

# Téléphonie sur PC avec PIMphony

## Alcatel-Lucent OmniPCX Office

PIMphony pour Alcatel-Lucent OmniPCX Office est un gestionnaire de communication personnel qui allie les deux outils d'entreprise les plus utilisés : l'ordinateur de bureau et le téléphone. Performant et convivial, PIMphony gère les tâches quotidiennes liées au téléphone. Il améliore l'interaction entre l'utilisateur et les services qui lui sont proposés, accroît la productivité individuelle et collective, et optimise l'investissement de la société en donnant une nouvelle dimension aux services téléphoniques.



### EFFICACITÉ INDIVIDUELLE

PIMphony augmente considérablement l'efficacité individuelle : grâce à ses fonctions d'appel par le nom et de numérotation par glisser-déposer, il évite toute erreur dans la composition des numéros et permet aux utilisateurs de gagner un temps précieux.

### EFFICACITÉ COLLECTIVE

PIMphony facilite la gestion des appels destinés à une équipe en indiquant à tout moment l'état des téléphones des membres qui la composent. Les fenêtres "Assistant" et "Supervision" de PIMphony Team indiquent les correspondants préférés pour un utilisateur donné, évitant ainsi les erreurs de transfert d'appel.

### EFFICACITÉ DE L'OPÉRATEUR

PIMphony Attendant est spécialement conçu pour gérer un grand nombre d'appels entrants. Grâce à son interface utilisateur ergonomique (la fenêtre "Assistant"), il optimise la réception et le transfert des appels. Il permet également de gérer les informations sur les utilisateurs.

### ACCÈS SIMPLIFIÉ AUX MESSAGES

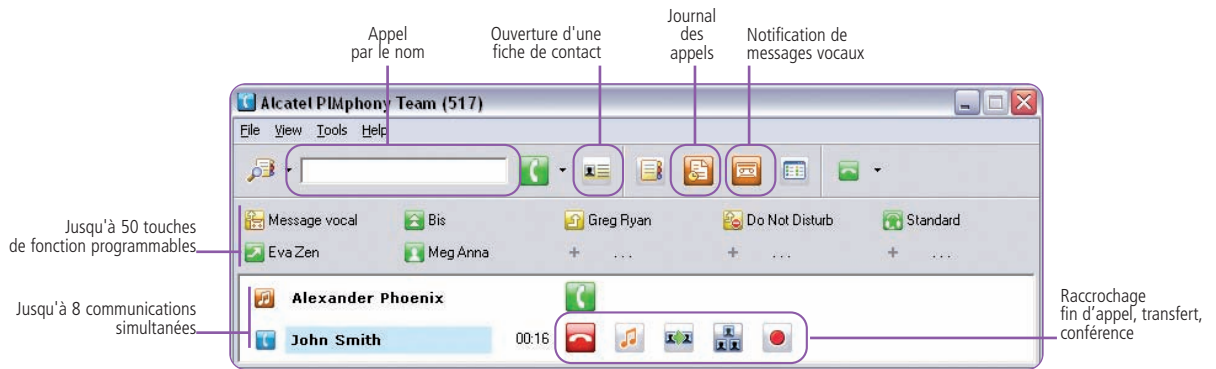
PIMphony simplifie l'accès aux informations vitales que sont les messages. Il est facile de gérer la messagerie vocale à l'aide de la boîte vocale visuelle.

En outre, la messagerie unifiée permet à l'utilisateur d'accéder en même temps et depuis une interface unique à la messagerie vocale, à la messagerie électronique (e-mail) et aux télécopies.

### AMÉLIORATION DES RELATIONS CLIENT

PIMphony renforce les relations de l'entreprise avec ses clients en offrant un accès à une base de données de contacts bien plus importante et mieux renseignée que l'annuaire téléphonique du système.

L'intégration de PIMphony avec Microsoft® Outlook™, GoldMine®, Act!™, Lotus Notes® et Microsoft® Access™ est transparente. La fonction associée au journal des appels permet de conserver une trace de tous les appels, y compris ceux restés sans réponse.



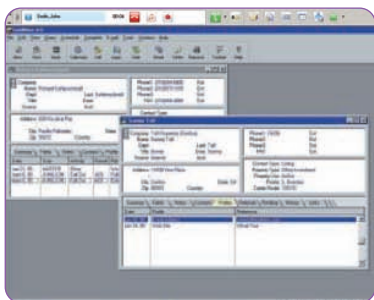
## UN ENSEMBLE COMPLET DE FONCTIONS TÉLÉPHONIQUES SUR PC

- Gestion des appels entrants et sortants, mise en attente des appels, gestion de plusieurs lignes (jusqu'à 8 lignes), touches d'appel direct, appel par le nom, rappel.
  - Appel par le nom
  - Ouverture d'une fiche de contact
  - Journal des appels
  - Notification de messages vocaux
  - Raccrochage fin d'appel, transfert, conférence
  - Jusqu'à 8 communications simultanées
  - Jusqu'à 50 touches de fonction programmables

## INTÉGRATION DES GESTIONNAIRES DE CONTACTS

- Synchronisation automatique avec la base de données du gestionnaire de contacts.
- Montée de la fiche contact.
- Appel par le nom à l'aide de la base de données de contacts.
- Numérotation directe depuis la fiche de contact\*.
- Assistant de configuration pour scripts personnalisés de montée de fiches.

\* Selon le logiciel de gestion de contacts utilisé.



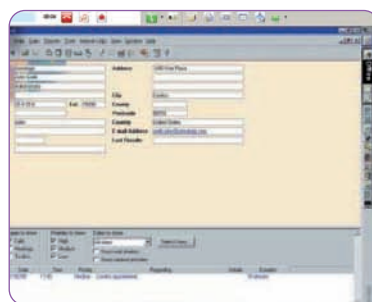
GoldMine® from FrontRange Solutions Inc

## JOURNAL D'APPELS CENTRALISÉ

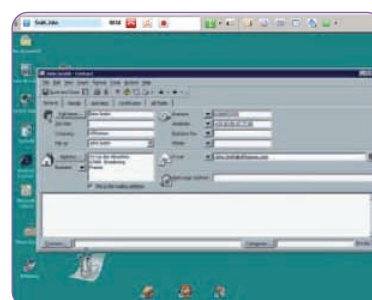
- Liste des appels entrants et sortants, répondus ou non, et des messages vocaux avec identification des contacts, date, heure et durée de l'appel.
- Rappel de la personne par un double clic, affichage de la fiche contact d'un simple clic.
- Même lorsque les utilisateurs sont absents de leur bureau, tous les appels entrants sont enregistrés.

## TOUT TYPE DE TÉLÉPHONE

Le principal avantage de l'architecture de PIMphony réside dans l'absence de connexion physique entre le téléphone et le PC. PIMphony peut donc être lié à n'importe quel type de poste téléphonique (DECT, Reflexes™, Alcatel-Lucent 8&9 series, analogique, WLAN). Il peut même fonctionner sans aucun poste téléphonique (à l'aide de la téléphonie sur PC associée à PIMphony IP).



Act!™ from Best Software, part of the Sage Group



Microsoft® Outlook®

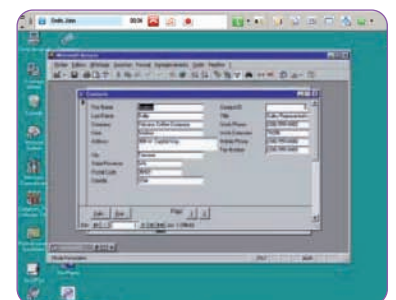
## BOÎTE VOCALE VISUELLE

La boîte vocale visuelle comprend un jeu complet de fonctions de gestion des messages vocaux :

- Lecture/suppression des messages.
- Passage au message précédent/suivant.
- Renvoi d'un message vers un ou plusieurs utilisateurs, accompagné au besoin d'un commentaire vocal.
- Affichage de la fiche de contact associée (si l'émetteur est identifié dans la base de données de contacts).

## MESSAGERIE UNIFIÉE

- Intégration des messages électroniques, des messages vocaux et des télécopies (selon le niveau de service du fournisseur d'accès à Internet) dans le client de messagerie de l'utilisateur.
- Identification des messages vocaux par une icône spécifique, gérés comme des e-mails avec des fichiers joints .WAV.
- Même niveau d'informations affiché : date et heure, nom de l'appelant (si l'émetteur est identifié dans la base de données de contacts) ou numéro de téléphone.



Microsoft® Access®

## FENÊTRE "SUPERVISION"

- L'utilisateur peut définir des groupes de supervision (groupes de travail ou départements) au sein de l'entreprise.
- État d'appel/de renvoi de chacune des personnes inscrites par l'utilisateur dans ces groupes de travail.

## PIMPHONY ATTENDANT

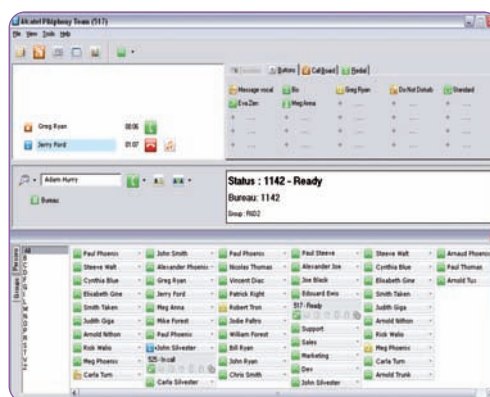
En complément de la fenêtre "Assistant", PIMphony Attendant permet de gérer les paramètres et la configuration des postes téléphoniques et des informations des employés :

- Modification du nom et du prénom associés à un numéro de téléphone (uniquement pour le PABX local).
- Verrouillage et déverrouillage du téléphone.
- Réinitialisation du mot de passe.
- Attribution du droit de mode itinérant.
- Modification du type de transfert.
- Modification des droits téléphoniques.
- Gestion du profil PIMphony.
- Gestion des numéros de téléphone des utilisateurs (personnel, portable, professionnel, autre) et de l'adresse électronique.

Toutes ces opérations, à l'exception de la modification du nom et du prénom, sont accessibles dans un environnement multisite.

## SUPERVISION MULTISITE

Disponible avec PIMphony Attendant, cette fonction permet d'afficher via la fenêtre "Supervision" les postes téléphoniques de plusieurs systèmes OmniPCX Office (environnement multisite). Grâce à la supervision multisite de l'OmniPCX Office, l'opérateur ou l'opératrice peut ainsi visualiser l'état du téléphone et l'état de renvoi de tous les utilisateurs et optimiser le traitement des appels pour un meilleur accueil de l'appelant.



PIMphony Team

## FENÊTRE "ASSISTANT"

- Affichage de 8 appels entrants (ou de 16 sous forme d'icônes réduites) avec possibilité d'alarme sur le temps d'attente.
- Affichage d'une liste de correspondants favoris associés à l'appelant ou de la liste des collègues d'un correspondant favori.
- Accès à la fenêtre des appels ou à la liste de renumérotation.
- Possibilité de transfert d'un simple clic vers des correspondants favoris ou des membres d'un groupe de supervision.
- Possibilité de générer des statistiques sur les appels.

## PIMphony

## IP PIMphony

Nombre maximum d'utilisateurs PIMphony (utilisateurs de PIMphony IP inclus) : 200

Version PIMphony 6.x compatible avec Alcatel-Lucent OmniPCX Office 5.0 et suivants.

Phones	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Postes sans fil DECT Alcatel-Lucent</li> <li>• Postes GAP, terminaux analogiques</li> <li>• Téléphones Alcatel-Lucent IP Touch et 9 Series</li> <li>• Combinés OmniTouch WLAN</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aucun poste Alcatel-Lucent n'est requis</li> <li>• Casque PC ou combiné PC (kit IP handset Comfort pour PIMphony IP par exemple)</li> </ul>
PC	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pentium® 300 MHz ou supérieur avec 64 Mo de mémoire RAM, 140 Mo d'espace libre sur disque, lecteur de CD-ROM</li> <li>• Carte Ethernet</li> <li>• Carte graphique SVGA (résolution 1 024x768 pixels minimum)</li> <li>• Microsoft® Windows® 2000 Professionnel SP4 et Server,</li> <li>• Microsoft® Windows® XP Professionnel et Édition familiale, Édition x64</li> <li>• Microsoft® Windows® 2003 Server et R2</li> <li>• Microsoft® Windows® 2008 Server et R2</li> <li>• Microsoft® Windows® 7</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pentium® II 300 MHz ou supérieur avec 80 Mo de mémoire RAM, 140 Mo d'espace libre sur disque, lecteur de CD-ROM</li> <li>• Carte Ethernet ou modem xDSL compatible Windows en mode full duplex</li> <li>• Carte graphique SVGA (résolution 1 024x768 pixels minimum)</li> <li>• Carte PC standard compatible SoundBlaster® avec haut-parleurs</li> <li>• Microsoft® Windows® 2000 Professionnel SP4 et Server,</li> <li>• Microsoft® Windows® XP Professionnel et Édition familiale, Édition x64</li> <li>• Microsoft® Windows® 2003 Server et R2</li> <li>• Microsoft® Windows® 7</li> </ul>

### OFFRE D'ESSAI GRATUIT

Essai gratuit de 2 mois valable pour toute version de PIMphony – jusqu'à 25 utilisateurs. La période d'essai de 2 mois démarre dès que le premier utilisateur ouvre sa version gratuite de PIMphony.

	PIMphony Basic	PIMphony Pro	PIMphony Team	PIMphony Attendant
Jeu complet de fonctions téléphoniques	■	■	■	■
Journal d'appels centralisé	■	■	■	■
Téléphonie sur IP	■	■	■	■
Intégration des gestionnaires de contacts		■	■	■
Boîte vocale visuelle		■	■	■
Messagerie unifiée		■	■	■
Appel par le nom avec annuaire LDAP		■	■	■
Appel par le nom avec annuaire PBX local		■	■	■
Fonctions Assistant			■	■
Supervision site unique			■	■
Supervision multisite				■
Programmation de l'annuaire				■
Programmation des informations utilisateur				■

1) Logiciels de gestion des contacts pris en charge : - Microsoft® Outlook™ 2000, 2002, 2003 et 2007 avec le Gestionnaire de contacts professionnels - Act!™ 11 Standard et Premium de Sage Group - GoldMine® /5.7, 6.5, 6.7, 8.0 et 8.5 de Front Range Solutions Corp - Microsoft® Access™ 2000, 2002, 2003 et 2007 - IBM® Lotus Notes® 5.02 à 8.5.

2) Uniquement pour les postes du système téléphonique auxquels PIMphony est connecté.

4285761 FR - 09/2010 - Alcatel-Lucent Enterprise - 32, avenue Kléber - 92707 Colombes, France – RCS Paris B 602 033 185. Alcatel, Lucent, Alcatel-Lucent et le logo Alcatel-Lucent sont des marques d'Alcatel-Lucent. Toutes les autres marques sont la propriété de leurs détenteurs respectifs. Alcatel-Lucent ne peut être tenu pour responsable de l'exactitude des informations présentées, qui sont sujettes à modification sans préavis. Tous droits réservés. Imprimé dans l'UE sur du papier blanchi sans chlore.