet in de weg te staan.

### Lagere mobiele-telefoonrekeningen/interlokale gesprekskosten

IP Office biedt vele mogelijkheden om de gesprekskosten te verlagen van uw personeel onderweg, van mobiele telefoons, in hotels en zelfs in het buitenland.

### Breid uw pool van talenten uit, niet het aantal vierkante meters

IP Office biedt u de flexibiliteit om werknemers thuis te laten werken – waar ze ook zijn, bijvoorbeeld om overbezetting tijdens kantoorpieken te vermijden.

**Werk overal ter wereld**



**Perfectioneer uw klantenservice**



**Wees effectief, ook onderweg**



**Sluit kantoren wereldwijd op elkaar aan en verlaag uw kosten**



**Telefoonconferenties tot 2x64 deelnemers**





# ➤ IP Office verbetert de productiviteit

Het samenstellen van uw geïntegreerde communicatieoplossing is kinderspel.

**Slechts vier stappen volstaan:**

## A - Selecteer het systeem en de telefoons van uw keuze

### Communicatiesysteem

Hoeveel locaties hebt u? Een of meerdere? Wilt u uw klantenservice verbeteren? IP Office legt de basis waar u zo veel verschillende applicaties en gebruikers aan kunt toevoegen als u nodig hebt. Of u nu twee, tweehonderd of meer werknemers hebt: IP Office is de juiste keuze voor u.

*Zie pagina 6 voor meer details.*

### Telefoons

IP Office ondersteunt een grote verscheidenheid aan verschillende telefoons. Deze toestellen zijn ontworpen voor uiteenlopende applicaties. Het enige wat u nodig hebt om uw medewerkers ook buiten kantoor te laten werken, is een breedband-internetverbinding bij de gebruiker en al dan niet een VPN-gateway voor verbinding met de hoofdlocatie.

*Zie pagina 7 voor meer details.*



## B - Bepaal welke versie het beste aansluit op uw behoeften



### Basic Edition

**Inclusief: geïntegreerde voicemail, 2 kanalen (schaalbaar tot 6), eenvoudige webbeheerinterface**

Ontworpen voor maximaal 20 gebruikers met eenvoudige telefoniebehoeften

- Gericht op bedrijven die traditionele lijnkieser functionaliteit nodig hebben.
- Ondersteunt analoge of digitale bureautelefoons (IP-telefoons worden niet ondersteund).
- Klanten kunnen te allen tijde upgraden naar Essential Edition zonder hardware of licenties te hoeven vervangen.

### Essential Edition

**Inclusief: geïntegreerde voicemail, 2 kanalen (schaalbaar tot 6), Mobile twinning, Mobile Call Control & one-X Mobile Essential Edition voor alle gebruikers, 2 telewerkerlicenties**

De basis voor de communicatieoplossing voor uw kantoor, Unified Communications op instapniveau voor al uw medewerkers

- Dag en nacht beschikbaar: een gepersonaliseerde voicemail-begroeting voor iedere medewerker vergroot de klantloyaliteit.
- Mogelijkheid om voicemail via een e-mail te versturen verbetert de productiviteit van werknemers.
- Automatische telefoniste: Inkomende gesprekken worden volgens duidelijke regels doorgestuurd naar de juiste persoon.
- Kiezen op naam - met behulp van uw interne telefoonboek en de toetsen van de telefoon vinden bellers eenvoudig de persoon die ze zoeken.
- Mobiliteit: alle gebruikers zijn op één nummer bereikbaar, of ze nu op kantoor of onderweg zijn. Daarnaast biedt one-X Mobile Essential een grafische interface voor gespreksbeheer en de mogelijkheid om met één nummer zowel inkomende als uitgaande gesprekken te voeren.



### Preferred Edition

**Inclusief: VoiceMail Pro-licentie, 4 kanalen (schaalbaar tot 40)**

Verbeterde reactiemogelijkheden en productiviteit

Met IP Office Preferred Edition krijgt u alles van de Essential Edition plus:

- Veilige 'Meet-Me' conferenties: snellere besluitvorming en beter teamwork. Met de geïntegreerdeconferentie functies kunnen alle deelnemers zelf wachtwoordbeveiligde conferentiegesprekken met maximaal 64 deelnemers organiseren.
- Intelligente gespreksroutering: diverse programmeerbare opties zorgen ervoor dat uw klanten snel de juiste persoon kunnen bereiken.
- Gesprekken opnemen: ingebouwde gespreksopname - automatisch of op verzoek - is een geweldige manier om uw bedrijfsprocessen in de gaten te houden, betwiste orders te behandelen en u te helpen bij het trainen van uw personeel.
- Verhoogde voicemailcapaciteit draagt bij tot een verbeterde beschikbaarheid.



### Advanced Edition

**Inclusief: Customer Call Reporter (CCR) Server met een supervisorlicentie en talrijke rapportagefuncties**

Perfekte klantcommunicatie en -service

Vereist Preferred Edition. Naast de functies van de Preferred Edition krijgt u ook:

- Realtime beheer van de klantenservice: gedetailleerde rapporten zijn altijd voorhanden. Als kritieke gespreksniveaus worden overschreden, wordt u onmiddellijk gewaarschuwd en kunt u snel ingrijpen zodat uw serviceniveaus niet dalen.
- Gespreksopnamebibliotheek: u kunt eenvoudig alle opgenomen gesprekken archiveren en elk gesprek probleemloos opzoeken en terugspelen.
- Selfservice 24/7: klanten kunnen de orderstatus controleren en nog meer door gebruik te maken van IVR-services (Integrated Voice Response).



## C - Kies uw optionele extra's

- Contact Store (gespreksopname met functies om op datum en tijd te kunnen zoeken naar opgenomen gesprekken)
- CTI (Computer Telephony Integration)
- Draadloze telefoons: DECT R4, Wireless LAN (Wi-Fi)
- Optie voor meerdere locaties: SCN (Small Community Network)  
*Ondersteunt tot 32 locaties en 1000 werknemers*

## D - Kies het gewenste gebruikersprofiel van uw werknemers

### Office Worker\*



Hiermee werkt uw personeel slimmer op kantoor

- Gesprekken voeren en ontvangen vanaf uw pc. Gesprekken doorschakelen, deelnemen aan telefoonconferenties en tientallen verkorte kiesnummers tot uw beschikking met een enkele muisklik.
- Berichten efficiënt beheren met Unified Messaging-functies.
- Audioconferenties organiseren en beheren, voor betere informatiedeling en snellere teambeslissingen.
- Zien of medewerkers aanwezig zijn, uw beschikbaarheid aangeven en de responstijden verbeteren met instant messaging.

\* Vereist Avaya IP Office Preferred Edition

Inclusief:

- Unified Messaging
- one-X® Portal voor IP Office (exclusief telewerkfunctie)

### Mobile Worker\*



Hiermee kan uw personeel onderweg aan de slag

- Klanten kunnen accountmanagers op één enkel telefoonnummer bereiken, of ze nu op kantoor of onderweg zijn.
- Mobiele telefoons integreren, onderweg of op kantoor.
- Via uw mobiele telefoon zien of medewerkers aanwezig zijn, uw beschikbaarheid aangeven en de responstijden verbeteren met Presence en Instant Messaging.
- Via uw mobiele telefoon audioconferenties organiseren en beheren, voor betere informatiedeling en snellere teambeslissingen.

\* Vereist Avaya IP Office Preferred Edition

Inclusief:

- one-X® Mobile Preferred
- Tekst naar spraak

### Teleworker\*



Hiermee kan uw personeel thuis of op een andere locatie werken

- Van elke telefoon uw kantoortelefoon maken vanaf een pc met internettoegang.
- Beschikbaarheidsindicatoren voor een vlottere samenwerking met werknemers op afgelegen locaties.
- De productiviteit verhogen door de reistijden in te korten of te elimineren.
- PC Softphone met Point to Point-videoconferentie versnelt de werkprocessen, verbetert de communicatie en verlaagt de gesprekskosten tijdens buitenlandse reizen.
- Besparen op kosten van kantoorkaart en -meubilair.

\* Vereist Avaya IP Office Preferred Edition

Inclusief:

- one-X® Portal voor IP Office
- Video softphone
- Unified Messaging
- Telewerker
- VPN-telefoon

### Power User\*



Hiermee kan uw personeel overal aan de slag

- Bevat alle functies van **Office Worker**, **Mobile Worker** en **Teleworker**.
- Ultieme beschikbaarheid voor klanten en werknemers dankzij één telefoonnummer. ('Eén telefoonnummer'-concept)
- Een laptop, internetverbinding en een headset volstaan om een kantoor op te zetten, waar uw werknemers zich ook bevinden.

\* Vereist Avaya IP Office Preferred Edition

Inclusief:

- one-X® Mobile Preferred
- one-X® Portal voor IP Office
- Unified Messaging
- Tekst naar spraak
- Video softphone
- Telewerker
- VPN-telefoon

### Receptionist



Professionele gespreksafhandeling, zelfs tijdens piekuren

- Snelle verwerking van gesprekken, ook tijdens perioden met grote gespreksvolumes, met intuïtieve pc-gebruikersinterface en systeemstatusindicatoren voor alle werknemers op het netwerk.
- Gecentraliseerd gespreksbeheer voor alle locaties, gesprekken ontvangen en routeren door het gehele netwerk.
- Eén receptioniste kan voor meerdere bedrijven of locaties werken, wat de kosten drukt.

Inclusief:

- SoftConsole

### Customer Service Agent\*



Efficiënte en effectieve afhandeling van klantenservicegesprekken

- Beter beschikbaarheid van klantenservice-informatie.
- Beter timemanagement vergroot de tevredenheid van het personeel.
- Agenten kunnen hun eigen prestaties visualiseren via de webbrowser.

\* Vereist Avaya IP Office Advanced Edition

Inclusief:

- Customer Call Reporter Agent (CCR)

### Supervisor\*



Mogelijkheden om aangepaste rapporten te volgen, meten en maken over de productiviteit van klantenservice en agenten

- Perfecte controle dankzij intuïtieve en gebruiksvriendelijke browserinterface.
- Sneller rapporten maken – slepen en neerzetten met ingebouwde sjablonen
- Geoptimaliseerd inroosteren van personeelstijd met rapportanalyse.

\* Vereist Avaya IP Office Advanced Edition (inclusief 1 Supervisor)  
Extra Supervisor- en Agent-licenties apart te bestellen

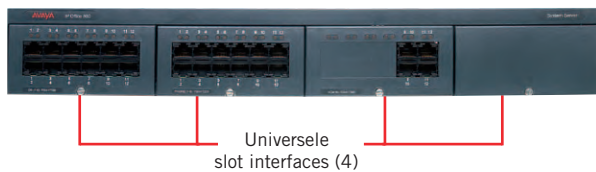
Inclusief:

- Customer Call Reporter Supervisor (CCR)

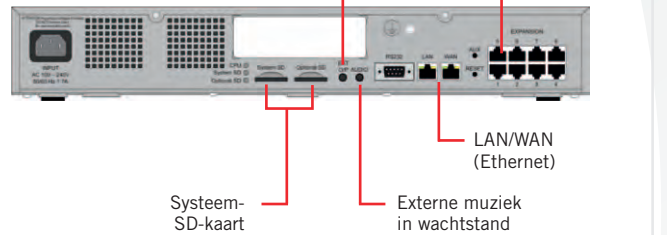
## IP Office-platfอรมopties

### Systemeenit

#### Voorraanzicht



#### Achteraanzicht



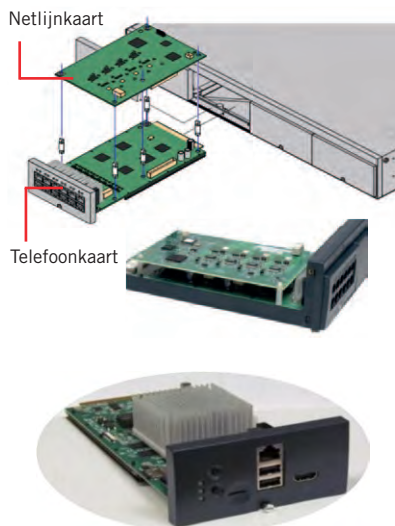
### IP OFFICE 500v2

De IP Office 500v2-communicatieoplossing ondersteunt tot 384 telefoons en 8 T1/E1-netlijnen. Avaya IP Office biedt spraak met een grote verscheidenheid aan functies. IP Office kan als een traditionele PBX worden geconfigureerd en met gespreksrouting als een traditioneel telefoonsysteem worden gebruikt, of als server voor IP-telefonie worden geconfigureerd.

### Specificaties:

- Ondersteunt tot 384 toestellen (digitaal, IP en analoog)
- Netlijninterface - 204 analoge netlijnen, 8 PRI-netlijnen (240 kanalen), 16 BRI-netlijnen (32 kanalen), 128 SIP-netlijnen spraak
- Conferentiegesprekken met 2 x 64 deelnemers, Meet-Me conferentie
- Ondersteunt tot 1000 werknemers op 32 locaties

### Uitbreidingskaarten



De IP Office 500 systeemunit heeft 4 sloten voor telefoon- en netlijnkaarten.

#### Telefoonkaarten:

De volgende telefoonkaarten zijn beschikbaar:

- 8-poorts digitale telefoonkaart (maximaal 3)
- 32-kanaals VCM-kaart (maximaal 2)
- 64-kanaals VCM-kaart (maximaal 2)
- 2-poorts analoge telefoonkaart (maximaal 4)
- 8-poorts analoge telefoonkaart (maximaal 4)

#### Avaya IP Office C110 Unified Communications-module:

- Een geïntegreerde processorserver met Linux OS
- Vooraf geladen met Preferred Edition, one-X Portal en IM/Mobility-serversoftware
- Vereenvoudigde implementaties door een geïntegreerde serveroptie voor ondersteuning en onderhoud van IP Office-applicaties
- Op Linux gebaseerde server betekent dat de klant niet voor Microsoft Server-licenties hoeft te betalen

#### Netlijnkaarten:

De volgende netlijnkaarten zijn beschikbaar:

- 4-poorts analoge netlijnkaart (maximaal 4)
- 2- of 4-poorts BRI-netlijnkaart (maximaal 4)
- 1- of 2-poorts PRI-netlijnkaart (maximaal 4)

#### Gecombineerde kaarten:

(maximaal 2)

Gecombineerde kaarten zijn beschikbaar met:

- 1) 6 digitale en 2 analoge telefoons, 4 analoge netlijnen en 10 VCM-kanalen
- 2) 6 digitale en 2 analoge telefoons, 2-poorts BRI-netlijnkaart en 10 VCM-kanalen

#### 4 poorts uitbreidingskaart:

(maximaal 1) Voor aansluiting van 4 extra uitbreidingsmodules

### Uitbreidingsmodules



#### Opties voor externe uitbreidingsmodule:

- IP500 analoge telefoon: uitbreidingsmodule met 16 of 30 toestellen
- IP500 digitale telefoon: uitbreidingsmodule met 16 of 30 toestellen



# Ondersteunde telefoons

## IP-telefoons



9620L/9620C



9630G



SBM24



9640



9650/9650C

### 9600-serie

Alle telefoons beschikken over audio van hoge kwaliteit en ondersteunen VPN-software voor telewerken.

**9620 L / C:** 12 lijnen, display met achtergrondverlichting, 4 softkeys, 3 programmeerbare multifunctionele toetsen met ledjes, energiebesparende PoE klasse 1, geïntegreerde luidspreker en oproephistorie voor maximaal 100 oproepen.

**9630 G, 9640:** Groot display van 320x240 pixels, 4 softkeys, 6 programmeerbare multifunctionele toetsen met ledjes, beide ondersteunen mobiliteitsapplicaties, 9640 heeft kleurendisplay. Beide telefoons ondersteunen tot 3 SBM 24.

**9650 / 9650 C:** De 9650C is bedoeld voor receptionistes en contactcenteragenten - iedereen die grote gespreksvolumes te verwerken krijgt - en biedt geavanceerde mogelijkheden, zoals toegang tot brug- en functietoetsen met ingebouwde one-touch knoppen. Maximaal 3 SBM 24 worden ondersteund en 9650C heeft een VGA-kleurendisplay van 3,1 x 2,3 inch.



1603i / 1603i SW



1608i



1616i



BM32

### 1600-serie

**1603:** Display met achtergrondverlichting, 2 regels met elk 16 tekens, 3 programmeerbare functietoetsen met rood-groene ledjes die statusinformatie goed leesbaar maken voor de gebruiker.

**1603 SW:** Als 1603, maar met een tweede 10/100 Ethernetpoort en een geïntegreerde switch.

**1608:** 8 programmeerbare functietoetsen met rood-groene ledjes, geïntegreerde headsetinterface, 3 regels met elk 24 tekens.

**1616:** 16 programmeerbare functietoetsen, BM32-poort, geïntegreerde headsetinterface, 3 regels met elk 24 tekens.

## Digitale telefoons



9504



9508



BM12

### 9500-serie

**9504/8:** Grafisch scherm met achtergrondverlichting, 4/8 programmeerbare gespreks- en functietoetsen met rood-groene ledjes die in drie standen kunnen worden gebruikt, headsethouder en hands-free functies. Model 9508 ondersteunt de BM12-uitbreidingsmodule.



1403



1408



1416



DBM32

### 1400-serie

De Avaya 1400-reeks telefoons is bestemd voor bedrijven die een eenvoudige en voordelige communicatieoplossing wensen voor hun digitale netwerk: displays met achtergrondverlichting, programmeerbare toetsen met tweekleurige statusledjes (rood en groen) voor goed leesbare statusinformatie. Model 1416 ondersteunt de DBM32-uitbreidingsmodule.

## Conferentietelefoons



B149



B159



B179

### B100-serie

Alle conferentietelefoons van de Avaya B100-serie ondersteunen OmniSound® 2.0-technologie, beschikken over telefoonboekfuncties, SD-kaartgespreksopnamefuncties en een conferentiegids.

**B149:** analoog, middelgrote vergaderruimten <10 deelnemers.

**B159:** analoog, GSM, mini-USB voor VoIP, grotere vergaderruimten >10 deelnemers, draadloze headsetpoort.

**B179:** SIP, PoE, grote vergaderruimten >10 deelnemers, draadloze headsetpoort, webinterface. *(vereist IP-eindpuntlicentie van Avaya)*

## Draadloze telefoons

### IP DECT-radiocellen



DECT-basisstations



3720 / 3725



3740 / 3749

### IP DECT - DECT R4

Naast de gebruikelijke handsets 3720 en 3725 is het productaanbod aangevuld met de nieuwe IP65-compatibele modellen 3740/49. Alle handsets hebben een lokaal telefoonboek voor maximaal 250 vermeldingen.

**3720:** monochroom display met wit achtergrondlicht, 16 uur beltijd, 180 uur stand-by.

**3725:** kleurendisplay, 20 uur beltijd, 120 uur stand-by, Bluetooth, SMS.

**3740:** monochroom display met wit achtergrondlicht, 8 uur beltijd, 150 uur stand-by, grafische gebruikersinterface, IP 65 is water- en stofbestendig, schokbestendig conform IEC68-2-32.

**3749:** als 3740 met kleurenscherm met achtergrondverlichting, 10 uur beltijd, 80 uur stand-by, Bluetooth voor headsets, positieensor, te integreren in alarmsystemen, water- en stofbestendig conform ATEX en IEC68.

Gas: II 2G EEx ib IIC T4

Stof: II 3D Ex ibD 22

### WLAN-radiocellen



Voice Priority Processor



3641



3645

### WLAN-telefonie

Modellen 3641 en 3645 zijn pure draadloze telefoons die 802.11a draadloze netwerken ondersteunen. De 802.11a-standaard is geschikt voor netwerken met een groot aantal gebruikers die een draadloze transmissie van spraakgegevens wensen. Deze telefoons ondersteunen ook 802.11b/g, zijn water- en stofbestendig, hebben een groot display en gebruiksvriendelijke interface, en zijn verkrijgbaar met diverse batterijformaten. De 3641 en de 3645 gebruiken dezelfde Avaya Voice Priority-processor (optie, WMM ook mogelijk) en Open Application Interface. Te integreren in uw bestaande voor spraak geschikte draadloze bedrijfsnetwerk.

## Overige telefoons



IP Office Video Softphone



One-X® Mobile Essential Edition



One-X® Mobile Preferred voor IP Office

### Video softphone/Mobile clients

De IP Office video softphone biedt gebruikers van pc's of laptops met (USB) webcams de mogelijkheid om met audio en video te communiceren. *(vereist Teleworker- of Power User-licentie)*

De one-X® Mobile Essential Edition zorgt voor de integratie van mobiele gebruikers in het IP Office-systeem en biedt een eenvoudige gebruikersinterface. *(Beschikbaar voor alle gebruikers met Essential Edition)*

De one-X® Mobile Preferred Edition voor smartphones biedt een veelzijdige Unified Communications-ervaring met IM/Presence, visuele voicemail en klik-voor-conferentiegesprek. *(Vereist Teleworker- of Power User-licentie. Nu ondersteund op mobiele Android-telefoons en met ondersteuning gepland op iPhone)*

### SIP-telefoons van andere aanbieders

IP Office ondersteunt een verscheidenheid aan SIP-telefoons van andere aanbieders, zoals Polycom, Grandstream, Nokia SIP Client, etc. *(vereist 3th party IP-eindpuntlicentie)*

- 1 Even voorstellen: Avaya
- 2 Introductie tot IP Office
- 3 IP Office-systeemcomponenten
- 4 IP Office-server en -telefoons
- 5 Functies en applicaties

# > Functies en applicaties van IP Office

## Mobiliteit

### Mobile twinning

Dit is een typische applicatie voor medewerkers die met klanten werken en een eigen kantoor met een telefoon aansluiting hebben, maar vaak onderweg zijn. De werknemer hoeft zijn klanten alleen het nummer van zijn kantoorfoon te geven. De oproepen verschijnen op zijn kantoorfoon en op zijn mobiele of DECT-telefoon. Mobiele telefoons kunnen ook als twinning-bestemmingen worden ingesteld als bureautelefoons niet zijn ingelogd (bijv. virtuele aansluitingen). Gesprekken kunnen zelfs probleemloos worden doorgeschakeld van bureautelefoons naar mobiele telefoons en omgekeerd.



### Mobiel gespreksbeheer

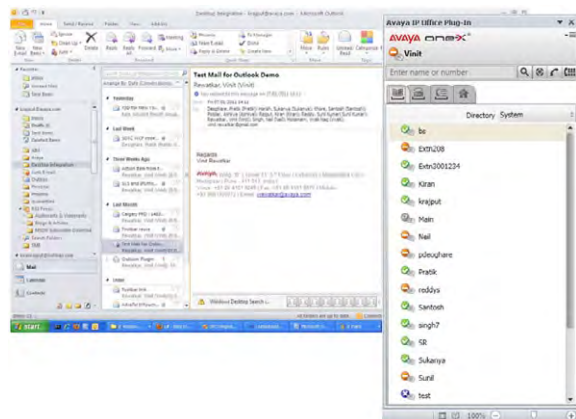
Met deze applicatie kan een mobiele gebruiker een twinning-gesprek aannemen op een mobiel toestel, het gesprek in de wachtrij plaatsen met DTMF-codes en de functies van IP Office gebruiken, net als elke andere IP Office-gebruiker.

### one-X® Mobile Essential Edition

Avaya one-X® Mobile Essential Edition biedt een gebruiksvriendelijke grafische interface voor gespreksbeheer en de mogelijkheid om met één nummer zowel inkomende als uitgaande gesprekken te voeren. IP Office ondersteunt mobiele clients voor geselecteerde handsets met Nokia/Symbian, Apple iPhone OS en Windows Mobile 5 en 6.

### one-X® Mobile Preferred Edition

Avaya one-X® Mobile Preferred Edition biedt een veelzijdige gebruikersinterface en maakt gebruik van de geavanceerde mogelijkheden van smartphones, zoals spraakherkenning om stemcommando's te geven, en streaming audio voor visuele voicemail. Unified Communications-functies voor bijvoorbeeld aanwezigheid en Instant Messaging zijn beschikbaar, naast mogelijkheden voor klik-voor-conferentiegesprek en visuele voicemail. IP Office ondersteunt deze veelzijdige mobiele client op mobiele Android-telefoons (ondersteuning voor Apple iPhone is eveneens gepland). Android-startschermwidget biedt updates voor gebeurtenissen van betekenis, zoals nog niet verwerkte IM-berichten, nieuwe voicemailberichten en de aan- en afmelding van deelnemers aan een conferentiegesprek.

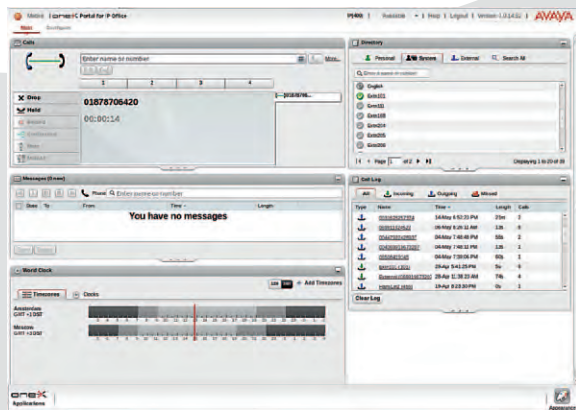


## Avaya one-X® Portal

one-X® Portal voor IP Office is een applicatie waarmee gebruikers hun telefoons vanaf een pc in een netwerk kunnen beheeren. one-X® Portal voor IP Office is een browserbased serveroplossing die gebruikers toegang biedt tot telefoniefuncties zoals gespreksbeheer, conferentiegesprekken, snelkiezen, oproephistorie, telefoonboeken, voicemail, instant messaging en gefedereerde Presence met Google Talk en Microsoft OCS, Microsoft Exchange kalenderintegratie. Uitbreidingen met gadgets van andere aanbieders voor aangepaste verbeteringen van de gebruikersproductiviteit worden ook ondersteund. one-X® Portal is geschikt voor alle IP Office-telefooninterfaces (analoog, digitaal, IP, draadloos).

Een one-X® Portal Microsoft Outlook invoegtoepassing is beschikbaar. Die zorgt voor gefedereerde Presence, klik-om-te-bellen, oproephistorie en meldingen van inkomende gesprekken met opties om ze aan te nemen of te weigeren, plus visuele voicemail. Al die functies verhogen de productiviteit van gebruikers enorm.

Integratie van one-X® Portal met Salesforce-gebruikers om hun gesprekken binnen Salesforce zelf te beheeren via hun voorkeurstelefoon op IP Office.



## Tekst naar spraak

Tekst naar spraak maakt het mogelijk om e-mails op de telefoon voor te laten lezen of verschaft bellers toegang tot database-informatie in verschillende talen.

## Video softphone

Gebruikers kunnen een USB-webcam aansluiten op een pc en zo videogesprekken voeren met behulp van de video softphone.

## Avaya Video Conferencing Solution

Eenvoudige, economische en flexibele videoconferentie-oplossingen, vanaf een enkele computer tot systemen voor grotere vergaderruimten met meerdere beeldschermen, point-to-point-aansluitingen en aansluitingen van één punt naar meerdere punten. AVCS is ontworpen voor maximaal 4 gelijktijdige deelnemers bij gebruik in IP Office en maximaal 32 locaties bij gebruik in het volledige SCN-netwerk. De voordelen voor de klanten zijn duidelijk en resulteren in een onmiddellijke daling van de reiskosten: u bespaart op de kosten van zakenreizen, bedrijfsprocessen en besluitvorming en kunt sneller verkopen omdat de reistijd nihil is.

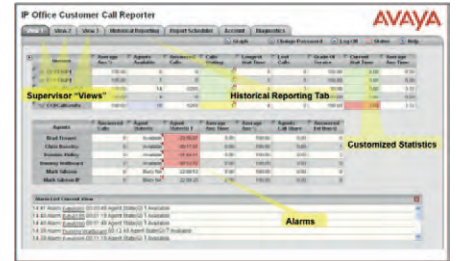




## Customer Call Reporter (CCR) Callcenter

IP Office Customer Call Reporter is een serverbased oplossing voor contactcenters en is specifiek ontwikkeld voor kleine bedrijven. CCR is volledig webbased en is heel eenvoudig op een server te installeren. Clientsoftware implementeren is niet nodig.

- Browserbased programma voor het beheren en beheersen van klantenserviceniveaus.
- Werkbelasting van agenten en supervisors volgen en vastleggen.
- Realtime en historische rapporten opstellen in diverse formaten.
- Doelsegment: kleine bedrijven met minder dan 30 agenten.
- Wallboard kan aan de wensen van de klant worden aangepast.
- Rapportplanner met ingebouwde sjablonen en aangepaste rapporten.



## Computer Telephony Integration (CTI)

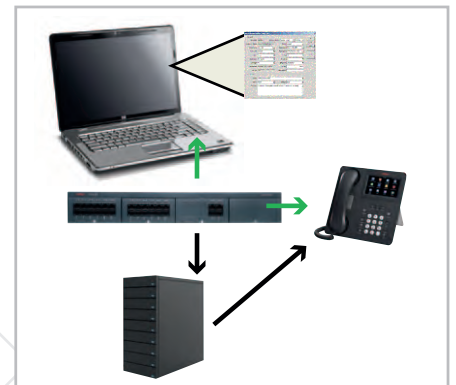
Uw telefoon gaat over en u kunt op uw pc zien wie er belt.

Computer Telephony Integration (CTI) is de ontbrekende schakel tussen uw communicatiesysteem en uw bedrijfsapplicaties. IP Office ondersteunt de open CTI-standaarden. Dit betekent dat IP Office toegankelijk is voor een breed scala aan oplossingen van andere aanbieders, zoals verticale oplossingen waarmee u aan de vereisten van de industrie kunt voldoen.

IP Office biedt 2 CTI-oplossingen:

**CTI Link Lite** – Gratis, ondersteunt alle vereiste functies voor uiteenlopende applicaties, waaronder screen-popping en een groot aantal producten van andere aanbieders.

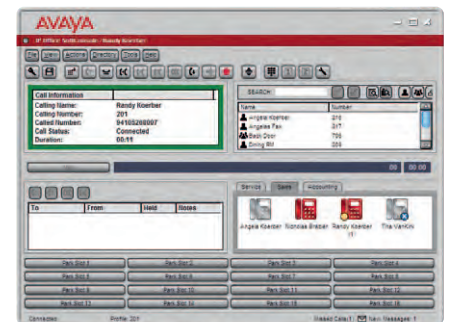
**CTI Link Pro** – Ondersteunt geavanceerde functies, inclusief de mogelijkheid om meerdere telefoons te bedienen en toegang tot callcenteractiviteiten.



## SoftConsole voor receptioniste

SoftConsole is de op pc's gebaseerde Windows-bedieningsconsole voor IP Office en is speciaal bedoeld voor receptionistes. Telefonisten moeten elke dag honderden oproepen beantwoorden. Juist daarom is deze applicatie voor gespreksbeheer uiterst efficiënt en gewoonweg onontbeerlijk. Het scherm toont inkomende gesprekken en ook de status van gesprekken die in de wachtrij staan of zijn doorgeschakeld.

Receptionistes kunnen eenvoudig zien wie in gesprek, beschikbaar of niet aan zijn bureau is. Zo kunnen ze oproepen snel en efficiënt routeren. SoftConsole kan geminimaliseerd worden als de applicatie niet wordt gebruikt, maar verschijnt op het scherm als er een gesprek binnenkomt.



## Unified Messaging

Met Unified Messaging Service (UMS of gecombineerde messaging), onderdeel van Office Worker, Teleworker en Power User, kunnen gebruikers e-mail en voicemail synchroniseren tussen de VoiceMail Pro Server en e-mailclients.

E-mailprogramma's zoals Outlook die IMAP ondersteunen, kunnen verbinding maken met de IMAP-server waarop de VoiceMail Pro-server wordt uitgevoerd. Als er bij de e-mailclient een voicemail binnenkomt als .WAV bijlage, wordt deze net als elke andere e-mail verwerkt. Nadat het voicemailbericht is beluisterd, verandert de status in 'gelezen'. Als het bericht wordt verwijderd, wordt het ook van de VoiceMail Pro-server gehaald. Deze synchronisatie via IMAP verbetert de productiviteit van medewerkers en de klantenservice.

## Telewerker en VPN-telefoon

De telewerkerfunctie (NAT traversaal) of de VPN-telefoon kan worden gebruikt voor telewerken/thuiswerken. Met de telewerkerfunctie kan een externe IP-telefoon verbinding maken met IP Office via het openbare internet zonder enige speciale apparatuur naast een standaardbreedbandverbinding.

Een VPN-telefoon is een IP-telefoon met ingebouwde VPN-software, waardoor een veilige externe IP-telefoonverbinding met IP Office mogelijk is. Voor de VPN-telefoonverbinding is een VPN-router/-gateway vereist op de IP Office-locatie.

Essential Edition bevat 2 telewerkerlicenties. Extra telewerkerlicenties plus VPN-telefoonlicenties zijn onderdeel van de Telewerker- en Power User-pakketten.

- 1 Even voorstellen: Avaya
- 2 Introductie tot IP Office
- 3 IP Office-systeemcomponenten
- 4 IP Office-server en -telefoons
- 5 **Functies en applicaties**

## ➤ Functies en applicaties van IP Office

Vervolg...

### Hot-desking

Met hot-desking kunnen verschillende gebruikers hetzelfde toestelnummer delen. De gebruikers loggen in met hun eigen identiteit en krijgen zo alleen hun eigen gesprekken, voicemail en andere functies.

Zo kunnen medewerkers, zoals bijv. verkopers die slechts af en toe op kantoor zijn, de telefoons en voicemailfuncties gebruiken zonder zelf een eigen telefoon te moeten hebben. Als ze klaar zijn met werken, loggen ze gewoon uit van de telefoon zodat de volgende werknemer hem kan gebruiken. Als een werknemer inlogt op de ene locatie, wordt hij automatisch uitgelogd op de vorige locatie.

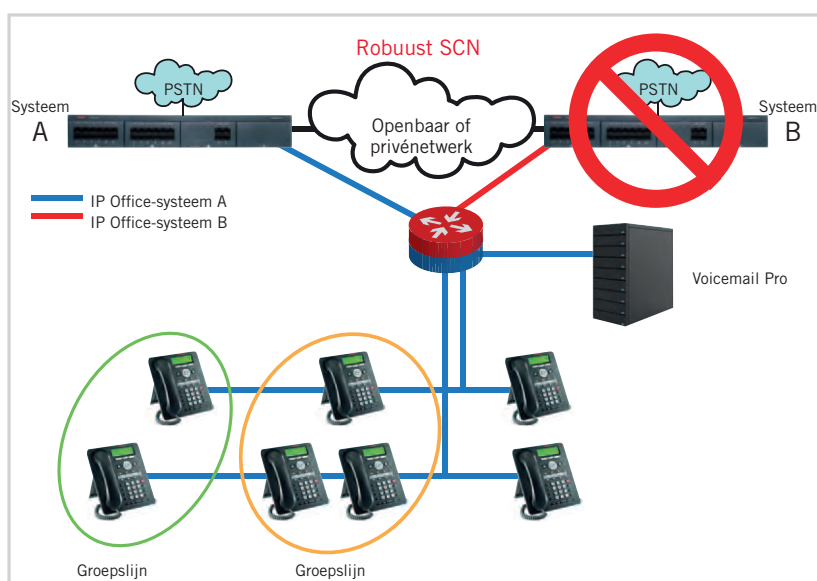


### Optie voor meerdere locaties

IP Office is ideaal voor elk bedrijf met meerdere locaties. U kunt tot 32 filialen aansluiten en alle IP Office-systemen probleemloos met elkaar laten communiceren.

#### De volgende extra functies zijn beschikbaar:

- Beschikbaarheids-/bezetlampje voor in gesprek in het gehele netwerk
- Aankloppen
- Terugbellen wanneer vrij
- Omroepen
- Gesprek aannemen
- Gecentraliseerde en persoonlijke/systeemtelefoonboeken
- Gecentraliseerde oproefhistorie
- Gecentraliseerde en/of gedistribueerde voicemail
- Afwezigheidstekstberichten
- Optimalisatie van SCN-kanaal
- Distributie van huntgroepen
- Hot-desking op afstand
- Breakout kiezen



IP Office biedt bedrijven met meer dan één locatie de mogelijkheid om continu te werken. Bij stroomuitval kunnen gebruikers met IP-telefoons automatisch naar een andere locatie overschakelen ('failover') en blijven alle communicatiemogelijkheden behouden. Het voicemailsysteem kan ook ingebouwde redundantie bieden zodat er altijd een back-up oplossing beschikbaar is.

### Conferentieprogramma's

Avaya IP Office komt met twee ingebouwde conferentiebruggen voor 64 deelnemers om kleine bedrijven probleemloos en economisch te laten samenwerken. Bedrijven die momenteel een serviceprovider betalen voor conferentiegesprekken, kunnen deze kosten gedeeltelijk of zelfs helemaal elimineren. IP Office Conferencing werkt met gebruiksvriendelijke functies voor conferentiebeheer die mensen helpen om met elkaar in contact te blijven en sneller beslissingen te nemen.

Zowel werknemers ter plaatse als externe deelnemers kunnen deelnemen aan conferentiegesprekken: van technici in het veld tot verkopers onderweg of leveranciers. Conferentiegesprekken kunnen van tevoren worden gepland of zo nodig ad hoc worden opgezet. Preferred Edition biedt ook de mogelijkheid van Meet-me conferenties waarbij deelnemers zelf kunnen inbellen met een beveiligingscode. De conferentiehost kan de deelnemers zien, dempen of de conferentie laten verlaten, en de conferentie opnemen/vergroendelen met zijn Avaya-displaytelefoon, one-X Portal en/of de one-X Mobile Preferred-client.

# 11 goede redenen om te kiezen voor Avaya

## Wij zijn altijd bij u in de buurt

- Avaya heeft zakelijke partners in het hele land en beschikt zo over een breed servicenetwerk voor consulting, implementatie en onderhoud, 24 uur per dag, zeven dagen per week
- Consulting, planning en ontwerp van maatoplossingen door de gecertificeerde verkoopmedewerkers van onze zakelijke partners.
- Live productdemonstraties in onze klantencentra

## Het complete scala aan communicatieoplossingen

- De perfecte applicaties en apparaten voor uw communicatiebehoeften
- Integratie van Unified Communications en contactcenteroplossingen
- De toonaangevende ontwerper en implementeerder van oplossingen voor zakelijke samenwerking
- Industrieoplossingen op maat
- Toelevering van componenten voor datanetwerken, bijv. Ethernet switching en wireless LAN

## Innovatieve marktleider

- Nummer 1 bij de aanbieders van telefoonsystemen voor MKB's in Europa en het Midden-Oosten (bron: Canals) en van audioconferentiesystemen (bron: MZA)
- Leiderspositie in het Gartner Leader Quadrant voor Unified Communications
- 30 miljoen Avaya IP Office-gebruikers wereldwijd





- 1 **Even voorstellen: Avaya**
- 2 *Introductie tot IP Office*
- 3 *IP Office-systeemcomponenten*
- 4 *IP Office-server en -telefoons*
- 5 *Functies en applicaties*

# AVAYA

The Power of We™

## Aanwezig in 54 landen

- Meer dan 1 miljoen klanten
- Circa 19.000 werknemers
- Circa 9.200 verkooppartners
- 5600 octrooien
- €Omzet in 2010 3,8 miljard euro

## De wereldwijde nummer één voor:

- Unified Communications<sup>1</sup>
- Contactcenters<sup>2</sup>
- Messaging<sup>3</sup>
- Audioconferenties<sup>4</sup>
- Onderhoud van hardware<sup>5</sup>

# AVAYA

**Staat voor**  
**Dicht bij de klant**  
 met uitgebreide  
 verkoop- en  
 servicenetwerken

**Innovatie**  
 van Avaya Labs

**Ervaring**  
 door een groot, lokaal  
 klantenbestand

## Vele jaren ervaring

- 1899 Interlokale telefonie
- 1921 Bell Systems (Bell Labs)
- 1984 AT&T
- 1996 Lucent
- 2000 **Avaya**
- 2010 Overname van Nortel Enterprise

## ... en dicht bij onze klanten

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

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

## Over Avaya

Avaya is een wereldwijde leverancier van oplossingen voor zakelijke samenwerking en communicatie, en voorziet bedrijven van groot tot klein overal ter wereld van Unified Communications, contactcenters, dataoplossingen en gerelateerde diensten.

Meer informatie vindt u op [www.avaya.com](http://www.avaya.com).

Avaya Nederland BV  
 Marconibaan 59  
 Nieuwegein,  
 3439 MR  
 T +31 (0)30 6097600  
 Nederland

Avaya België  
 Keizer Karellaan 576  
 Avenue Charles Quint,  
 1082  
 T +32 2 777 77 77  
 België

© 2011 Avaya Inc. Alle rechten voorbehouden.

Avaya en het Avaya-logo zijn handelsmerken van Avaya Inc. en zijn geregistreerd in de Verenigde Staten en andere landen. Alle handelsmerken die worden aangeduid met ®, ™ of SM zijn respectievelijk gedeponeerde merken, handelsmerken en dienstmerken van Avaya Inc. Alle overige handelsmerken zijn het eigendom van hun respectieve eigenaren. Avaya kan ook handelsmerkrechten hebben in andere hierin gebruikte termen. Verwijzingen naar Avaya omvatten ook het bedrijf Nortel Enterprise, dat op 18 december 2009 is overgenomen.

SB4821DU IPO-R8 V1 • 11/11 CVS • Onder voorbehoud van wijzigingen

# AVAYA

The Power of We™

[avaya.com](http://avaya.com)

Reseller:

Voice  
**Connections**  
 communications & security

Meijhorst 92-41 • 6537 KP Nijmegen

T 024 - 366 22 02

F 024 - 366 22 04

I [www.voiceconnections.nl](http://www.voiceconnections.nl)

E [info@voiceconnections.nl](mailto:info@voiceconnections.nl)