



TRAITEMENT PROMPT ET PROFESSIONNEL DES APPELS POUR LES PETITES ET MOYENNES ENTREPRISES

›NORTEL[™]. UNE NOUVELLE PERSPECTIVE.

Aperçu du produit

Systèmes Norstar Messaging 100 et Messaging 150 de Nortel

Des systèmes de messagerie pour les systèmes de communications intégrés Norstar

Répondre aux appels et à la messagerie comme une grande entreprise - à un prix pour une petite entreprise

Que vous ayez 20 ou 200 employés, l'image d'intégrité et de professionnalisme de votre entreprise doit se refléter dans son système téléphonique. La solution est un système Norstar* Messaging 100 ou 150 de Nortel - un système puissant de réponse aux appels et de messagerie qui offre des fonctions que l'on attend d'une grande entreprise à un prix abordable pour une petite entreprise.

Un système de messagerie Norstar Messaging est semblable à un adjoint qui répond aux appels et prend les messages pour tout le personnel de l'entreprise, avec précision et en tout temps. Chaque demandeur entend des messages d'accueil personnalisés, puis il est transféré à la personne ou au service approprié. Les clients et fournisseurs accèdent directement au poste de la personne à joindre, sans

passer par la réception. Si cette personne n'est pas disponible, le demandeur peut laisser des renseignements nécessaires au travail de l'entreprise, évitant un chassé-croisé téléphonique improductif. En ayant le contrôle des appels et des messages, le personnel peut se concentrer sur le travail à accomplir, sans craindre de manquer des appels importants.

Les plateformes de messagerie Messaging 100 et Messaging 150 de Nortel offrent des capacités à valeur ajoutée au système de communications intégré compact Norstar et au système de communications intégré modulaire Norstar. De plus, elles s'intègrent intelligemment à tous les postes d'affaires Norstar.



Des fonctions puissantes et des applications évoluées – dans un ensemble compact

L'appareil intégré – une unité compacte murale – offre une gamme complète de fonctions et d'applications de grande valeur, mais qui sont abordables pour les organisations ayant quelques dizaines ou quelques centaines d'utilisateurs.

La réception automatique répond aux appels entrants en diffusant un message d'accueil personnalisé – réglé selon l'heure, le jour, l'horaire des vacances et l'identification du demandeur. Les messages d'accueil peuvent être enregistrés sur un ordinateur, puis téléchargés à bon nombre d'endroits pour économiser du temps et assurer une expérience client uniforme.

La sélection de service – arbre d'acheminement des appels (par exemple : « Si vous avez des questions sur votre compte, appuyez sur le 1... ») – qui peut comporter multiples niveaux pour que les demandeurs accèdent directement à la bonne destination. Le système Messaging achemine alors l'appel (et l'identification du demandeur) au service, au niveau de compétences ou à l'employé approprié. Si personne ne prend l'appel, le système Messaging l'achemine à la messagerie vocale où le demandeur peut laisser un message, faire une recherche de personne ou les deux.

La messagerie vocale intégrée enregistre des messages vocaux, les réachemine et les envoie aux utilisateurs sélectionnés, à des groupes identifiés ou à tous les utilisateurs par diffusion générale – prise en charge de 10 à 40 boîtes vocales avec le système Messaging 100 et de 32 à 300 boîtes avec le système Messaging 150. Les utilisateurs peuvent enregistrer leurs propres messages d'accueil personnalisés et disposer n'importe où d'un accès protégé par mot de passe à leurs messages. De plus, la capacité de la boîte vocale est

pratiquement illimitée. Même lorsque le système dessert un nombre maximal d'utilisateurs exploitant de manière identique les capacités du système, chacun d'eux peut conserver plus de quatre heures de messages.

La messagerie de bureau électronique affiche des messages vocaux et des courriels à l'écran de l'ordinateur pour permettre une gestion centralisée de toutes les communications. Puisque les employés peuvent accéder, localement ou à distance, à tous leurs messages par un simple clic, et selon les priorités d'accès aux messages, ils passeront moins de temps à la gestion des messages et plus de temps à faire le travail productif pour l'entreprise.

Le réseau numérique offre une messagerie vocale rapide, claire et efficace sur un réseau local, sur un réseau étendu ou sur Internet. Le système peut transférer des messages entre des systèmes de messagerie Nortel et des systèmes de messagerie vocale de tierce partie.

L'application **Call Center Basic** prend en charge un centre d'appels ayant jusqu'à 15 lignes, 20 préposés configurés, 10 préposés actifs et deux files d'attente. Ces caractéristiques sont idéales pour la répartition des appels entrants dans un groupe de préposés, par exemple, dans un centre de soutien technique ou de service à la clientèle, par exemple. Offert en option, l'établissement de relevés de centre d'appels est utile pour optimiser les ressources du centre et la qualité du service.

L'application **Enhanced Call Center**, offerte en option avec le système Norstar Messaging 150, prend en charge un maximum de 50 préposés actifs et offre des caractéristiques évoluées, telles que la surveillance silencieuse des appels en cours et des fonctions évoluées d'établissement de relevés. Pour maximiser les possibilités du centre d'appels, vous pouvez relier

deux systèmes Norstar Messaging 150 à un système de communications intégré compact Norstar ou à un système de communications intégré modulaire Norstar. L'une des plateformes Messaging pourrait servir à la messagerie vocale et l'autre serait réservée aux huit accès de l'application Enhanced Call Center – augmentant ainsi efficacement le nombre d'accès libres dans les deux applications.

Si votre organisation utilise également un système Business Communications Manager de Nortel, ou une mise à niveau est prévue vers un tel système, vous apprécierez le fait que les systèmes Norstar et Business Communications Manager offrent des interfaces de centre d'appels compatibles. Les préposés et les superviseurs n'auront pas besoin d'un nouveau perfectionnement.

Le système Web de gestion donne la possibilité de programmer et de maintenir le système Norstar Messaging de n'importe quel endroit. À l'aide du transfert FTP sur Internet ou d'un ordinateur portable relié au port Ethernet du système Messaging, vous pouvez sauvegarder les configurations système, les messages d'accueil et les messages enregistrés. S'il arrive quoi que ce soit au système, vous pouvez rapidement restaurer les opérations normales.

La messagerie vocale centralisée et la réception automatique du système Norstar Messaging 150 convient pour déployer un système ayant un maximum de 10 systèmes de communications intégrés modulaires Norstar. De plus, les clients peuvent appeler à un endroit au moyen d'un numéro de téléphone central et être transférés par la réception automatique vers un autre endroit du réseau. Cette stratégie réduit les coûts de propriété tout en uniformisant les services.

Un système de messagerie Norstar Messaging est semblable à un adjoint qui répond aux appels et prend les messages pour tout le personnel de l'entreprise, avec précision et en tout temps.

Satisfaire les besoins et les budgets actuels. Se préparer pour l'avenir.

Grâce aux plateformes Norstar Messaging, vous payez uniquement pour les boîtes vocales et les applications dont vous avez besoin aujourd'hui, puis vous pouvez agrandir le système au fur et à mesure des besoins en capacité ou en fonctionnalité. En fait, vous pouvez ajouter des boîtes vocales ou activer des applications évoluées, telles que les fonctions de centre d'appels, simplement en téléchargeant un code d'activation (soit pour une période d'essai avant achat, soit pour une utilisation continue).

Le système Norstar Messaging rend vos communications d'affaires efficaces et rentables. Il vous permet d'être accessibles aux clients et aux associés n'importe quand et de n'importe où. Découvrez par vous-même les avantages d'utiliser les plateformes de messagerie de la prochaine génération pour votre système de communications d'affaires Norstar. Communiquez avec votre revendeur local ou visitez-nous sur le Web, à l'adresse www.nortel.com/norstar



Norstar de Nortel, une nouvelle perspective. Voici comment 14 millions d'utilisateurs dans les petites et moyennes entreprises communiquent.



Vue d'ensemble des systèmes Norstar Messaging 100 et Messaging 150

	Messaging 100, version 3.0	Messaging 150, version 3.0
Nombre d'accès (lignes entrantes)	4	8
Nombre de boîtes vocales : incluses et nombre maximal	10 - 40	32 - 300
Capacité de la boîte vocale (en heures)	9	82
Réception automatique et sélection de service	Incluses	Incluses
Messages d'accueil téléchargeables	Inclus	Inclus
Mise en garde et recherche de personne à partir de la boîte vocale	Incluses	Incluses
Application Call Center Basic	En option avec code d'activation	Incluse
Application Call Center Reporting	En option avec code d'activation	En option avec code d'activation
Application Enhanced Call Center (avec fonctions d'établissement de relevés)	S.O.	En option avec code d'activation
Réseau numérique (VPIM/AMIS)	En option avec code d'activation	En option avec code d'activation
Messagerie de bureau électronique (messagerie vocale et courriel sur ordinateur)	En option avec code d'activation	Deux utilisateurs inclus En option jusqu'à 100 utilisateurs
Messagerie vocale centralisée	S.O.	Incluse

Caractéristiques incluses et applications optionnelles des systèmes Norstar Messaging

Caractéristiques incluses	Description
Réception automatique	Réponse aux appels téléphoniques entrants et diffusion de messages pour guider le demandeur à travers les options d'acheminement
Sélection de service (SS)	Acheminement des appels en fonction de la touche numérique appuyée en réponse aux instructions vocales de la réception automatique
Répertoire d'entreprise	Liste des titulaires de boîte vocale offrant aux demandeurs de les joindre en épelant sur le clavier téléphonique leur nom de famille, prénom ou les deux
Tables des messages d'accueil (4 max.)	Contiennent les messages d'accueil diffusés aux clients par la réception automatique
Messages d'accueil pour le client	Jusqu'à 100 messages personnalisés sont gardés dans les quatre tables de messages d'accueil
Heures d'ouverture	Définition, dans la table de messages d'accueil, des heures auxquelles chaque message est diffusé
Liste des congés	Définition des messages à diffuser relativement aux congés (maximum de 100)
Choix de langue	Réglage de la langue de la réception automatique que l'utilisateur peut changer en composant le « 9 » (si l'option bilingue est réglée)
Répétition du menu	Donne la possibilité au demandeur de faire répéter le guide du menu qu'il a entendu
Accès à la composition multifréquence	Acceptation par le système Messaging des appels provenant de postes à cadran et à composition multifréquence
Table d'acheminement IDR	Contrôle du traitement des appels selon l'identification du demandeur : acheminement vers un poste ou vers une boîte vocale, l'arbre de sélection de service ou la table des messages d'accueil
Transfert extérieur	En un point de sélection de service (SS), active le transfert d'un appel extérieur vers un numéro de téléphone prédéterminé
Mise en garde et recherche de personne	En un point de SS, met en garde un appel et l'annonce dans une zone de recherche, un système de recherche par haut-parleur ou les deux
Filtrage d'appels	Annonce du demandeur à l'employé qui peut alors choisir de prendre l'appel ou de le diriger vers la messagerie vocale
Réception de télécopies	Transfert des télécopies entrantes vers un poste de télécopie désigné relié à un ATA
Messages d'accueil téléchargeables	Enregistrement hors système, puis téléchargement à distance, des messages d'accueil, des guides et des chiffres de la réception automatique
Messagerie vocale	Enregistrement, conservation et écoute des messages vocaux pour un maximum de 300 utilisateurs ou boîtes vocales
Boîtes vocales de titulaire	Établissement d'un espace privé de messagerie associé à un utilisateur ou à un poste
Boîtes vocales temporaires	Établissement d'un service de messagerie vocale non associé à un poste précis
Boîtes vocales d'information	Diffusion de messages informatifs à partir d'une boîte dans laquelle un demandeur ne peut pas laisser de messages
Avis de réception de message hors système	Avis de l'arrivée d'un nouveau message à un autre poste, à un numéro de téléphone ou de téléavertisseur - selon une cascade de cinq numéros maximum
Redirection extérieure	Quand le demandeur a rejoint la messagerie vocale, il peut appuyer sur une touche numérique pour que son appel soit acheminé à un numéro de téléphone extérieur préprogrammé
Poste de réception spécifique	Réglage d'un poste de réception personnelle (sur composition du « 0 ») par le titulaire
Enregistrement d'appel	Enregistrement par l'employé d'un appel en cours et écoute à partir de la boîte vocale

Caractéristiques incluses et applications optionnelles des systèmes Norstar Messaging

Caractéristiques incluses	Description
Interface utilisateur	Utilisation par les employés soit de l'afficheur du poste Norstar, soit des commandes de composition du système Messaging pour accéder à la messagerie vocale selon l'interface programmée
Connexion automatique	Accès par les titulaires à leur boîte vocale sans devoir entrer un numéro et un mot de passe
Postes secondaires	Partage de la boîte vocale d'un poste principal avec deux autres postes (si ces postes secondaires ne sont pas dotés d'une boîte vocale)
Verrouillage sur entrées erronées du mot de passe	Verrouillage, par mesure de sécurité, de la boîte vocale après un certain nombre d'entrées erronées du mot de passe de connexion
Expiration du mot de passe	Désignation, par mesure de sécurité, du délai d'activation (en jours) d'un mot de passe pour que les utilisateurs changent leur mot de passe régulièrement
Listes de diffusion	Envoi de messages à plusieurs destinataires - maximum de 99 listes de diffusion comprenant chacune un maximum de 300 boîtes vocales
Diffusion générale de messages	Envoi de messages dans toutes les boîtes vocales du système - ils sont automatiquement livrés, puis supprimés après l'accès à la boîte vocale
Interruption	Interception de l'appel d'un demandeur en train d'écouter un message d'accueil personnalisé ou de laisser un message
Message d'accueil principal	Message d'accueil de la boîte vocale utilisée quotidiennement
Message d'accueil secondaire	Message d'accueil de la boîte vocale utilisée dans des cas spéciaux, comme pendant les vacances ou les périodes d'absence du bureau - précédé d'une tonalité d'avertissement aux demandeurs
Message d'accueil personnalisé	Enregistrement de trois messages d'accueil différents qui seront diffusés selon l'identification de la ligne du demandeur
Boîte vocale insaturable	Dépôt de messages par les demandeurs extérieurs dans une boîte vocale techniquement « saturée » - l'utilisateur pourra accéder au message après en avoir supprimé un autre
Modalités de remise des messages	Indication par le demandeur des modalités de remise du message : normal, avec accusé de réception, confidentiel ou urgent
Message différé	Envoi de messages vocaux à la date et à l'heure indiquées
Renvoi automatique à distance	Renvoi des appels à la boîte vocale en utilisant le clavier d'un poste à composition multifréquence
Mise en garde et recherche de personne	Mise en garde par la boîte vocale d'un appel et son annonce dans une zone de recherche, un système de recherche par haut-parleur ou les deux
Applications intégrées	Logiciels à valeur ajoutée activés par code
Messagerie de bureau électronique	Gestion des messages vocaux et des courriels à partir d'une interface commune sur un ordinateur
Réseau numérique	Envoi de messages vocaux par réseau local ou étendu à un autre endroit du réseau
Norme AMIS	Envoi de messages vocaux par le réseau public à un autre endroit du réseau
Messagerie vocale centralisée	Émulation par le système Messaging 150 d'un serveur central de messagerie vocale pour un maximum de 10 systèmes SCI modulaires Norstar réseautés

États-Unis :

Nortel
35 Davis Drive
Research Triangle Park, NC 27709 USA

Canada :

Nortel
8200, Dixie Road, bureau 100
Brampton, Ontario L6T 5P6 Canada

Caraïbes et Amérique latine :

Nortel
1500 Concorde Terrace
Sunrise, FL 33323 USA

Europe :

Nortel
Maidenhead Office Park, Westacott Way
Maidenhead Berkshire SL6 3QH UK

Asie-Pacifique :

Nortel
Nortel Networks Centre
1 Innovation Drive
Macquarie University Research Park
Macquarie Park, NSW 2109
Australia
Tél. : +61 2 8870 5000

Chine élargie :

Nortel
Sun Dong An Plaza, 138 Wang Fu Jing Street
Beijing 100006, China
Tél. : (86) 10 6510 8000

Nortel est un chef de file reconnu dans la prestation de solutions de communications qui optimisent l'expérience humaine, favorisent et propulsent le commerce mondial et contribuent à sécuriser et à protéger les données les plus essentielles. Aux entreprises et aux fournisseurs de services, Nortel offre des solutions technologiques novatrices englobant des services et des applications bout en bout à large bande, de voix sur IP, de multimédia et à large bande sans fil, et qui ont été conçues pour aider les gens à relever les plus grands défis dans le monde. Nortel exerce des activités dans plus de 150 pays. Pour obtenir de plus amples renseignements, visitez le site Web de Nortel, à l'adresse www.nortel.com, communiquez avec votre représentant de Nortel ou appelez au numéro 1 800 4 NORTEL (1 800 466-7835) à partir de l'Amérique du Nord.

Le logo Nortel, le dessin du globe et Norstar sont des marques de commerce de Nortel Networks. Toutes les autres marques de commerce citées appartiennent à leur propriétaire.

© Nortel Networks, 2005. Nortel se réserve le droit de modifier l'information contenue dans la présente publication sans préavis. Nortel ne peut être tenue responsable des erreurs pouvant s'être glissées dans ce document.

**NORTEL**