

PIMPHONY ALCATEL



Alcatel-Lucent

PIMphony pour OmniPCX Office est un gestionnaire de communication personnel qui relie deux des outils professionnels les plus largement utilisés, l'ordinateur de bureau et le téléphone, facilitant et optimisant ainsi la gestion de vos tâches téléphoniques quotidiennes à partir de votre ordinateur personnel. PIMphony permet d'exploiter facilement la puissance de toutes les fonctions de téléphonie d'OmniPCX Office. En outre, PIMphony interagit avec vos bases de données de contacts professionnels, garantie d'une qualité de service optimale pour vos clients

PIMphony pour OmniPCX Office existe en trois versions :

	PIMphony Basic	PIMphony Pro	PIMphony Team
Jeu complet des fonctionnalités de téléphonie	x	x	x
Journal des appels centralisé	x	x	x
Gestionnaire de contacts intégré		x	x
Boîte vocale visuelle		x	x
Fonctions de supervision			x
Fonctionnalités d'assistant			x
Téléphonie IP	x	x	x

Amélioration de la relation client

Alcatel-Lucent PIMphony Pro et Team fonctionnent de manière transparente avec les applications de gestion de contacts telles que Microsoft® Outlook, Microsoft Business Contact Manager, Goldmine®, Act!® et Microsoft Access. En cas d'appel entrant, la fiche de contact de l'appelant s'affiche automatiquement à l'écran. L'utilisateur peut personnaliser le message d'accueil grâce à l'accès direct aux informations relatives à chaque appelant. La fenêtre qui s'affiche à l'écran est également entièrement personnalisable. Les appels sortants sont passés grâce à une fonction de numérotation par le nom, rendue possible par la synchronisation automatique entre PIMphony et la base de données des contacts.

PIMphony TEAM facilite le travail en équipe grâce à sa fenêtre de supervision, depuis laquelle vous pouvez définir des groupes de travail ou des services au sein de votre société, contrôler l'état de l'appel de chaque membre d'un groupe de travail et améliorer la réception des appels. Associée à la fonctionnalité de supervision, la fenêtre d'assistant optimise la réception des appels. Le transfert en une seule étape est disponible pour les correspondants choisis ou les membres d'un groupe de supervision. Vous pouvez par ailleurs définir des alarmes graphiques pour les appels en attente et améliorer ainsi la gestion des appels client. Enfin, pour un service optimal, vous pouvez intégrer les bases de données de contacts de l'entreprise avec l'assistant téléphonique de PIMphony