

Pc-telefoni med PIMphony

PIMphony i Alcatel OmniPCX Office er et styringsværktøj til personlig kommunikation, som sammenkobler de to mest benyttede kommunikationsmidler - stationære computere og telefoner. Resultatet er en overbevisende og brugervenlig telefonassistent, som håndterer en lang række af de daglige telefonopgaver. PIMphony forbedrer samspillet med kunden og kundebejtjeningen, øger den individuelle og fælles produktivitet og optimerer en virksomheds investering i Alcatel OmniPCX Office ved at føje en ny dimension til teletjenester.



Individuel effektivitet

PIMphony sætter den personlige effektivitet i vejret ved at give brugerne mulighed for at spare tid og undgå opkaldsfejl, da de nu kan ringe op med navn eller ved "klip og indsæt" af telefonnummeret.

Gruppeeffektivitet

PIMphony fremmer behandlingen af kald i arbejdsgrupper ved at sikre, at deres telefonstatus hele tiden er tilgængelig. Med det nye assistent- og overvågningsvindue i PIMphony Team opstår der ikke fejl, når opkald bliver viderestillet.

Lettere adgang til beskeder

PIMphony gør det lettere at få adgang til vigtige oplysninger i form af indkomne beskeder. Voice-beskeder kan let håndteres i den nye visuelle postboks. Unified messaging med Microsoft® Outlook™ giver brugeren mulighed for at få adgang til voice-beskeder, e-mail og faxer samtidig.

Forbedrede kunderelationer

PIMphony fremmer virksomhedens kunderelationer ved at give adgang til en meget større integreret kontaktdatabase end systemets telefonbog. PIMphony har fuld integration med Microsoft® Outlook™, GoldMine®, Act!™ og Microsoft® Access™. Logfunktionen gør det muligt at spore alle opkald, herunder ubesvarede opkald.

Fuldstændigt sortiment af telefunktioner på pc'en

- Behandling af indkomne og udgående opkald, opkald på hold, styring af mange linjer (op til otte linjer), taster til direkte opkald, navneopkald, genopkald.

Integration af Contact Manager

- Automatisk synkronisering med Contact Manager-databasen.
- "Pop-up" fra kontaktkort.
- Opkald efter navn ved brug af kontaktdatabasen.
- Direkte opkald fra kontaktkortene.
- "Pop-up"-hjælp på skærmen til brugertilpassede scripter.

Centraliseret opkaldslog

- Oversigt over indkomne besvarede/ubesvarede opkald og udgående opkald med identifikation af kontaktperson, dato og tid samt samtalevarighed.
- Opkald med et dobbeltklik, kontaktkort med et klik.
- Selv når brugerne ikke sidder ved deres skrivebord, bliver alle indkomne opkald registreret (forudsat, at der er installeret mindst én PIMphony Pro eller Team på netværket)

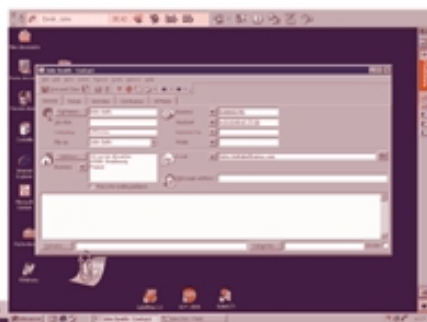
Alle slags telefonhåndsæt

Den største fordel ved PIMphony's tredjepartsarkitektur er, at der ikke er nogen fysisk forbindelse mellem telefonapparatet og pc'en. PIMphony kan kobles til alle slags telefonapparater (DECT, Reflexes, Analog) eller endda fungere uden et telefonapparat overhovedet (ved at bruge pc-telefoni med IP PIMphony).

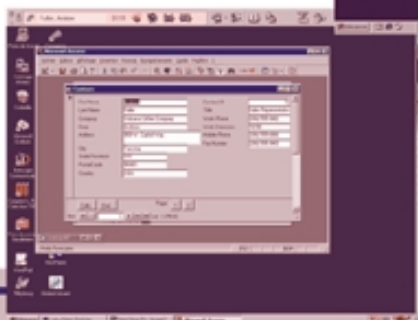
Visuel postboks

Den visuelle postboks indeholder en komplet pakke med styringsfunktioner til postboksen:

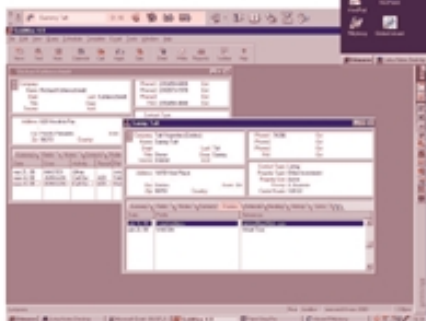
- Læs/slet beskeder
- Gå videre til foregående/næste besked
- Videresend beskeden til en eller flere brugere med voice-kommentarer, hvis det er nødvendigt
- Kontaktkort vises på skærmen (hvis afsenderen er identificeret i kontaktdatabasen)



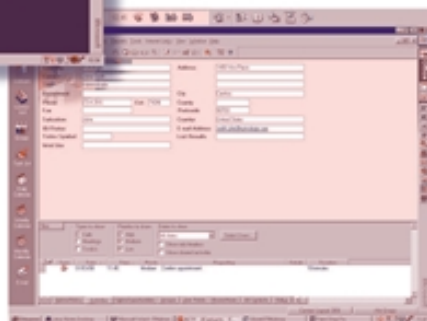
Microsoft® Outlook™ 2000



Microsoft® Access™



GoldMine® fra FrontRange Solutions Inc.



Act!™ fra Interact Commerce Corporation®

Unified messaging

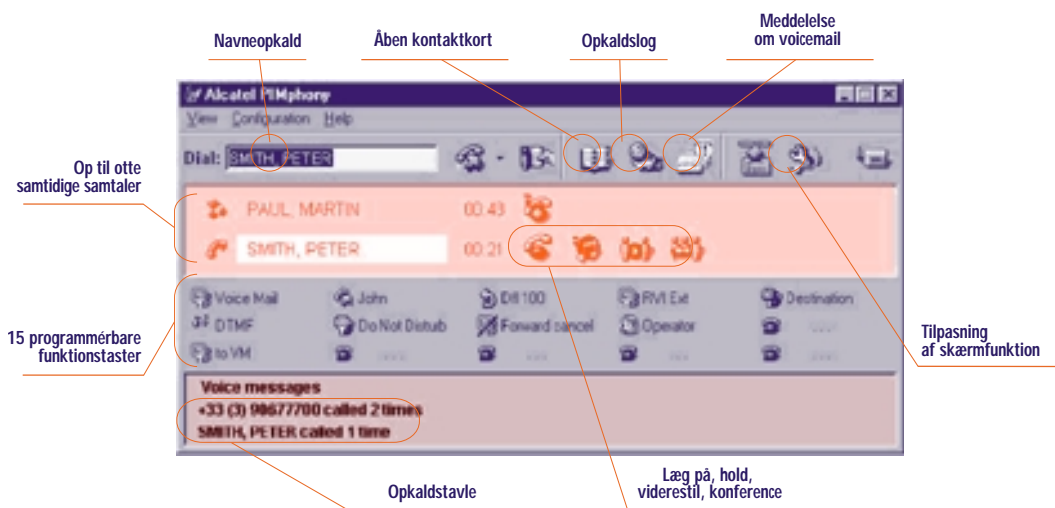
- Integration af e-mails, voicemails og faxer (afhængig af internetudbyderens serviceniveau) i et Microsoft® Outlook™-vindue
- Voice-beskeder identificeres med et særligt ikon, der håndteres som e-mails med WAV-filer.
- Samme mængde vist information: dato og tid, navn på personen, som ringer (hvis afsenderen er identificeret i kontaktdatabasen) eller telefonnummer.

Overvågningsvindue

- Brugeren kan identificere overvågningsgrupper (arbejdsgruppe eller funktion) i virksomheden
- Status for opkald/viderestillede opkald for hver person i arbejdsgruppen.

Assistentvindue

- Viser op til otte indkomne opkald. Der kan tilsluttes alarmer ved ventetid.
- Viser en liste over det indkomne opkalds foretrukne korrespondenter, eller en liste over kollegerne til en foretrukken korrespondent.
- Enkel overførsel for foretrukne korrespondenter eller medarbejdere i overvågningsgruppen.
- Kapacitet til at udarbejde opkaldsstatistik



Gratis prøveversion

To måneders gratis prøve af alle versioner af PIMphony til maks. 25 brugere. Prøveperioden begynder, når den første bruger åbner den gratis version af PIMphony.

| | PIMphony Basic | PIMphony Pro | PIMphony Team |
|------------------------------------------|----------------|----------------|----------------|
| Fuldstændigt sortiment af telefunktioner | • ¹ | • ¹ | • ¹ |
| Centraliseret opkaldslog | • ¹ | • | • |
| Integration med Contact Manager | | • ² | • ² |
| Visuel postboks | | • ¹ | • ¹ |
| Unified messaging | | • ³ | • ³ |
| Overvågningsfunktioner | | | • ¹ |
| Assistentegenskaber | | | • ¹ |

¹ Den centraliserede opkaldslog er kun tilgængelig, hvis mindst én pc på LAN er udstyret med PIMphony Pro eller Team. Centraliseret opkaldslog kræver en ikke-dedikeret server på LAN. Hvis disse betingelser ikke opfyldes, kan brugeren benytte lokal opkaldslog (kun aktiv, når PIMphony er åben på pc'en).

² Software til kontaktstyring, som understøttes af:

- Microsoft® Outlook™ 97/98 og 2000
- Act!™ 4.0/2000 fra Interact Commerce Corp
- GoldMine® 4.0/5.0 fra FrontRange Solutions Corp
- Microsoft® Access™ 97, 2000

³ Med Microsoft® Outlook™ 97/98 og 2000

PIMphony

Alcatel OmniPCX Office System

Release 1.0 eller nyere

IP-PIMphony

Release 1.0 eller nyere
Maks. 25 brugere, inklusive "normale"
brugere af PIMphony.

Voice terminaler:

Alcatel Reflexes-terminaler (UA3G, UA2G)
Alcatel trådløs DECT- eller GAP-håndsæt analoge terminaler

Der kræves ikke noget Alcatel-håndsæt
Pc-headsæt eller pc-håndsæt
(f.eks. IP-håndsæt komfort kit til IP PIMphony)

PC

Pentium® 266 MHz eller højere
64 MB RAM, 40 MB ledig disk, CDROM-driver
VGA-grafikkort (min. 1024x768 pixels, hvis assistenten benyttes)
Microsoft® Windows® 98, Millenium, NT® 4.0 Workstation med
Service Pack 4 (eller nyere) eller Microsoft® Windows®
2000 Professional.

Ethernet-kort.
Pentium® II 300 MHz eller højere
64 MB RAM, 40 MB ledig disk, CDROM-driver
Standard kompatibel SoundBlaster® PC-kort

VGA graphik-kort (min. 1024x768 pixels hvis
assistenten benyttes) Microsoft® Windows® 98,
Millenium, NT® 4.0 Workstation med Service
Pack 4 (eller nyere) eller Microsoft® Windows®
2000 Professional, Ethernet-kort eller modem V90
Windows® compatible med fuld duplex driver.



ARCHITECTS OF AN INTERNET WORLD