

PC-TELEFONIE MIT PIMphony

ALCATEL-LUCENT OMNIPCX OFFICE RICH COMMUNICATION EDITION (RCE)

PIMphony™ für die Alcatel-Lucent OmniPCX™ Office RCE ist ein Personal Communication Manager, der die beiden geschäftlich am intensivsten genutzten Hilfsmittel – PC und Telefon – verbindet. Auf diese Weise wird er zu einem leistungsstarken, benutzerfreundlichen Telefonassistenten, mit dem sich der tägliche Telefonbetrieb über einen PC verwalten lässt. PIMphony verbessert den Kundenkontakt und -service, erhöht die Produktivität von Einzelnen und Teams und optimiert die Investition eines Unternehmens in die Alcatel-Lucent OmniPCX Office RCE, indem es eine ganz neue Dimension von Telefoniediensten schafft.



PERSÖNLICHE PRODUKTIVITÄT

PIMphony steigert die persönliche Produktivität, indem es seinen Benutzern ermöglicht, durch Namenwahl sowie „Drag-&-Drop“-Wahl viel Zeit zu sparen und Fehler beim Wählen zu vermeiden.

TEAMPRODUKTIVITÄT

PIMphony erleichtert die Verwaltung von Arbeitsgruppen, da stets der Telefonstatus aller Gruppenmitglieder bekannt ist. Mit den Assistenten- und Überwachungsfenstern von PIMphony Team werden Fehler bei der Weiterleitung von Anrufen vermieden.

VERMITTLUNGSEFFIZIENZ

PIMphony Attendant ist speziell darauf ausgelegt, eine große Anzahl eingehender Anrufe zu bewältigen. Es optimiert Anrufannahme und -weiterleitung über eine ergonomische Benutzeroberfläche, das Assistentenfenster. Zudem bietet es ein Verwaltungssystem für Benutzerinformationen.

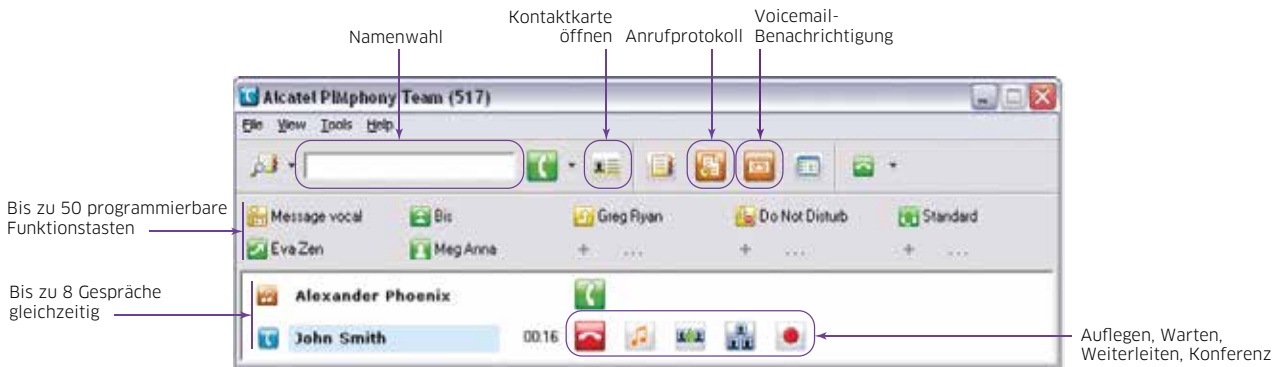
VEREINFACHTER ZUGRIFF AUF NACHRICHTEN

PIMphony vereinfacht den Zugriff auf wichtige Informationen in eingehenden Nachrichten. Sprachnachrichten können problemlos in der visuellen Mailbox verwaltet werden. Unified Messaging ermöglicht dem Benutzer außerdem, auf Sprachnachrichten, E-Mails und Faxe gleichzeitig zuzugreifen.

VERBESSERTE KUNDENBEZIEHUNGEN

PIMphony verbessert die Kundenbeziehungen eines Unternehmens, indem es den Zugriff auf eine große Kontaktdatenbank ermöglicht, die das Systemverzeichnis bei weitem übertrifft. PIMphony unterstützt eine nahtlose Integration mit Microsoft® Outlook™, GoldMine®, LDAP, IBM® Lotus® Notes™ und Microsoft® Access™. Mit der Anrufprotokollfunktion können alle Anrufe lückenlos verfolgt werden - auch die nicht angenommenen Anrufe.





UMFASSENDE PC-BASIERTE TELEFONIEFUNKTIONEN

- Verwaltung ankommender und abgehender Anrufe, Halten von Anrufen, Multiline-Management (bis zu acht Leitungen), Direktwahlstasten, Namenwahl, Wahlwiederholung
 - Namenwahl
 - Kontaktkarten-Popup
 - Anrufprotokoll
 - Voicemail-Benachrichtigung
 - Bis zu 8 gleichzeitige Verbindungen
 - Bis zu 50 programmierbare Funktionstasten
 - Anrufrkarte
 - Auflegen, Warten, Weiterleiten, Konferenz
 - Bildschirm-Popup-Anpassung

INTEGRATION DES KONTAKTMANAGERS

- Automatische Synchronisation mit der Datenbank des Kontaktmanagers
- Bildschirm-Popup der Kontaktkarte
- „Unified Search“ über Kontaktdatenbank, LDAP- und OmniPCX Office RCE-Telefonbuch
 - Suchergebnisse mit Kontaktdaten (Geschäfts-, Privat-, Mobiltelefonnummer, E-Mail-Adresse, Firmenname, Bild)
- Direkte Anwahl über Kontaktkarte*
- Popup-Assistent zur Erstellung von benutzerdefinierten Skripten

* Je nach Kontaktmanager-Software

ZENTRALES ANRUFPROTOKOLL

- Liste der ankommenden angenommenen/nicht angenommenen Anrufe, der abgehenden Anrufe und Voicemails mit Kontaktidentifizierung, Datum, Uhrzeit und Gesprächsdauer
- Anruf per Doppelklick, über Kontaktkarte mit einem Klick
- Registrierung aller ankommenden Anrufe auch bei Abwesenheit eines Teilnehmers

TELEFON

Der Hauptvorteil der PIMphony-Architektur liegt darin, dass zwischen Telefonapparat und PC keine physische Verbindung bestehen muss. PIMphony kann mit vielen verschiedenen Telefonen wie Premium DeskPhones, DECT-, Analog- oder WLAN-Apparaten verbunden werden. Er funktioniert sogar ganz ohne Telefonapparat (bei PC-Telefonie mit PIMphony IP).

VISUELLE MAILBOX

- Die visuelle Mailbox bietet umfangreiche Funktionen zur Mailboxverwaltung:
- Lesen/Löschen von Nachrichten
 - Springen zur vorhergehenden/nächsten Nachricht
 - Weiterleiten von Nachrichten an einen oder mehrere Teilnehmer, auch mit gesprochenem Kommentar
 - Ergänzendes Bildschirm-Popup der Kontaktkarte (wenn die Daten des Absenders in der Kontaktdatenbank erfasst sind)

UNIFIED MESSAGING

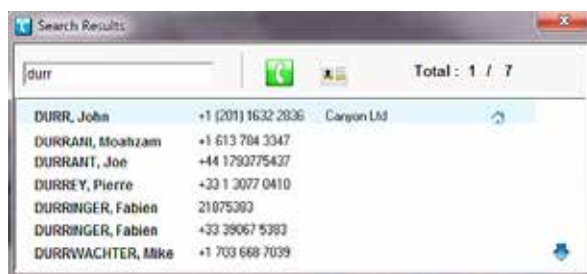
- Anzeige aller E-Mails, Voicemails und Faxnachrichten (je nach Dienstangebot des ISP) im dem E-Mail-Client-Fenster eines Benutzers
- Kennzeichnung von Sprachnachrichten durch ein besonderes Symbol und Verarbeitung wie E-Mails mit WAV-Dateianhang
- Detaillierte Anzeige von Informationen: Datum und Uhrzeit, Name des Anrufers (sofern in der Kontakt-Datenbank enthalten) oder seine Telefonnummer



Microsoft® Outlook™



PIMphony-Kontaktdaten



PIMphony „Unified Search“

ÜBERWACHUNGSFENSTER

- Benutzerdefinierbare Überwachungsgruppen (Arbeitsgruppen oder Dienste) innerhalb eines Unternehmens
- Anruf-/Weiterleitungsstatus aller von einem Benutzer in Arbeitsgruppen aufgenommenen Personen

PIMPHONY ATTENDANT

Zusätzlich zum Assistentenfenster verwaltet PIMphony Attendant die Parameter und Konfiguration der Telefonapparate von Mitarbeitern sowie weitere Informationen:

- Ändern von Vor- und Nachnamen zu einer Rufnummer (nur bei lokalen TK-Systemen)
- Sperren und Freigeben von Telefonen
- Zurücksetzen von Passwörtern
- Verleihen von Nomadic-Rechten
- Ändern des Weiterleitungsstatus
- Modifizieren von Telefonrechten
- Verwalten von PIMphony-Profilen
- Verwalten von Benutzerrufnummern (privat, mobil, geschäftlich, sonstige) und E-Mail-Adressen

Alle genannten Vorgänge – mit Ausnahme der Änderung von Vor- und Nachnamen – sind in standortübergreifenden Umgebungen verfügbar.

STANDORTÜBERGREIFENDE ÜBERWACHUNG

Diese Funktion von PIMphony Attendant ermöglicht es, die Telefonapparate mehrerer OmniPCX Office RCE-Systeme im Überwachungsfenster anzuzeigen und zu kontrollieren. Mithilfe der Multisite-Fähigkeit der OmniPCX Office RCE können Vermittler den Telefon- und Rufumleitungsstatus aller Benutzer sehen und die Anrufverarbeitung für einen besseren Kundenservice optimieren.

ASSISTENTENFENSTER

- Anzeige von bis zu 8 ankommenden Anrufen (oder 16 mit kleineren Symbolen), mit Warnmeldungen bei langen Wartezeiten im Rufzustand oder in der Warteschleife
- Anzeige einer Liste der bevorzugten Gesprächsteilnehmer des aktuellen Anrufers oder einer Liste der Mitarbeiter eines bevorzugten Gesprächsteilnehmers
- Zugriff auf die Anruferkarte oder die Wahlwiederholungsliste
- Weiterleitung an bevorzugte Teilnehmer oder Personen in einer Überwachungsgruppe in einem Schritt möglich

- Funktion zur Erstellung von Anrufstatistiken
 - Anrufe mit optionalem Hinweis auf Wartezeiten
 - Kollegen
 - Bevorzugte Kontaktpersonen
 - Wahlbereich
 - Bevorzugte Karten
 - Gruppenauswahl
 - Geöffnete Karten



PIMphony Team

PIMphony	IP PIMphony
<ul style="list-style-type: none"> • Maximale Benutzeranzahl von PIMphony (einschließlich Benutzer von IP PIMphony): 200 • PIMphony Version 6.x ist kompatibel mit Alcatel-Lucent OmniPCX Office RCE Release 5 und höher 	<ul style="list-style-type: none"> • Maximale Benutzeranzahl von PIMphony (einschließlich Benutzer von IP PIMphony): 200 • PIMphony Version 6.x ist kompatibel mit Alcatel-Lucent OmniPCX Office RCE Release 5 und höher

TELEFONE	
<ul style="list-style-type: none"> • Alcatel-Lucent DECT- und GAP-Telefone (beide nur in einer TDM DECT-Infrastruktur) • Alcatel-Lucent IP und digitale Premium DeskPhones • Alcatel-Lucent Serie 8 und 9 • Analoge Telefone • Alcatel-Lucent OmniTouch WLAN-Telefone 	<ul style="list-style-type: none"> • Kein Alcatel-Lucent-Telefon erforderlich • PC-Headset oder PC-Hörer

PC	
<ul style="list-style-type: none"> • Intel® Pentium™ 300 MHz oder höher mit 64 MB RAM • 140 MB freier Festplattenspeicher, CD-ROM-Treiber • Ethernet-Karte • SVGA-Grafikkarte (mind. 1024 x 768 Pixel, falls Assistent-Modus verwendet wird) • Microsoft® Windows™ XP (32 und 64 Bit) • Microsoft® Windows™ 2003 Server und R2 • Microsoft® Windows™ 2008 Server und R2 • Microsoft® Windows™ 2012 Server RDS • Microsoft® Windows™ 7 (32 und 64 Bit) • Microsoft® Windows™ 8 & 8.1 (32 und 64 Bit) 	<ul style="list-style-type: none"> • Intel® Pentium™ II 300 MHz oder höher mit 80 MB RAM • 140 MB freier Festplattenspeicher, CD-ROM-Treiber • Ethernet-Karte oder xDSL-Modem, Windows-kompatibel mit Vollduplex-Treiber • SVGA-Grafikkarte (mind. 1024 x 768 Pixel, falls Assistent-Modus verwendet wird) • Creative® SoundBlaster™-kompatible PC-Soundkarte mit Lautsprechern • Microsoft® Windows™ XP (32 Bit) • Microsoft® Windows™ 7 (32 und 64 Bit) • Microsoft® Windows™ 8 & 8.1 (32 und 64 Bit)

KOSTENLOS TESTEN

PIMphony Pro und Team zwei Monate kostenlos testen. Der zweimonatige Testzeitraum beginnt in dem Moment, wenn der erste Benutzer seine kostenlose Version von PIMphony öffnet.

	PIMphony BASIC	PIMphony PRO	PIMphony TEAM	PIMphony ATTENDANT
Umfassende Unterstützung von Telefoniefunktionen	✓	✓	✓	✓
IP-Telefonie	✓	✓	✓	✓
Zentrales Anrufprotokoll	✓	✓	✓	✓
Integration des Kontaktmanagers ¹		✓	✓	✓
Visuelle Mailbox		✓	✓	✓
Unified Messaging		✓	✓	✓
Namenwahl mit LDAP-Verzeichnis		✓	✓	✓
„Unified Search“ (LDAP- und OmniPCX Office RCE-Telefonbuch und Kontaktmanager)		✓	✓	✓
Assistentenfunktionen			✓	✓
Einzelstandort-Überwachung			✓	✓
Standortübergreifende Überwachung				✓
Telefonbuchprogrammierung				✓
Programmierung von Benutzerinformationen				✓

1) Unterstützte Software für die Kontaktverwaltung: Microsoft® Outlook™ 2000, 2002, 2003, 2007, 2010 und 2013 (32 und 64 Bit) mit Business Contact Manager - Act!™ 2013 (15.0) hergestellt von der Sage-Gruppe - GoldMine® /5.7, 6.5 und 6.7, 8.0, 8.5, 9.0 und 9.2 hergestellt von FrontRange Solutions Corp - Microsoft® Access™ 2000, 2002, 2003, 2007 und 2010 (32 Bit) - IBM® Lotus Notes™ 5.02 bis 8.5.3.