

# AVAYA IP TELEPHONY ÇÖZÜMLERİNİN ÜSTÜN ÖZELLİKLERİ

Önerilen AVAYA ürünleri IP tabanlı olmasından dolayı geleneksel analog ve sayısal telefon santrallerine göre daha fazla özellik desteklemektedirler. En başlıcaları aşağıda yer almaktadır.

**AVAYA IP Office** çözümleri ile geleneksel sistemlere benzer olarak, sadece sayısal olarak telefon kullanıcı artışları modüler bir şekilde desteklenmekle kalmayıp, SES/DATA ve INTERNET gibi bir kurumun iletişim kapsamında ihtiyaç duyabileceği bütün uygulamalar 2 kullanıcıli ofis ortamlarından 500 kullanıcıli dağıtık kurum yapılarına kadar modüler, esnek, yönetilebilir ve güvenilir platformlarda desteklenebilmektedir. Böylece ileriye dönük ve bir tek platformda, zaman içerisinde uygulamalar ile zenginleştirilebilecek, iş ortamında çalışma verimi ve müşteri memnuniyetini en üst seviyelere yükseltecek olan **AVAYA IP Office** çözümleri ile bir kurumun bütün SES/DATA ve Internet erişim gereksinimleri karşılanmaktadır.

Tüm ofisler birbirlerini tek numaralama mantığıyla arayabileceklerdir. Bis başka değişle coğrafi konumlara bağlı kalmadan aynı santrale bağlıymış gibi çalışabileceklerdir. doğrudan “DAHİLİ” numaralarını çevirerek arayabileceklerdir.

**KULLANICILAR** tüm müşterileri için 444 xxxx şekilde bir numara devreye alarak, tüm aramaların merkezi bir şekilde karşılayabilir. Müşteri gereksinimleri doğrultusunda çağrılar INTRANET üzerinden uzak ofislere yönlendirilebilir. Böylelikle müşteri kurum içerisinde en doğru kişiye en hızlı ve ekonomik şekilde erişerek, müşteri memnuniyetinin en üst seviyede tutulması sağlanabilir.

**KULLANICILAR** bünyesinde oluşacak bir çağrı merkezi benzeri bir servis ile, ISDN hatlar üzerinden kuruma yapılacak çağrılar, arayan kişinin bilgileri **AVAYA IP Office** tarafından değerlendirilerek, belirli kriterlere uygun olarak, en doğru kişi tarafından yanıtlanması sağlanabilir. Burada **KULLANICILAR** CTI özelliği sayesinde çalışanı, çağrı kendisine bağlanmadan ki bu süre müşterinin en fazla 10-15 sn bir bekleme süresidir, onun bilgisayar ekranına müşteri ile ilgili tüm iletişim detayları gelerek, görevli hem müşterisinin ismi ile çağrıyı karşılar, hem de en son kurum ile ilgili müşterinin olası problemlerinden haberdar olur. Bu da müşteri memnuniyetinin en üst seviyede tutulmasını sağlayacaktır.

**AVAYA IP Office** ile entegre edilebilecek bir veritabanı sistemi ile **AVAYA IP Office** IVR uygulamaları devreye sokularak, **KULLANICILAR** müşterilerinin telefon hatları

üzerinden operatör kullanılmadan kendileri ile ilgili, örneğin bilgilere ulaşmaları sağlanabilir.

**AVAYA IP Office** sistemi beraberinde desteklediği “sesli mesaj” özelliği ile, gelen çağruların çalışan tarafından yanıtlanamaması durumunda, sesli mesaj bırakılabilmekte, bu mesajlar doğrudan o telefon makinası üzerinden bir tek tuşa basılarak dinlenebileceği gibi, uzaktan internet üzerinden veya remote Access yapılarak da mesajlara erişilebilmektedir. Buna ek olarak, bu sesli mesajlar, **AVAYA IP Office** sistemi kullanılan mail sistemi ile entegre edilerek, kullanıcıların Outlook arayüzleri ile sanki bir e-mail mesajı gibi almaları da sağlanabilir. Bu durumda lokasyondan ve zamandan bağımsız olarak INTERNET üzerinden sesli ve e-mail şeklinde bütün mesajlara erişilmekte, gerekiyorsa bu mesajlar diğer kullanıcılara da yönlendirilebilmektedir.

**AVAYA IP Office** sistemi beraberinde “auto attendant” adı verilen (robot) uygulama ile, gelen çağrular bir robot tarafından karşılanmakta ve ilgili yönlendirmeler santral operatörlerine uğramadan, doğrudan kullanıcılara iletilmektedir. Kurumun belirleyeceği içerikte karşılama mesajları devreye alınmakta, gerekiyorsa bunlar zaman bazında değişik yapıda programlanabilmektedir. (sabah-öğle-akşam-hafta sonu-resmi tatil günleri vs.)

AVAYA IP Office sistemi ile beraber “conferencing” özelliği desteklenebilmekte, bu özellik sayesinde kullanıcılar Intranet üzerinde ve dışarıdan toplam 64 katılımcıya kadar tele konferans özelliği kullanılabilir. Bu tip konferanslarda sadece sesli erişim değil, toplantıyı düzenleyen kişinin bilgisayar ekranında kullandığı sunum dökümanları (Powerpoint, web sayfası, vb) da diğer yetkilendirilen katılımcı bilgisayarlarından takip edilebilmektedir. Böylece kullanıcılar uzaktan eğitim ve diğer bazı bölgeler arası toplantılarını bu tip bir uygulama ile daha verimli, risksiz ve ekonomik olarak destekleyebilmektedir.

**AVAYA IP Office** ürünleri telefon görüşmelerinin kaydedilmesi (call recording) özelliğini desteklemekte, böylece kullanıcılar için kritik önem arzedecek bazı görüşmeler kullanıcılar tarafından, diğer tarafın haberi olmaksızın, tek tuş seçilerek kaydedilebilmektedir.

**AVAYA IP Office** ile birlikte gelen bir başka özellik de, kullanıcıların gelen çağruları yönetebilmeleridir. Değişik durumların oluşmasına bağlı olarak (bir başka çağrıyla ilgilenme, rahatsız edilmeme isteği, o anda ofiste olmama, vb.) çağrular farklı kullanıcılara yönlendirilebilmekte, doğrudan sesli mesaja düşürülebilmekte, veya yönlendirilen bir GSM telefonu veya ev gibi bir başka sabit telefon ile doğrudan yanıtlanabilmektedir. Böylece o anda ofiste bulunmasa bile, belirlediği bir başka numaradan erişilebilir olmaktadır.

**AVAYA IP Office** ürünleri IP Telephone adı verilen doğrudan Ethernet networke bağlanabilen telefonları da ürün ailesinde desteklemektedir. Bu ürünler bir telefon makinası veya multi media özelliklerde bir bilgisayara yüklenen bir yazılım şeklinde konfigüre edilebilmektedir. Örneğin **KULLANICILAR**' taki bir mobile kullanıcı, sahip olduğu bir LAPTOP üzerinde çalıştıracağı **AVAYA IP Office** Softphone yazılımı ile, Internet bağlantısı olduğu sürece merkez ofisin bir "DAHİLİ" numarası gibi çalışabilecektir. Dolayısı ile, mobile kullanıcı internet'e bağlı iken, ona bir çağrı geldiğinde sanki ofiste imiş gibi, lokasyondan bağımsız olarak internet üzerinden çağrı yanıtlayabilecektir.

**AVAYA IP Office** ürünleri çok geniş bir aralıkta telefon cihazları bağlantısı desteklemektedir. Bunlar analog telefonlardan, sayısal telefonlara, IP phone' lara, SoftPhone' lara, DECT telefonlardan kablosuz – wireless telefonlara kadar geniş bir aralıkta desteklenmektedirler. kullanıcılar halen sahip olduğu analog telefon yatırımını koruyabileceği gibi, diğer ürün grubu içerisinde yer alan IP Phone gibi geleceğin teknolojisi ürünleri de sisteme entegre edebilecektir.

**AVAYA IP Office** ürünü ile analog telefon makinaları kullanan kullanıcılar bile, PC' lerine yükleyebilecekleri "phone manager" adlı yazılım ile, gelen çağrıları PC' den görebilme, 1000 numaraya kadar telefon fihristi oluşturularak hızlı arama (speed dialing) ile tek tuşla arama yapma, belirli bir grup kullanıcının çalışma durumlarını (telefon durumlarını) izleme (meşgul, müsait, vb.), bir iki Mouse hareketi ile tele konferans oluşturma, kendilerine gelen çağrıları yönetme gibi özelliklerden faydalanabileceklerdir.

**AVAYA IP Office** ürün grubu beraberinde gelen DATA iletişim özellikleri ile LAN/Wireless/WAN/Internet bağlantılarını desteklemektedir. Modüler yapısı ile ürünlere entegre olacak bir PCMCIA Wireless Access Point kartı ile, kullanıcı gruplarına kablosuz erişim özgürlüğü, V35/V24 gibi arayüz modülleri ile Frame Relay veya Kiralık Devre gibi erişim platformları desteklenebilmektedir. **AVAYA IP Office** ürünleri ile DSL Internet bağlantılarını VPN ve Firewall gibi güvenlik özelliklerini de devreye sokarak konfigüre etmek mümkündür. Bu kapsamda kullanıcıların küçük uzak ofisleri için Internet üzerinden yüksek hızlı ADSL bağlantılar kullanılarak, merkez ile güvenlik içinde iletişim sağlamak mümkün olacaktır. Bu sadece bir DATA erişimi olmakla kalmayacak, SES trafiği de aynı bağlantı üzerinden desteklenebilecektir.

**AVAYA IP Office** ürünleri bir tek merkezden yönetilebilen yapısı ile, hem SES hem de DATA iletişim sistemlerinin aynı platformda kontrol edilmesi, çalışma durumlarının izlenmesi sağlanmaktadır.