



Messagerie MERLIN^{MD}

Messagerie vocale complète qui améliore le service à la clientèle, le rendement et la rentabilité

La Messagerie MERLIN^{MD} convient parfaitement aux entreprises qui en sont à leur première expérience de messagerie vocale, ainsi qu'à celles en pleine croissance dont les besoins évoluent. Abordable et souple, c'est la solution Affaires électroniques Avaya qui facilite l'intégration de la messagerie vocale.

Les fonctions Standardiste automatisée, Réponse et Messagerie vocale fonctionnent en toute transparence avec le système intégré **MERLIN MAGIX^{MC}** ou la version 7 du système de communications **MERLIN LEGEND^{MD}** pour :

- acheminer automatiquement les appels entrants à la personne, au poste ou au service approprié;
- permettre aux appelants de laisser des messages dans votre boîte vocale personnelle pour optimiser la précision et la vitesse de réponse;
- que vous puissiez créer, envoyer, partager et répondre à vos messages, améliorant l'efficacité des communications.

Pourquoi la Messagerie vocale et pourquoi MERLIN ?

Les fonctions de messagerie et de traitement des appels de la Messagerie **MERLIN** améliorent le service à la clientèle et le rendement des employés, réduisent les coûts et augmentent les revenus de votre entreprise.

- La Messagerie **MERLIN** est une carte entièrement intégrée qui se glisse dans le panneau de commande de votre système **MERLIN**. Pas besoin d'espace mural additionnel, d'alimentation électrique, de protecteur de surtension, de câbles, de carte pour station analogique ou de dispositif externe d'annonce en différé.
- Avec www.messenger pour la Messagerie **MERLIN**, vous gagnez du temps en gérant visuellement vos messages vocaux sur Internet à partir d'un PC ordinaire.
- Vous répondez plus vite à vos clients car, avec la fonction Identification de l'appelant, vous savez qui a appelé avant d'écouter le message.





- Améliorez la satisfaction de la clientèle des centres d'appels grâce à la fonction Annonce en différé, qui diffuse des données importantes pendant que les correspondants attendent de parler à un agent.
- Le système détecte l'arrivée des télécopies et les achemine automatiquement à un télécopieur, ce qui élimine le besoin et les frais reliés aux lignes réservées aux télécopieurs.
- Le mode multilingue permet de diffuser des messages-guides en différentes langues pour répondre aux besoins de vos correspondants.
- Intégrez les messages vocaux à votre courrier électronique hébergé sur serveur Internet. Les messages vocaux sont enregistrés avec précision et peuvent être réacheminés, effacés ou sauvegardés dans des fichiers numériques, comme le courrier électronique.
- Pour augmenter vos revenus et votre portée sur le marché, créez et hébergez votre propre site Web, et prenez des commandes par cartes de crédit en toute sécurité en incorporant le serveur de communications par Internet.

Avec la fonction Standardiste automatisée de la Messagerie **MERLIN**, la réceptionniste, ou l'opératrice, n'a plus à répondre à chaque appel et à le transférer manuellement. La Standardiste informatisée répond et invite les appelants à composer le numéro de poste de la personne à laquelle ils veulent parler, ou à choisir parmi un menu d'options enregistrées.

Traitement souple des appels avec la Standardiste informatisée

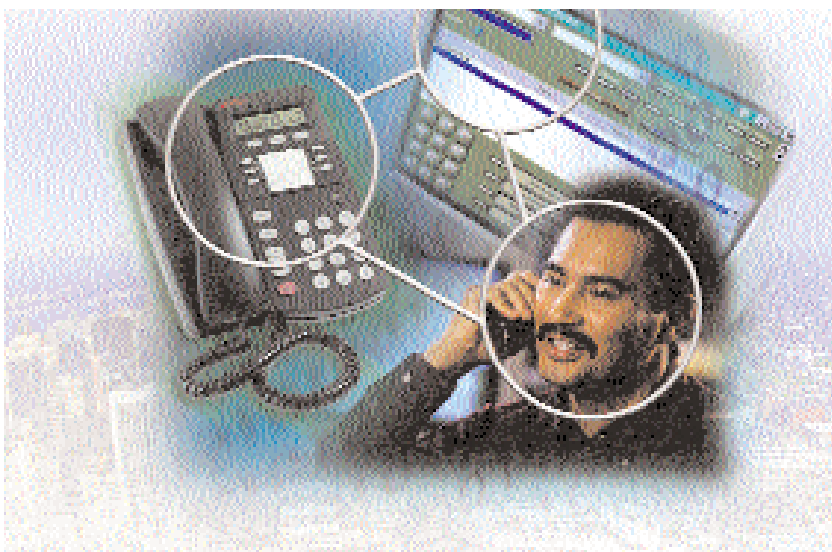
Avec la fonction *Standardiste informatisée* de la Messagerie **MERLIN**, la réceptionniste, ou l'opératrice, n'a plus à répondre à chaque appel et à le transférer manuellement. La Standardiste informatisée répond et invite les appelants à composer le numéro du poste de la personne à laquelle ils veulent parler, ou à choisir parmi un menu d'options.

La fonction *Annuaire* invite l'appelant à composer les quatre premières lettres du nom de la personne recherchée, puis transfère l'appel au poste approprié. La Standardiste automatisée peut également traiter les appels différemment selon les heures de la journée, selon les besoins de l'entreprise.

La Messagerie **MERLIN** vous permet d'avoir jusqu'à quatre Standardistes automatisées, et de les utiliser pour des lignes précises de votre système **MERLIN MAGIX** ou **MERLIN LEGEND**. Chaque Standardiste automatisée peut avoir sa propre structure de menus et d'options de messages-guides. Ainsi, différents services, ou des entreprises distinctes qui partagent le même système téléphonique peuvent avoir leurs propres messages d'accueil personnalisés.

La fonction Réponse : des messages précis et ponctuels

La fonction *Réponse* de la Messagerie **MERLIN** assure un traitement rapide et personnalisé des appels : elle répond, diffuse votre message d'accueil et permet de laisser des messages, qui peuvent être identifiés comme prioritaires ou personnels, dans votre boîte de courrier vocal protégée par un mot de passe. Les messages prioritaires sont livrés en premiers et les messages personnels ne peuvent pas être acheminés à d'autres boîtes de courrier. Les appelants qui le souhaitent ont l'option d'être transférés à la réceptionniste, à un autre poste ou encore à votre «opératrice personnelle».



La fonction **Réponse** sert aussi à diffuser des messages enregistrés (2 minutes maximum) à certaines boîtes désignées, sans la possibilité de laisser de message. Les appelants entendront un message d'information, comme les heures ouvrables, le trajet jusqu'à vos installations, les activités, les horaires ou les fermetures d'urgence, puis auront la possibilité de passer à la Standardiste informatisée ou à un autre poste.

Le côté pratique du courrier vocal Plus

La Messagerie **MERLIN** offre aussi le courrier vocal, assorti de commandes conviviales, de messages-guides courts et d'en-têtes qui facilitent la gestion de tous les messages.

La Messagerie **MERLIN** vous permet d'enregistrer jusqu'à six messages d'accueil personnels (12 en mode bilingue), dont deux peuvent être actifs simultanément : un pour les appels entrants et l'autre pour les appels sortants.

Quand vous appelez votre boîte vocale à partir de n'importe quel téléphone à clavier, le système vous invite à entrer votre poste et votre mot de passe. À partir de là, vous pouvez prendre vos messages, faire suivre un message, activer ou ré-enregistrer votre message d'accueil, choisir le poste d'une opératrice personnelle ou transférer à un autre poste.

La Messagerie **MERLIN** vous permet de créer des messages et de les envoyer, ou de les faire suivre, à la boîte vocale d'un ou de plusieurs usagers, en les adressant par nom ou par poste, ou encore par le biais de l'annuaire du système. Vous pouvez utiliser toutes les listes de groupe du système, ou jusqu'à dix de vos propres listes personnelles, contenant chacune jusqu'à 50 adresses de boîtes vocales pour envoyer un message à un groupe.



Pour signaler les messages à distance, la fonction *Messagerie externe en cascade* donne au système de Messagerie **MERLIN** la possibilité de vous appeler ou de signaler votre téléavertisseur à l'arrivée de chaque nouveau message, ou message prioritaire selon le cas. Quand vous êtes sorti, le système peut composer jusqu'à cinq numéros de téléphone dans un ordre donné pour vous «trouver» et vous avertir de l'arrivée d'un nouveau message.

Facile à intégrer, à gérer et à faire grandir

La Messagerie **MERLIN** peut accueillir jusqu'à 100 heures de messages pour 2, 4, 6, 8, 10 ou 12 ports, ce qui vous donne la possibilité d'augmenter facilement la capacité du système pour accueillir de nouveaux usagers, jusqu'à concurrence de 200 boîtes vocales. La carte d'interface Tip/Ring de la Messagerie **MERLIN** se glisse dans le module de commande du système **MERLIN MAGIX** ou **MERLIN LEGEND**, assurant une intégration rapide et facile. Pas besoin d'ajouter de fente, de prise de courant, de câble, de téléphone ou de protecteurs de surtension. En résumé, pas de frais supplémentaires.

La gestion de la Messagerie **MERLIN** se fait au moyen d'une interface à tonalités, ou de la nouvelle interface usager graphique accessible par le port LAN à l'avant du module. Le système supporte deux niveaux de sauvegarde/restauration : un avec carte PCMCIA et l'autre par le biais du réseau local jusqu'à n'importe quel disque dur libre, ce qui assure une gestion permanente très conviviale.

- **Fait gagner du temps**
- **Augmente les revenus**
- **Élargit la portée sur le marché**
- **Améliore la satisfaction de la clientèle**



Il suffit de demander !

Pour en savoir davantage au sujet de la messagerie *MERLIN* et des avantages qu'elle peut représenter pour votre entreprise, parlez à votre distributeur de produits Avaya, ou visitez notre site Web.

avaya.com/solutions