

**Neem een voorsprong op de concurrentie en verhoog de productiviteit van uw werknemers door intelligente, efficiënte communicatie**



## De Personal en Advanced Call Managers geven iedereen meer controle over zijn communicatie

- Hogere productiviteit dankzij naadloze communicatie tussen werknemers over de breedte van uw organisatie
- Hogere klanttevredenheid door een betere respons op oproepen van klanten
- Maximale werknemerflexibiliteit doordat de werknemer zich vrij kan bewegen
- Tijdrovende taken vereenvoudigen en gebruikers in staat stellen prioriteiten te stellen in hun communicatie

Personal  
Call Manager

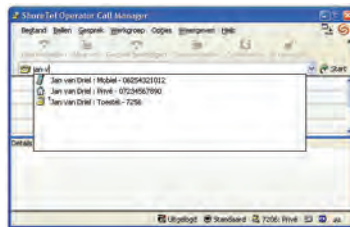
Advanced  
Call Manager

## ShoreTel Call Manager-applicaties

Call Manager® van ShoreTel® biedt u een visuele, informatieve interface voor het beheren en controleren van uw communicatie. De Call Manager gebruikt de telefoon van de gebruiker, of ze nu werken met een IP-telefoon, onderweg zijn met een SoftPhone®, of zelfs te werken met behulp van hun thuis telefoon. Call Manager is verkrijgbaar in twee versies: Een persoonlijke versie voor basisvereisten en een geavanceerde versie met geïntegreerde aanwezigheidsinformatie.

## Productiviteit bedrijfsbreed verbeteren

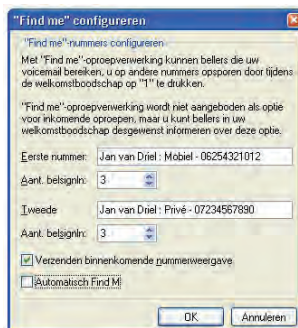
Een enkel ShoreTel-telefoonstelsel werkt bedrijfsbreed en neemt de traditionele barrières weg tussen vestigingen. Werknemers typen gewoon de eerste paar letters in van de naam van een collega, en Call Manager vindt het nummer en kiest dit automatisch, waar de collega zich ook bevindt. Met de Advanced Call Manager ziet de gebruiker ook wat de status van de persoon is die hij oproept, zodat hij weet, alvorens de oproep te doen, of die persoon in staat is te antwoorden. Als er oproepen binnenkomen, worden werknemers daarvan op de hoogte gesteld via de Call-Manager, die het nummer weergeeft van degene die hen probeert te bereiken. Ze kunnen het gesprek beantwoorden of op een knop klikken en het gesprek doorsturen naar hun voice-mail. Werknemers kunnen kiezen uit vijf manieren waarop zij hun gesprekken willen afhandelen, waardoor zij meer controle krijgen over hoe zij hun tijd en werk indelen. Als ze achter hun bureau zitten, komen oproepen gewoon door. Als ze in een vergadering zitten, gaan ze naar voice-mail.



## Mobiliteit optimaliseren biedt voordeel voor iedereen

Call Manager stelt werknemers in staat bereikbaar te blijven voor klanten en collega's zonder dat ze aan hun werkplek gebonden zijn. Dankzij Office Anywhere™ kunnen gebruikers van elke telefoon hun werkaansluiting maken. Ze wijzen de lijn van hun werk gewoon toe aan de telefoon waarbij ze in de buurt zijn, waardoor die telefoon hun werkaansluiting wordt.

Mobiele werkers kunnen hun aansluiting aan hun mobiele telefoon toewijzen waardoor oproepen bij hen binnenkomen waar ze ook zijn. Zodra er verbinding is, hebben ze met één druk op de knop toegang tot de oproepfuncties van ShoreTel zodat ze kunnen doorschakelen, kunnen conferentiebellen of op een andere manier hun oproepen kunnen beheren.



Telewerkers kunnen hun aansluiting toewijzen aan hun thuis telefoon. Thuis gebruiken ze de Call Manager om oproepen te doen en te beheren, en om te zien wie er belt, in de wetenschap dat niet-beantwoorde oproepen naar de voice-mail van het bedrijf zullen worden doorgeschakeld, en niet naar het antwoordapparaat thuis.

Dankzij Find Me kunnen bellers op meerdere nummers zoeken naar gebruikers. Een gebruiker kan ervoor zorgen dat alle oproepen eerst op hun vaste aansluiting binnenkomen en dan op hun WiFi-telefoon of op een andere telefoon.

De functionaliteit van ShoreTel's SoftPhone kan zelfs van de computer van een werknemer met Call Manager een telefoon maken. Met behulp van een eenvoudige menuselectie kunnen werknemers oproepen doen en ontvangen als ze de beschikking hebben over een acceptabele breedbandverbinding.

## Klanttevredenheid verbeteren door te laten zien dat u weet wie hij is

Als uw inkomsten afhankelijk zijn van de kwaliteit van de klantenservice, helpt Call Manager de interactie tussen werknemer en klant te stroomlijnen. Als er een oproep binnenkomt, wordt er een compleet beeld van de klant gepresenteerd, waaronder zijn telefoonnummer met de bijbehorende naam, zoals die in de Outlook-directory van de gebruiker staat. Bovendien kan de bijbehorende Outlook-contactpersoon automatisch worden geopend om de oproep op een makkelijke manier vast te leggen op de kaart van de contactpersoon.

Werknemers reageren beter op klanten als ze direct aan de oproep belangrijke informatie over de beller toevoegen voordat ze deze doorverbinden naar een collega of iemand anders. Op die manier hoeft de klant zijn probleem niet nog eens te vertellen tegenover een andere persoon.

Gespreksopties stellen gebruikers in staat hun gesprekken voor later op te nemen. Opnamen kunnen samen met voice-berichten worden opgeslagen in verschillende Outlook-mappen voor later, als er tijd is belangrijke beslissingen te nemen. Gespreksnotities leggen vast wat er tijdens het gesprek gebeurt, zodat dit later nog eens kan worden geëvalueerd. En in het logbestand van de gespreksgeschiedenis kunnen werknemers speciale onderwerpen terugvinden als ontvanger, datum en duur van alle gevoerde, ontvangen of gemiste gesprekken.

## Tijdrovende taken elimineren voor optimale werknemerresultaten

Call Manager bevrijdt werknemers van nutteloze, tijdrovende taken. Geïntegreerde aanwezigheidsinformatie zorgt ervoor dat telefoons niet langer dan nodig bezet worden gehouden. Dit gebeurt door bellers, al voordat ze bellen, te laten weten dat een lijn in gesprek is.

Call Manager integreert met de persoonlijke informatie van de gebruiker om de dagelijkse communicatie te vereenvoudigen. Werknemers kunnen hun contactpersonen direct doorzoeken op bijbehorende nummers en snel bellen vanaf hun computer.

Inkomende oproepen kunnen automatisch worden doorgestuurd naar bijvoorbeeld voicemail als de agenda van de gebruiker laat zien dat deze een afspraak heeft of aan het einde van de werkdag. Met integrated messaging stroomlijnt u het beluisteren en beantwoorden van uw voice-mail. Zo wordt een voice-mailbericht direct in het Postvak In van Outlook weergegeven, waar belangrijke berichten snel kunnen worden geïdentificeerd en afgehandeld, zodat u niet langer elk bericht hoeft af te luisteren in de volgorde van binnenkomst.

## Specificaties

### Aangepaste weergaves

Compacte weergave  
Gedekte weergave (boven of beneden)  
Gedetailleerde weergave

### Oproepcontrole: Oproep doen

Nieuwe oproep  
Nummerherhaling  
Snelkiezen  
Op naam kiezen  
Naambellen kiezen  
Intercom  
Een bericht achterlaten  
Pagina  
Opnemen  
Nachtelijke oproep aannemen  
Meeluisteren  
Interrumpen  
Fluisterstand

### Op naam kiezen

Contactpersonen Outlook  
Systeem telefoonlijst  
Persoonlijke telefoonlijst

### Oproeppresentatie

Oproepnaam  
Nummer oproep  
Status huidige oproep  
Oproepduur  
Wachtduur  
Netlijn  
Routeringsinformatie  
Oproepnotitie  
Geluid afspelen  
Naar de voorgrond verplaatsen  
Wachtrij (16 oproepen)  
Naam bijbehorende contactpersoon

### Oproepmanagement

Antwoord  
Doorverbinden  
Opnemen  
Doorschakelen naar voice-mail  
Doorschakelen naar automatische telefoniste  
Aan conferentie deelnemen  
Toegevoegde conferentie  
Parkeren  
Wacht  
Ophangen

### Integratie met Outlook

Integratie voice-mail met Postvak In  
Naam- en nummerweergave beller  
Terugbellen  
Samenstellen  
Datum, tijd en duur  
Verwijderen  
Doorsturen  
Doorsturen via e-mail  
Naar achteren verplaatsen  
Naar voren verplaatsen  
Afspelen  
Beantwoorden  
Allen beantwoorden  
Opslaan  
Opslaan in mappen

### Integratie contactpersonen

Snelkiezen op naam  
Persoonlijke contactpersonen  
Gemeenschappelijke contactpersonen  
Selecteerbare mappen met contactpersonen  
Weergave naam bijbehorende contactpersoon  
Caching lokale contacten  
Pop-upschermbijbehorende contactpersonen  
Maken / bewerken bijbehorende contactpersonen

### Integratie agenda

Agenda gespreksroutering

### Mobiliteitsopties SoftPhone

Aansluiting toewijzen aan mobiele telefoon  
Aansluiting toewijzen aan thuis telefoon  
Van pc een telefoon maken  
Met pc-hoofdtelefoon gebruiken  
Numeriek toetsenbord voor invoeren DTMF

### Oproepafhandeling Find Me

Doorsturen naar twee nummers  
Nummerweergave op Find Me  
Bellen bekend maken op Find Me  
Oproep beantwoorden door op een toets te drukken  
Doorsturen naar voice-mail door op een toets te drukken

### Oproepinstellingen

Vijf verschillende oproepinstellingen  
Standaard  
In vergadering  
Niet op kantoor  
Voor langere tijd afwezig  
Custom  
Gesprek doorschakelen (altijd, geen antwoord, in gesprek)  
Aangepaste begroeting per modus  
Notitie oproepinstelling voor telefoniste/ administratie-medewerker

### Bericht Notificatie

Notificeer bij alle, dringende of nooit  
Notificeer op een aansluiting  
Notificeer op een extern nummer  
Notificeer op een pager  
Notificeer via e-mail  
Kop e-mailbericht  
Volledig bericht e-mailen (.wav-bestand)  
Configureerbare herhaaloepies

### Aansluitingtoewijzing Office Anywhere

Nummer toewijzen aan interne nummers  
Nummer toewijzen aan externe telefoons (mobiel, thuis, etc.)  
Nummer toewijzen aan pc-softphone  
Nummer teruggeven aan bureautelefoon

### Weergavescherm voice-mail

Naam- en nummerweergave beller  
Terugbellen  
Samenstellen  
Datum, tijd en duur  
Verwijderen  
Exporteren  
Doorsturen  
Naar achteren verplaatsen  
Naar voren verplaatsen  
Afspelen  
Beantwoorden  
Allen beantwoorden  
Opslaan  
Weergave naam bijbehorende contactpersoon

### Geschiedenis weergavescherm

Naam- en nummerweergave beller  
Weergave naam bijbehorende contactpersoon  
Datum, tijd en duur  
Netlijn  
Routeringsinformatie  
Oproepnotitie  
Terugbellen met één klik  
Contactpersoon maken / bewerken vanuit nummerweergave

### Nummerherhalingslijst

Gekozen nummers  
Gemiste nummers

### Telefoonlijst weergavescherm

Exporteer telefoonlijst  
Importeer telefoonlijst  
Open een tekstpagina  
Persoonlijke telefoonlijst bekijken  
Systeemtelefoonlijst bekijken

### Persoonlijke opties

Handsfree bellen  
Persoonlijke assistent kiezen  
Wisselgesprektoon uitschakelen  
Begroeting opnemen  
Naam opnemen  
Standaard netlijntoegang selecteren  
Wachtwoorden beheren  
Geluiden configureren  
Selecteerbare "hot key"  
Berichten op de telefoon afspelen  
Berichten op de computer afspelen

### Geïntegreerd conferentiebellens

Tot zes partijen in conferentie  
Toevoegen / delen documenten  
Pagina's naar voren verplaatsen  
Pagina's naar achteren verplaatsen

### Geïntegreerde Aanwezigheidsinformatie

Belstatus weergeven  
Oproepinstelling weergeven  
Notitie oproepinstelling bekijken

### Aanbevolen platform – Call Manager

450 MHz Pentium III  
128 MB RAM / 256 MB RAM voor Windows XP  
70 MB hardeschijf – nieuwe installatie  
100 MB hardeschijf – upgraden  
10/100 Base-T Ethernet / 100 Base-T  
Luidsprekers en microfoon (aanbevolen)

### Minimaal vereist platform – Call Manager

266 MHz Pentium II  
256 MB RAM  
100 MB schijfruimte vereist  
Softwarevereisten  
Microsoft® Windows 2000 Professional, SP4  
Microsoft Windows XP Professional, SP1 en SP2  
Microsoft Outlook® 2000 SP2, 2002/XP SP2, Outlook 2003 SP2  
Microsoft Windows 2000 Terminal Server SP4  
Citrix Metaframe XP Presentation Server R 3.0

### Minimaal vereist platform – SoftPhone

500 MHz Pentium II  
256 MB RAM  
USB-headset (aanbevolen)  
Microsoft Windows 2000, XP

### Uitsluitend Advanced Call Manager

Geïntegreerde just-in-time aanwezigheidsinformatie  
Opname persoonlijke oproep

### Doorsnee bandbreedte

Naar schatting: .2 kbps / Call Manager  
Naar schatting: 88 kbps / ADPCM Call

### Technische specificaties

Aantal lijnen . . . . . 16  
Max. invoer geschiedenis . . . . . 1000 oproepen  
Find Me bestemmingen . . . . . 2 nummers  
Opties Notificatie . . . . . E-mail, pager, mobiel  
Max. just-in-time weergave . . . . . 25 bijbehorende invoergegevens  
Ondersteuning gedeelde documenten . . . . . Microsoft Office Documenten (Word, PowerPoint®, Excel®)  
Oproepinstellingen . . . . . 5  
Max. aantal pogingen notificatie . . . . . 20

### Taalondersteuning

Nederlands  
Engels (VS)  
Frans (Frankrijk)  
Spaans (Spanje)  
Duits (Duitsland)

### Ondersteuning Nummerplan

Australië	Ierland	Portugal
Brazilië	Italië	Singapore
Canada	Maleisië	Spanje
Frankrijk	Nederland	Groot-Brittannië
Duitsland	Nieuw-Zeeland	Verenigde Staten
Hong Kong		



#### World Headquarters:

960 Stewart Drive  
Sunnyvale, CA  
94085 USA  
+1 (800) 425-9385 Toll Free  
+1 (408) 331-3300 Tel  
+1 (408) 331-3333 Fax

info@shoretel.com  
www.shoretel.com

#### EMEA:

+44 800 652 8645 Tel

#### Asia Pacific:

+61 (0)2 9959 8000 Tel