

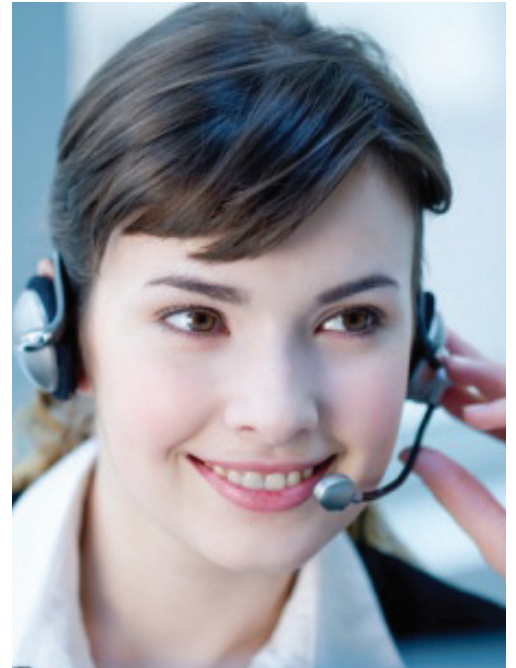
# IP Office Receptionist

## Un traitement des appels efficace et professionnel

### Présentation

Les opératrices peuvent gérer des dizaines, voire des centaines, d'appels par jour, ce qui prouve qu'il est essentiel de déployer une application téléphonique permettant de gérer efficacement ces appels. IP Office *Receptionist* fournit un affichage visuel des appels entrants et l'état des appels dans l'ensemble de l'entreprise sur une interface informatique facile à utiliser. Grâce à l'accès visuel de l'état du téléphone de chaque employé (occupé, en ligne, pas à son bureau), les opératrices peuvent router les appels rapidement et précisément en un simple clic de souris.

L'application performante « *Receptionist* » - permet à un seul opérateur de gérer les appels des bureaux d'un site unique ou des sites multiples, en garantissant un traitement ponctuel et professionnel de tous les appels.



### Fonctions

**Traitement des appels rapides et précis** – Grâce à son interface informatique intuitive, la solution « *Receptionist* » permet de gérer les appels d'un simple cliquer-déplacer pour une meilleure efficacité de l'opérateur, même avec des volumes d'appels importants.

**Etat visuel des appels** – Les opératrices peuvent consulter l'état et la disponibilité de tous les collaborateurs du réseau. Ils savent qui est au téléphone, qui n'est pas à son bureau, qui ne veut pas être dérangé, etc., pour un routage rapide et précis des appels.

**Gestion centralisée des appels** – La solution « *Receptionist* » permet à un seul opérateur de gérer les appels de plusieurs bureaux, de transférer des appels entre les différents sites, d'ajouter des participants aux conférences et de gérer les messages vocaux pour les collaborateurs. Résultat : des opérations simplifiées, un service cohérent et une réduction des coûts.

**Gestion des appels pour plusieurs entreprises** – Lorsqu'un opérateur gère les appels de plusieurs entreprises (dans un environnement de bureau partagé, par exemple), la solution « *Receptionist* » lui permet d'identifier rapidement et précisément les appelants, de les accueillir de manière appropriée et de router leur appel vers la bonne société. De plus, le partage des ressources d'opératrices permet de réduire les coûts.

### Avantages

- **Opérations simplifiées** – Une gestion de volumes d'appels importants avec une seule opératrice, dans des environnements autonomes ou multi-sites ou pour gérer les appels de plusieurs entreprises.
- **Service professionnel pour les appelants** – L'interface facile à utiliser permet aux opératrices de voir l'état des utilisateurs du réseau afin de router rapidement et précisément les appels aux bonnes personnes.

## Caractéristiques techniques

<b>Format</b>	Télécharger le logiciel IP Office
<b>Configuration système requise</b>	IP Office Essential Edition ou IP Office Preferred Edition ou IP Office Advanced Edition
<b>Exigences utilisateur</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tout type de téléphone IP Office</li><li>• Ordinateur avec connexion Ethernet exécutant Windows XP ou Windows Vista Business/Enterprise/Ultimate ou Windows 7 Professional/Enterprise/Ultimate</li></ul> <p>Pour connaître les dernières spécifications complètes pour ordinateur et serveur, reportez-vous au plus récent bulletin technique et aux conseils techniques concernant Avaya IP Office</p>
<b>Détail des fonctionnalités</b>	<p>La solution IP Office Receptionist fournit :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Traitement des appels entrants et sortants</li><li>• Contrôle des appels téléphoniques, y compris les appels de conférence et les salles de conférence, Transférer, Mise en attente et Parquer par glisser-déplacer</li><li>• 16 emplacements de parcage maximum avec des libellés personnalisés</li><li>• Configuration des préférences téléphoniques</li><li>• Recevoir l'ID de l'appelant et affichage du nom (fourni par le fournisseur d'accès local)</li><li>• Numéros abrégés et gestion du tableau des voyants d'occupation des utilisateurs au sein ou dans l'ensemble de l'entreprise</li><li>• Répertoire téléphonique local</li><li>• Journaux d'historique des appels séparés - Tous, Entrants, Sortants, Appels en absence, Messages</li><li>• Possibilité de créer un script pour la gestion des appels entrants</li><li>• Affichage de la durée de l'appel</li><li>• Commande de l'ouverture des portes</li><li>• Contrôle de 8 files d'attente maximum et possibilité de répondre à des appels placés en file d'attente</li><li>• Créer un simple enregistrement des contacts Outlook</li><li>• Sonnerie personnalisée à l'aide d'un fichier WAV</li><li>• Opératrice centralisée pour plusieurs sites connectés</li></ul>

### À propos d'Avaya

Avaya est un leader mondial dans les systèmes de communications d'entreprise. Avaya conçoit et met en œuvre des solutions de communications unifiées, des centres d'appels, et des services associés aux principales entreprises et organisations à travers le monde en direct et via son réseau de partenaires. Des entreprises de toutes tailles font confiance à Avaya pour des communications modernes qui améliorent l'efficacité, la collaboration, le service client et la compétitivité. Pour toute information complémentaire, visitez le site [www.avaya.com/fr](http://www.avaya.com/fr).



COMMUNICATIONS INTELLIGENTES

© 2010 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 ©, TM ou SM sont respectivement des marques déposées, des marques de fabrique ou des marques 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. Les références à Avaya incluent la société Nortel Enterprise, acquise le 18 décembre 2009.

03/10 • LB4321FR

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