

IP Office Messaging

Aplicações de Messaging potentes e efetivas

Resumo geral

As aplicações de Messaging IP Office fazem muito mais do que simplesmente responder chamadas quando os funcionários não estão nas suas mesas. As aplicações de messaging ajudam a garantir que as empresas interajam de forma efetiva com os seus clientes e colegas para manter as operações em marcha sem inconvenientes.

O IP Office Messaging inclui aplicações para correio de voz, e-mails, mensageria unificada, resposta interativa por voz, mensageria distribuída e em rede, e é fácil de usar e de administrar, apesar de oferecer as sofisticadas capacidades de uma “grande empresa”. O IP Office Messaging ajuda a manter as operações em marcha sem problemas, ao permitir às empresas se comunicarem com velocidade e eficiência.

Capacidades

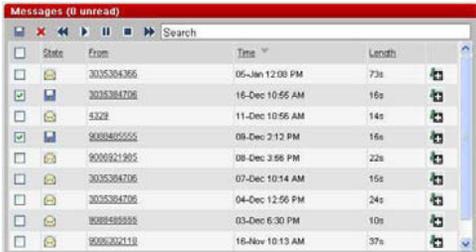
Operadora automática – Libere o pessoal com cumprimentos automatizados e personalizados à pessoa que chama. Forneça respostas a perguntas frequentes de maneira fácil. As operadoras automáticas do IP Office melhoram a eficiência e o atendimento ao cliente, e podem ser personalizadas para manejar chamadas de forma diferenciada, em diferentes horários do dia.

Correio de voz (voicemail) – Sofisticadas capacidades de correio de voz ajudam a fazer com que os funcionários sejam mais produtivos e a acelerar a tomada de decisões. Envie uma mensagem de voz a um ou a todos os seus funcionários de maneira rápida

e simples. Trate as mensagens de forma precisa, conforme a extensão ou o nome. Com o *Preferred Edition*, o correio de voz do IP Office pode “localizá-lo” de forma automática quando você estiver fora do escritório, para alertá-lo sobre mensagens novas.

Apresentação de correios de voz em forma de e-mails – Acesse os seus correios de voz e e-mails em uma única caixa de correio, e visualize todas as suas mensagens juntas. Receba mensagens de correio de voz em anexo a um e-mail e acesse-os de maneira remota no seu PC, sem ter que se conectar ao seu sistema de telefonia. Guarde e reenvie mensagens de voz como se fosse um e-mail. Com o IP Office *Preferred Edition*, os usuários podem escutar os seus e-mails, lidos através do telefone, e respondê-los enquanto estão viajando.

Mensageria Unificada – O IP Office *Preferred Edition* melhora a capacidade de correios de voz para e-mails incorporada, adicionando a sincronização, ajudando a manter as suas caixas de correio atualizadas. Elimine uma mensagem do correio de voz da sua bandeja de entrada de e-mails e ela será apagada



State	From	Time	Length
	3035384365	05-Jan 12:00 PM	73s
	3035384706	15-Dec 10:55 AM	16s
	5322	11-Dec 10:55 AM	14s
	9000485555	08-Dec 2:12 PM	16s
	9000521985	08-Dec 3:56 PM	22s
	3035384706	07-Dec 10:14 AM	15s
	3035384706	04-Dec 12:56 PM	24s
	9000485555	03-Dec 6:30 PM	10s
	9000520211	16-Nov 10:13 AM	37s

simultaneamente da sua caixa de correio de voz. A ação inversa também é possível. Além disso, o *Preferred Edition* fornece a capacidade para acessar as mensagens do correio de voz através de um navegador baseado na web, sem ingressar na caixa de correio a partir de um telefone.

Mensagens de Voz distribuídas – Para as empresas com mais de uma localização, a mensageria de voz distribuída pode ajudar a melhorar a continuidade do negócio. Os sistemas fazem um back-up automático das mensagens, e inclusive um deles pode se encarregar da tarefa se o outro falhar. Os administradores podem administrar facilmente todos os sistemas de messaging de um lugar central.

Benefícios

- **Melhore o acesso para os clientes** – Os clientes importantes chamam à pessoa, extensão ou departamento correto a cada vez.
- **Aumente a eficiência e a produtividade** – Maneje chamadas rapidamente durante os períodos de maior demanda e agilize o roteamento de chamadas. Analise as chamadas, de tal forma que os usuários possam ver quem está chamando sem interromper tarefas importantes.
- **Atenda os clientes segundo a sua conveniência** – As operadoras automáticas permitem aos clientes interagir com a sua empresa a qualquer momento, inclusive “fora do horário de escritório”.
- **Proteja os seus investimentos à medida que o negócio cresce** – Inicie de maneira básica e se expanda com capacidades e aplicações adicionais quando e apenas se as necessitar.
- **Continuidade do negócio** – Todas as mensagens podem ser seguidas enviando e recebendo, inclusive em caso de queda do sistema.

Especificações

	IP Office Essential Edition	IP Office Preferred Edition
Formato	• Tarjeta Secure Digital (SD)	• DVD
Requisitos do sistema	• IP Office 500	<ul style="list-style-type: none"> • IP Office 500 • PC conectado à Ethernet, executando algum dos seguintes sistemas operativos de servidor: Microsoft Windows Server 2003 (32-bit), Small Business Server 2003 (32-bit y 64-bit), Microsoft Windows Server 2008 (32-bit y 64-bit), Windows Server 2008 Versão 2 • A sincronização de correio de voz no e-mail e o acesso ao correio de voz baseado no navegador funcionam com qualquer cliente de correio IMAP (Outlook); acesso Web com suporte em Microsoft Windows Server 2003, Windows Server 2008 e Windows Server 2008 Versão 2 Para conhecer as especificações completas e mais atualizadas para PC e Servidor, consulte o último Boletim Técnico do Avaya IP Office e os documentos com Conselhos Técnicos.
Requisitos do usuário	• Qualquer telefone	<ul style="list-style-type: none"> • Qualquer telefone • A sincronização de correio de voz no E-mail e o acesso ao correio de voz baseado no navegador funcionam com qualquer cliente de e-mail IMAP (Outlook)
Quantidade máxima de chamadas concorrentes	• 6	• 40
Tempo de armazenamento	• Aproximadamente 15 horas	• Depende do PC (1MB por minuto)

Detalhe de características

	IP Office Essential Edition	IP Office Preferred Edition
Suporte multilíngue	Sim	Sim
Serviços de correio de voz centralizados	Não	Sim
Reprodução LIFO/FIFO (Last In First Out/First In First Out - Último a entrar, primeiro a sair ou Primeiro a entrar, primeiro a sair).	Não	Sim
Integração com o Avaya one-X® Portal para IP Office (incluído com as soluções IP Office Power User, Office Worker e Teleworker)	Não	Sim
Cumprimentos: Personalizado/Laço contínuo	Não	Sim
Cumprimentos estendidos	Não	Sim
Envio de Notificação/Reenvio/Cópia a e-mail	Sim	Sim

Detalhe de características	IP Office Essential Edition	IP Office Preferred Edition
Escutar e responder o e-mail (texto a discurso)	Não	Sim (Incluído com as soluções Mobile Worker e Power User)
Sincronização de mensagens de correio de voz na bandeja de entrada de e-mail	Não	Sim (Incluído com as soluções Power User, Office Worker e Teleworker)
Integração com o Microsoft Exchange Server 2007	Não	Sim (Incluído com as soluções Power User, Office Worker e Teleworker)
Acesso web aos correios de voz	Não	Sim (Incluído com as soluções Power User, Office Worker e Teleworker)
Guardar, apagar, reenviar, repetir, rebobinar, adiantar de maneira rápida e pular mensagem	Sim	Sim
Pausar mensagem	Não	Sim
Estabelecer mensagem como prioritária	Não	Sim
Anúncios em fila de espera	Limitados	Sim
Chamadas saintes	Não	Sim
Gravação de chamadas	Não	Sim
Acesso de terceiros à base de dados (IVR)	Não	Sim
Texto-para-Discurso	Não	Sim (disponível com as soluções Mobile Worker e Power User; incluído no Advanced Edition)
Operadora automática pessoal	Não	Sim
Correio de voz visual	Sim	Sim
Reserva de canal de correio de voz	Não	Sim

Sobre a Avaya

A Avaya é líder mundial em sistemas de comunicações empresariais. A companhia fornece comunicações unificadas, soluções para contact centers e serviços relacionados, diretamente e através dos seus parceiros de canal, a empresas e organizações de primeiro nível no mundo todo. As empresas de todos os tamanhos confiam na Avaya para obter as comunicações de última geração que melhoram a eficiência, a colaboração, o atendimento ao cliente e a competitividade. Para obter mais informação, por favor, visite www.avaya.com.



© 2009-2010 Avaya Inc. Todos os direitos reservados.

Avaya e o logotipo da Avaya são marcas comerciais registradas da Avaya Inc. nos Estados Unidos da América e em outras jurisdições. Todas as marcas comerciais identificadas com ©, TM ou SM são marcas registradas, marcas comerciais e marcas de serviços, respectivamente, da Avaya Inc. Todas as outras marcas comerciais são propriedade dos seus respectivos donos. A Avaya pode ter também direitos de propriedade de registro sobre outros termos usados no presente documento.

12/09 • BP2131-09

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



Lógica*mix*
Redes e Telecomunicações

