

# MD EVOLUTION CONTACT

Toegang tot uw berichten vanaf elk medium,  
overal en altijd.



De mobiele onderneming verlangt toegang tot verschillende applicaties vanaf elk apparaat, waar u ook bent en op elk gewenst moment. Met MD Evolution Contact biedt Ericsson u een nieuwe, evolutionaire oplossing die volledig is afgestemd op uw bedrijfsdoelen.

De in MD Evolution geïntegreerde Voice Server en Unified Messaging service bieden u de mogelijkheid spraakberichten

en e-mailberichten tegelijk te bekijken en van achter uw pc – op kantoor of elders – zo efficiënt mogelijk af te handelen.

De MD Evolution oplossingen helpen u door uw werk efficiënter te organiseren en uw productiviteit te verhogen.

Hierdoor kunt u uw relatie met bestaande klanten verbeteren, nieuwe kansen benutten en uw omzet verhogen.



## Telefoonbeantwoording: onontbeerlijk voor uw bedrijf

Ideaal gesproken wil elk bedrijf, ongeacht grootte, alle telefoontjes van klanten op elk moment kunnen beantwoorden. Een dergelijke optimale bereikbaarheid is echter praktisch onmogelijk. Onbeantwoorde telefoontjes kunnen u echter verlies van opdrachten of zelfs klanten kosten.

De MD Evolution Contact service is voor u de meest geschikte en effectieve oplossing. De dienst omvat voice mail, Automated Attendant, faxomleiding en Unified Messaging, allemaal toegankelijk via telefoon, webbrowser of e-mail.

### **Uw doel: geen verloren gesprekken meer dankzij Voicemail**

Met MD Evolution Contact beschikt u voor elke situatie over gebruikersvriendelijke en geavanceerde voice mail-functies.

- U bent bezet

Een spraakbericht informeert uw bellers dat u bezet bent en vraagt ze om een bericht achter te laten in uw mailbox.

- U zit aan uw bureau maar u wilt niet gestoord worden

Activeer uw voicemail om al uw telefoontjes af te handelen.

- U bent op uw toestel enige tijd niet bereikbaar

Als u even weg bent en vergeten bent uw voicemail te activeren, wordt deze na een paar keer overgaan automatisch ingeschakeld.

Als u van plan bent langere tijd weg te gaan, activeert u gewoon uw voicemail.

Voor elke situatie biedt de Personal Assistant functie uw bellers diverse opties, afgestemd op uw organisatiestructuur. Bellers kunnen:

- een bericht achterlaten in uw mailbox
- worden doorgeschakeld naar de telefoniste.
- worden doorgeschakeld naar het toestel van een van uw collega's, uw assistent, uw GSM of een ander nummer van uw keuze.

Uw bellers kunnen dus zonder problemen kiezen om een bericht achter te laten of contact op te nemen met een andere collega.

- U bent op vakantie en wilt geen berichten ontvangen

U kunt uw aangepaste antwoordservice activeren, zodat uw bellers kan worden verzocht u op een bepaalde datum terug te bellen.

Kortom MD Evolution Contact biedt diverse alternatieven, al naar gelang uw situatie, en zorgt in alle gevallen dat gesprekken die voor u binnenkomen, op de juiste wijze worden afgehandeld.

### **Uw prioriteit: optimaal beheer van uw voicemail**

Er zijn berichten voor u binnengekomen en u wilt daarvan op de hoogte worden gebracht:

- Meldingen via uw telefoon, via displaypictogrammen en gesproken berichten informeren u dat een bericht is achtergelaten
- Als u elders bent, kunt u een uitgaande melding programmeren naar de telefoon van uw keuze (GSM, DECT of vast), zodat u op de hoogte wordt gesteld, als er berichten zijn.

U kunt uw berichten in real time lezen en profiteren van de optimale interactiviteit.

Op uw toestel drukt u gewoon op de voorgeprogrammeerde Contacttoets of u belt uw voicemail nummer. U hoeft geen procedures te onthouden of papieren documentatie door te nemen.

Om direct contact op te nemen met bellers die een bericht hebben achtergelaten, hoeft u hun nummer niet meer te draaien - u drukt gewoon op de magische toets 0 op uw telefoon. U hoeft uw organizer niet te raadplegen - u voert gewoon uw mailboxnummer en wachtwoord in op een toestel binnen uw bedrijf of op uw GSM als u elders verblijft. Het wachtwoord is persoonlijk en geheim om optimale veiligheid te garanderen.

## **Uw troefkaart: profiteren van een intelligente, automatische antwoordservice**

Uw telefoniste ontvangt dagelijks diverse telefoontjes, maar kan deze niet altijd op een optimale manier beantwoorden. De Automated Attendant is een professioneel gespreks-beheersysteem dat volledig is afgestemd op de behoeften van uw bedrijf.

Met dit systeem kan uw telefoniste elk gesprek efficiënt doorschakelen naar de juiste dienst, afdeling of contactpersoon.

Uw bellers horen een vooraf gekozen welkomstbericht en worden vervolgens via een gesproken menu doorgeschakeld naar de juiste contactpersoon.

Deze functie, die vooral bij piekdrukke van pas komt, wordt ook gebruikt om terugbellers direct door te schakelen naar de voicemail zonder eerst binnen te komen op het toestel van de telefoniste.

Op die manier kan uw telefoniste veel tijd besparen en zich richten op belangrijkere taken die nuttiger zijn voor het bedrijf.

De Automated Attendant heeft ook een faxomleidings-functie. Als een fax per ongeluk wordt gestuurd naar het nummer van de telefoniste, wordt dit gedetecteerd en wordt de fax automatisch omgeleid naar het faxnummer van het bedrijf.

## **Gesproken berichten beheren vanaf uw pc**

U kunt uw eigen efficiency verbeteren door via uw browser het voicemailsysteem of het geïntegreerde telefoonboek te bekijken.

U ziet al uw voicemails in een oogopslag. Op het display wordt de identificatie van de beller, de gespreksduur, het tijdstip en de datum van elke voicemail, de status nieuw/oud bericht weergegeven. Op uw eigen telefoon kunt u met één klik de belangrijkste berichten selecteren en beluisteren. Vervolgens kunt de berichten opslaan of verwijderen.

Via het hoofdmenu heeft u ook toegang tot het telefoonboek. Selecteer de naam van de persoon die u wilt bellen en klik op de geselecteerde naam om te bellen.

## **Unified Messaging**

Tegenwoordig ontvangt u zowel e-mail- als voicemailberichten. Dankzij Unified Messaging kunt u beide berichtsoorten nu beheren met één tool en één access point.

De service is gebaseerd op het in MD Evolution geïntegreerde voicemailsysteem en uw eigen e-mail. Er is geen extra hardware of software voor nodig. Het MD Evolution systeem is voorzien van een generieke SMTP client en werkt met elke generieke e-mail server/client (MS Outlook, Lotus Notes, etc.).

De voordelen voor de zakelijke gebruiker zijn duidelijk:

- E-mailbericht dat er voiceberichten zijn
- door de belangrijkste voiceberichten te selecteren kan de gebruiker de identificatie van de beller en de lengte van het bericht lezen, alvorens de berichten via de telefoon of de pc te beluisteren
- De beller terugbellen door eenvoudig op het betreffende pictogram te klikken. De communicatie tussen de telefoon van de gebruiker en de gebelde partij wordt automatisch tot stand gebracht.
- Met de e-mailcommando's kunt u berichten bewaren of wissen of een kopie met commentaar door sturen naar andere personen.
- Geen speciale training vereist

- Externe toegang via een mobiel apparaat, zoals de Ericsson M800 mobiele telefoon, is mogelijk.

De dicteerfuncties is een bijzonder handige toepassing. U kunt de mailbox van uw secretaresse bellen en uw dictaat daarop opnemen. Vervolgens luistert de secretaresse het bericht op haar telefoon af of selecteert het bericht in haar e-mail postvak.

## **Overzicht van voicemailfuncties**

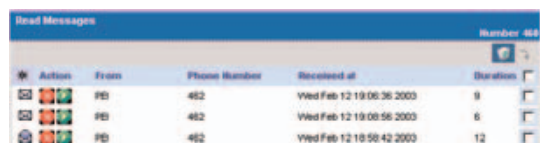
- Maximaal 250 mailboxen
- Maximaal 100 berichten per mailbox
- Opgeslagen berichten worden maximaal 9 uur bewaard (32MB Compact Flash kaart)
- 16 algemene mailboxen (1 speciaal voor attendants)
- 4 voicekanalen voor MDE-M (4/8 voor MDE-XL)
- Drie standen: beantwoorden, beantwoorden + opnemen en Personal Assistant
- Interne/externe kennisgeving
- Datum- en tijdaanduiding
- Berichtenteller
- Gesproken instructies en gesproken menu's
- Beller terugbellen
- Volledige externe toegang tot voicemail
- Aangeven van nieuwe/oude berichten (niet/wel beluisterd)
- Wachtwoordwijziging
- Softkey-ondersteuning op digitale systeemtelefoons
- Persoonlijke begroeting
- Speciale browser om voiceberichten te beheren, het telefoonboek van het systeem te raadplegen en te bellen op naam, mogelijkheid de voicemail zelf te programmeren

## **Overzicht van Automated Attendant-functies**

- Aangepaste welkomstberichten
- 3 menu's (eenvoudig/volledig/geautomatiseerd), afgestemd op dag- of nachtservice
- horizontale structuur, maximaal zeven codes van 1 cijfer voor interne toestellen/diensten
- Speciale browser voor de beheerder om voicemail te beheren

## **Overzicht van Unified Messaging-functies**

- Alle voiceberichten vermeld in de e-mail van de gebruiker
- Generieke e-mail server/client (MS Outlook, Lotus Notes, etc.)
- Ondersteuning van alle individuele/gemeenschappelijke mailboxen
- Terugspelen van voiceberichten via pc of telefoon
- Terugbellen van de zender van het voicebericht
- Berichten doorsturen naar elk e-mailadres
- Drie verschillende mogelijkheden voor het opslaan van voiceberichten
- Dikteerfunctie



Action	From	Phone Number	Received at	Duration
[icon]	FD	462	Wed Feb 12 19:06:36 2003	9
[icon]	FD	462	Wed Feb 12 19:08:58 2003	6
[icon]	FD	462	Wed Feb 12 19:59:42 2003	12

**Europa**

Ericsson Enterprise  
Bourgetlaan 44  
B-1130 Brussel  
België  
Tel: +32 2 745 1211  
enterprise.europe@ericsson.com

NL/LZT 102 3520-RD  
© Ericsson Enterprise AB, 2006