



FS Fernsprech-Systeme (Nürnberg) GmbH

**Mitel Office Suite
Anrufverwaltung auf einen Klick**

Inhalt

1. Mittel OfficeSuite Anrufverwaltung auf einen Klick	Seite 3
2. Einführung	Seite 3
3. Leistungsumfang	Seite 3
3.1 Anrufmanager, Journal, Telefonbuch	Seite 4
3.2 Hilfreiche Anwesenheitsanzeige	Seite 4
3.3 Individuelle Profile	Seite 4
3.4 Verschiedene Benachrichtigungen	Seite 4



1. Mitel OfficeSuite Anrufverwaltung auf einen Klick

Überall dort, wo Telefonie eine zentrale Rolle spielt, ist die Mitel OfficeSuite die ideale Applikation. Ob in Sekretariaten oder für Mitarbeitende, die täglich eine hohe Zahl an Anrufen bearbeiten müssen – die Mitel OfficeSuite sorgt für Überblick und unterstützt die kompetente Bearbeitung und Kontrolle aller Anrufe sowie Mitteilungen über den PC. Zahlreiche Optionen erlauben es, das Programm mit individuellen Funktionen zu bereichern und bieten einen echten Mehrwert.

Über den PC Anrufe und Mitteilungen steuern, schnell und unkompliziert zwischen Telefonie und normalem Arbeiten wechseln – mit der Mitel OfficeSuite behalten Sie den Überblick per Mausclick!



2. Einführung

Mit der Mitel Office Suite steht eine Windows basierende CTI - Clientsoftware zur Verfügung, die sich in einem modernen Mitel Applikationsdesign (GUI) präsentiert. Alle Komponenten der Mitel Office Suite können individuell auf die Bedürfnisse des Nutzers eingestellt werden. Es werden immer nur so viele Informationen angezeigt, wie aktuell benötigt werden.

3. Leistungsumfang

Die Windows Applikation Office Suite stellt allen vieltelefonierenden Anwendern umfangreiche Funktionen und Optionen für das Anrufmanagement zur Verfügung.

Dazu gehören:

- ✓ Anrufmanager zum Aufbauen, Annehmen und Beenden von Anrufen per Mausclick
- ✓ Anwesenheitsanzeige aller anderer Teilnehmer
- ✓ Besetztanzeige anderer Teilnehmer
- ✓ Telefonbücher und Journale
- ✓ Kalenderinformationen und Präsenzanzeigen aus MS Exchange
- ✓ Anwesenheitsmanagement in Verbindung mit MS Exchange-Kalendern



3.1 Anrufmanager, Journal, Telefonbuch

Das intuitiv bedienbare Journal listet alle eingehenden und abgehenden Anrufe sowie Anrufe in Abwesenheit oder auch Nachrichten, beispielsweise in der Voicemailbox, mit Datum und Uhrzeit auf. Die praktischen Reiter, die die verschiedenen Optionen anzeigen, unterstützen außerdem den schnellen Zugriff auf unterschiedliche Filter, Sortierungen und eigene Notizen. Speziell für Gesprächsnotizen während eines Telefonats steht ein eigenes, elektronisches Notizblatt zur Verfügung – so geht keine Information verloren und die Notizen können bequem am PC bearbeitet werden.

3.2 Hilfreiche Anwesenheitsanzeige

Ein weiterer nützlicher Helfer ist die Anwesenheitsanzeige, die stets den aktuellen Anwesenheitsstatus anzeigt. Die verschiedenen Anzeigensymbole können wahlweise immer am Desktop oder transparent angezeigt werden. Um auf der Arbeitsfläche Platz zu sparen, lassen sich die Symbole je nach Belieben normal oder klein darstellen. Darüber hinaus können die Kontakte einzelner Teilnehmer herausgelöst und direkt auf dem Desktop abgelegt werden.

3.3 Individuelle Profile

Zusätzlich hat jeder Nutzer die Möglichkeit, verschiedene Anwesenheitsprofile zu definieren. So sehen die Kollegen sofort, ob er im Urlaub, auf Dienstreise oder in einem Meeting ist und wann er zurückkehrt. Es können folgende Einstellungen zusammengefasst werden:

- Anwesenheitsstatus
- Anrufweiterleitung
- Benachrichtigungen
- Alarmtöne
- Anruftöne (Signalart, Lautstärke, Intervall usw.)



3.4 Verschiedene Benachrichtigungen

Über die Optionen kann außerdem festgelegt werden, wie die verschiedenen eingehenden Mitteilungen weitergeleitet, bearbeitet bzw. einer Bestimmung zugeordnet werden: Ob E-Mail, entgangene oder angenommene Anrufe, Voicemails, Textnachrichten und Kalendereinträge – sie können beliebig als E-Mail oder auch Displaymeldung an einem Office Terminal oder DECT-Telefon angezeigt werden. Durch die Schaltung von Filtern mit Regeln lassen sich beispielsweise Anrufe von einer bestimmten Rufnummer (z.B. diejenige des Vorgesetzten oder eines VIP Kunden) als Mail anzeigen. Private Kalendererinnerungen können als Meldung an das Display gesendet werden. So gerät kein wichtiger Termin in Vergessenheit!

Doch die Mittel OfficeSuite kann noch mehr:

- Wählen per Hotkey – mit beliebigen, frei definierten Tastenkombinationen werden Anrufe direkt über die Computertastatur angenommen und beendet.
- Mit der cleveren Markierfunktion werden Anrufe direkt aus einem Dokument heraus getätigt: einfach die betreffende Nummer z.B. in Ihrem Warenwirtschaftsprogramm markieren und mit dem Hotkey anwählen.
- Die OfficeSuite kann nicht nur mit dem Festgerät verbunden, sondern ebenso an ein zusätzliches, mobiles Handtelefon angebunden werden und schaltet selbstständig auf das jeweils genutzte Gerät um.
- Für noch mehr Komfort sorgt die Verknüpfung mit Microsoft Outlook®: Über die ExchangeAnbindung* werden der Kalender und die Anwesenheitsanzeige verbunden. So haben Ihre Kollegen jederzeit Einblick, wann Sie von einem Auswärtstermin zurückkommen oder wann ein Meeting endet. Durch die Verknüpfung mit Ihrem persönlichen Telefonbuch haben Sie schon beim ersten Klingeln alle wichtigen Kontaktinformationen zum Anrufer vor Augen.

Mit der OfficeSuite gibt Ihnen Mittel das perfekte Tool für die professionelle Anrufverwaltung am PC an die Hand!