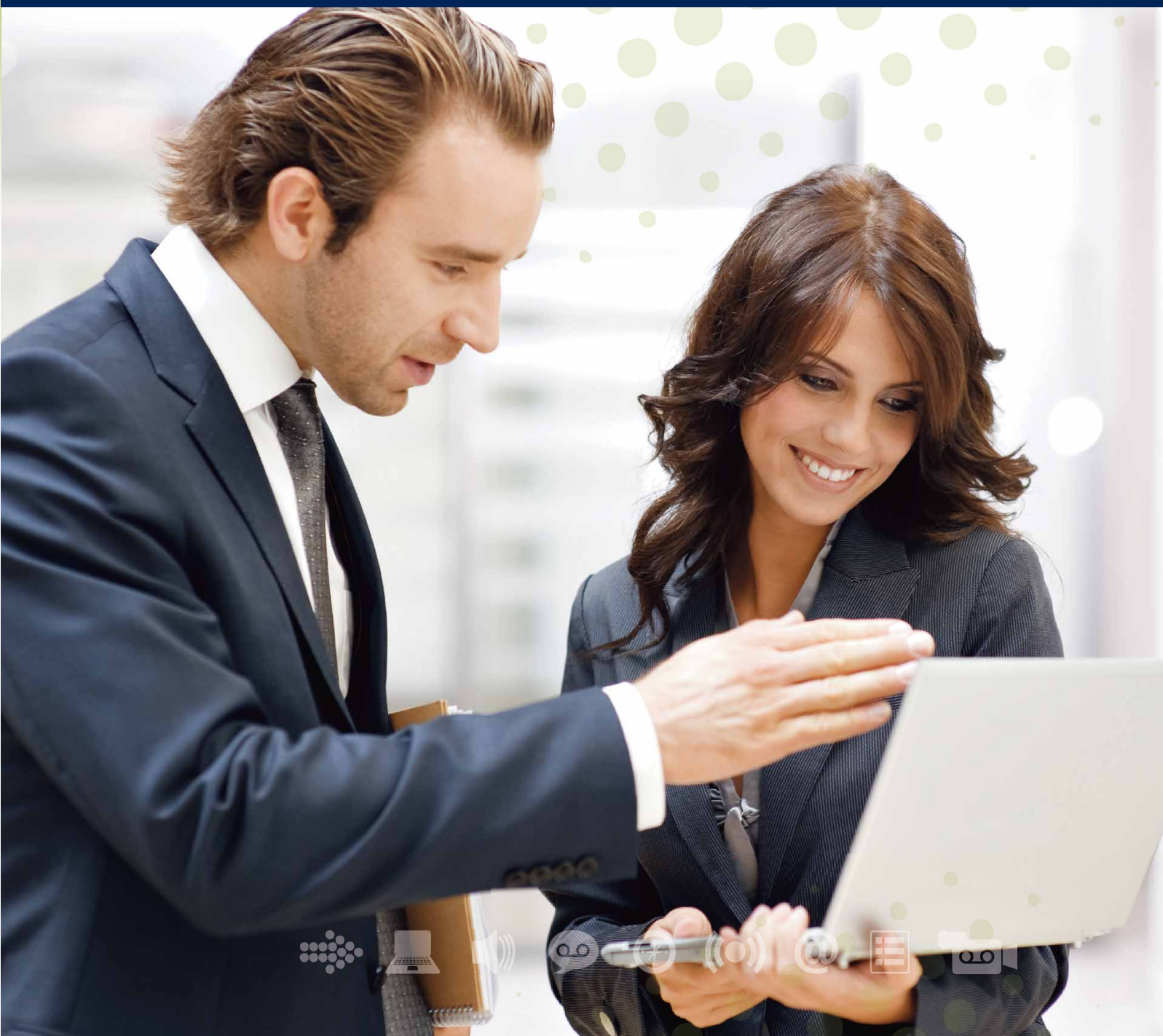


# Mitel IP Desktop Solutions

Adaptadas ao Modo como Trabalha



# NÃO existem soluções universais

## 1

### O atendimento e assistência a clientes

são o ponto de entrada para a sua empresa...

Será que os trabalhadores da primeira linha de atendimento dispõem da tecnologia de telefonia IP de que necessitam para criarem uma primeira impressão adequada e prestarem uma assistência de qualidade?



## 2

### O pessoal de TI

assume várias funções e pode estar a trabalhar em qualquer parte do edifício...

Será que os trabalhadores móveis da sua organização podem responder rapidamente à constante alteração das exigências, onde quer que se encontrem, sem originarem encargos elevados relacionados com a utilização dos telemóveis?



## 3

### O técnico de suporte no local

está fora das instalações e um cliente importante necessita de ajuda imediatamente...

Será que os técnicos de suporte conseguem comunicar dentro e fora da rede da empresa — a partir das instalações dos clientes, dos escritórios dos fornecedores, do armazém?



# 4

## Os vendedores

têm de estar informados — a qualquer hora, independentemente do local em que se encontrem...

Será que a sua equipa de vendas está preparada para aproveitar oportunidades emergentes e em rápida alteração, em qualquer lugar e a qualquer hora — no escritório, durante visitas a clientes, em viagem?



# 5

## Os profissionais do conhecimento

efectuam uma vasta gama de funções cruciais para manterem as rodas da engrenagem a rodar...

Será que dispõem de telefones equipados com as funções de que necessitam para se manterem comunicáveis e satisfazerem os desafios comunicacionais que enfrentam diariamente no mercado global?



# 6

## Os directores

estão sempre em movimento, efectuando constantemente múltiplas tarefas, trabalhando 24 horas por dia, 7 dias por semana...

Será que conseguem obter sempre acesso imediato a informações sobre a empresa, clientes, fornecedores e a quaisquer outras informações de que necessitem para tomarem decisões adequadas e atempadas?







# Adapte a solução à tarefa

## Desafios Diferentes Necessitam de Soluções Diferentes

Todas as organizações, independentemente da dimensão, têm de satisfazer uma vasta gama de necessidades de comunicação baseadas nas funções dos seus colaboradores — e isso não pode ser alcançado com uma solução “universal”.

Não reconhecer esta verdade pode ser dispendioso. A SIS International Research afirma que os problemas de comunicações causam prejuízos da ordem dos 35 mil Euros por ano por cada profissional do conhecimento.<sup>1</sup>

A resolução deste problema envolve a adaptação dos dispositivos de comunicação às necessidades das pessoas que os utilizam, independentemente do seu cargo, localização ou até mesmo da hora.

Os competitivos mercados dos nossos dias exigem uma solução de comunicações unificadas que seja suficientemente flexível para fornecer as funções necessárias a qualquer pessoa — desde a recepção até ao escritório do presidente do Conselho de Administração.

## Mitel® IP Desktop Solutions — Adaptadas a Qualquer Necessidade

Como líder na área das telecomunicações, a Mitel reconheceu há muito que a tecnologia só fornece soluções quando satisfaz necessidades reais.

A Mitel tem uma das mais completas gamas de dispositivos IP (Internet Protocol) do mercado. Concebidos tendo em vista a ergonomia e a estética do local de trabalho e desenvolvidos para responder às diversas necessidades de comunicação dos nossos dias, os dispositivos Mitel IP Desktop Phone fornecem um acesso fácil e intuitivo a completas funções de telefonia e aplicações avançadas suportadas por plataformas de comunicações Mitel IP.

Quer se destinem a satisfazer as necessidades de processamento de mensagens dos executivos, a manter os colaboradores da linha da frente contactáveis independentemente do local ou da hora, ou a implementar tecnologias de teletrabalho, colaboração, conferências na Web ou outras tecnologias de comunicação destinadas a aumentar a produtividade, as Soluções IP Desktop da Mitel adaptam a solução às suas necessidades.

<sup>1</sup> SMB Communications Pain Study White Paper: Uncovering the hidden cost of communications barriers and latency. Copyright (C) 2009. SIS International Market Research™

### Em que podemos ajudá-lo?

Os técnicos de assistência a clientes, os administradores do escritório e os agentes do centro de atendimento telefónico controlam o acesso à sua empresa. Muitos deles passam o dia inteiro ao telefone. A existência de uma elevada qualidade de áudio e funções práticas no sistema telefónico são características essenciais para lhes facilitar o trabalho e aumentar a produtividade.

As soluções de operador de atendimento, como as consolas Mitel 5540 e 5550 IP, respondem às suas necessidades graças a:

- Interfaces intuitivas com visores gráficos retroiluminados de grandes dimensões
- Teclas de função fixas dedicadas a actividades básicas e avançadas de processamento de chamadas
- Funções integradas com telefones sem fios de outros fabricantes, incluindo Atendimento de Chamadas, Cancelamento de Chamadas, Controlos de Áudio e suporte para modo de formação
- Apresentação de Boletins Electrónicos com informações para todos os operadores que utilizem a 5550 IP Console
- Configuração rápida e fácil, sem ajuda do departamento de TI

### Liberdade de movimentos

Para responderem aos pedidos dos clientes internos, os técnicos de TI têm de se deslocar constantemente, sem nunca deixarem de estar contactáveis. Neste processo, muitos acabam por acumular despesas consideráveis com a utilização dos telemóveis.

A Mitel facilita as tarefas dos técnicos de TI com telefones IP DECT económicos que:

- Permitem trabalhar em qualquer ponto do escritório, permanecendo simultaneamente contactáveis como se estivessem no seu posto de trabalho — sem aumentarem as despesas com os telemóveis.
- Definem preferências de áudio, toque, funções de telefonia, opções de desvio de chamadas e acesso às definições do sistema e da rede.

Com oito horas de autonomia de conversação, a preocupação de ficar sem carga na bateria torna-se inexistente.

### Deixe de falar com o atendedor de chamadas

Mais do que nunca, os profissionais do conhecimento de todas as áreas necessitam de estar contactáveis. Deixar mensagens no atendedor de chamadas não é uma opção viável quando os negócios são fechados à velocidade da luz.

A Mitel vai ao encontro das necessidades destes profissionais com dispositivos como o Mitel 5330 IP Phone e o Mitel 5340 IP Phone. Estes avançados e completos telefones empresariais apresentam um baixo consumo de energia e estão equipados com funções como:

- Teclas multifunções programáveis para marcação rápida e acesso a funções
- Altifalante mãos-livres full-duplex
- Kit de Ferramentas HTML para desenvolvimento de aplicações

### Não é “apenas” um telefone

As aplicações Mitel IP Desktop transformam alguns modelos do IP Desktop Phone em poderosas aplicações multimédia de gestão de informações que os profissionais do conhecimento poderão utilizar para:

- Criar informações dinâmicas e personalizadas (previsões de vendas, relatórios de escalamento de problemas, actualizações de Recursos Humanos e muito mais) e disponibilizá-las a grupos de trabalho e outras pessoas que necessitem delas
- Aceder a essas informações, de forma rápida e fácil, a qualquer momento
- Utilizar o Live Desktop Portal para arrastar e largar conteúdos e aplicações sobre teclas existentes no ecrã táctil dos telefones
- Enviar e receber informações de uma origem central de processamento de blogs
- Utilizar um número crescente de aplicações para efectuar uma vasta gama de funções, como seguir as notícias mais recentes da empresa no Twitter.



Seja inovador! Crie aplicações HTML e ecrãs de boas-vindas personalizados para o Mitel 5360 IP Phone.





### Trabalhe em qualquer lugar

Os colaboradores procuram constante modos de trabalho alternativos, enquanto que os empregadores procuram formas de os manter felizes e produtivos. O teletrabalho, anteriormente encarado como uma excepção, é actualmente uma norma de redução de custos aceite por todas as empresas.

O Mitel Unified Communicator® (UC) Express e o Mitel Unified Communicator® (UC) Advanced são softphones leves e isentos de servidor, que permitem que os profissionais móveis e os teletrabalhadores equipados com PCs remotos ou portáteis desfrutem das mesmas capacidades de comunicação que têm no escritório. As soluções de softphone da Mitel permitem que teletrabalhadores e outros colaboradores:

- Estejam em contacto com clientes, directores e colegas, independentemente da localização
- Aumentem a produtividade com funcionalidades como "clique para marcar", identificação do autor da chamada, apresentação das chamadas perdidas no PC e integração com o directório pessoal e empresarial
- Tirem partido das mesmas funcionalidades de informações de presença, mensagens instantâneas e correio de voz existentes no escritório, entre outras

### É muito mais...

Juntamente com a vasta gama de periféricos IP Desktop, incluindo suportes para LAN sem fios e Ethernet gigabit, unidades de conferência, módulos de teclas programáveis, auriculares e telefones sem fios, os telefones Mitel IP fornecem acesso intuitivo a sofisticadas aplicações convergentes e de processamento de chamadas, suportadas pelas plataformas de comunicações Mitel baseadas em IP, satisfazendo as necessidades de todos os utilizadores, independentemente da função que desempenham na empresa.

- **Mitel 5304 IP Phone.** Um acessível telefone de gama base de modo duplo, equipado com duas portas, duas linhas e um visor retroiluminado de 40 caracteres.
- **Mitel 5312 IP Phone.** Telefone empresarial mãos-livres multi-linha de modo duplo, equipado com duas portas e um visor retroiluminado de 40 caracteres com acesso programável pelo utilizador a funções e aplicações.
- **Mitel 5324 IP Phone.** Um telefone IP multi-linha, equipado com um visor retroiluminado de 40 caracteres, funcionamento mãos-livres full-duplex e softkeys sensíveis ao contexto.
- **Mitel 5320 IP Phone.** Um telefone empresarial económico, de gama base, com atribuição automática de funções, equipado com um visor gráfico de grandes dimensões e um altifalante integrado.
- **Mitel 5330 IP Phone.** Um telefone IP empresarial, equipado com um visor gráfico retroiluminado de grandes dimensões, 24 teclas programáveis com atribuição automática de funções e um kit de ferramentas HTML integrado para o desenvolvimento de aplicações.
- **Mitel 5340 IP Phone.** Um telefone IP empresarial, equipado com um visor gráfico retroiluminado de grandes dimensões, 48 teclas programáveis com atribuição automática de funções e um kit de ferramentas HTML integrado para o desenvolvimento de aplicações.
- **Mitel 5360 IP Phone.** Um excitante e avançado dispositivo de secretária, equipado com um ecrã táctil a cores de grandes dimensões, que permite a implementação de aplicações gráficas em mercados genéricos ou em vários sectores de mercado verticais. O telefone possui aplicações incorporadas e suporta o Kit de Ferramentas HTML, permitindo o desenvolvimento de aplicações personalizadas para o ecrã táctil.

Os telefones, periféricos e aplicações Mitel IP Desktop aumentam a produtividade, ampliam as opções de comunicação, mantêm as pessoas interligadas e reduzem os custos.



Em cima: 5603 Wireless Phone, 5604 Wireless Phone, 5304 IP Phone, 5312 IP Phone, 5324 IP Phone, 5550 IP Console

Em baixo: 5320 IP Phone, 5330 IP Phone, 5340 IP Phone, 5360 IP Phone



### Vantagens para a Empresa

As Soluções IP Desktop da Mitel trazem benefícios para as pessoas em todas as funções na empresa

**Aumento da Produtividade** – Os colaboradores estão contactáveis e podem responder imediatamente às necessidades de outros através de métodos de comunicação em tempo real.

**Mais Opções de Comunicação** – Um leque mais alargado de modos mais avançados e inteligentes de trabalhar com colegas, clientes e parceiros comerciais.

**Melhor Ligação da Força de Trabalho** – Independentemente da função ou da localização, os colaboradores estão permanentemente ligados entre si e aos clientes.

**Redução de Custos** – As soluções IP Desktop da Mitel reduzem os custos associados a serviços alojados, deslocações de colaboradores, despesas com instalações e comunicações de longa distância.

**Uma Solução Verde** – As soluções IP Desktop da Mitel foram certificadas por uma agência externa como tendo o menor consumo de energia do mercado.

### As Comunicações como uma Vantagem Competitiva

Numa organização típica, perdem-se milhares de horas e milhões de euros todos os anos quando os profissionais do conhecimento...

- Perdem tempo a configurar aplicações de partilha do ambiente de trabalho enquanto os colegas esperam na linha
- Passam horas a deixar mensagens nos atendedores de chamadas uns dos outros
- Procuram valores ou dados frequentemente utilizados enquanto desperdiçam minutos ao telemóvel ou em chamadas de longa distância
- Saem mais cedo ou chegam atrasados a reuniões porque as chamadas em conferência não se deslocam com eles entre compromissos
- A lista é interminável...

As avançadas soluções de comunicação empresarial da Mitel enfrentam directamente estes desafios, transformando os melhoramentos nas comunicações numa vantagem competitiva para todas as organizações.

### Inovação — e Integração da Mitel

As soluções IP Desktop fazem parte da inovadora gama integrada de comunicações unificadas da Mitel. As Comunicações Unificadas da Mitel ajudam as empresas em todo o mundo a responderem a desafios empresariais reais com soluções que aumentam a produtividade, impulsionam o desempenho e reduzem os custos.

[www.mitel.com](http://www.mitel.com)



---

Sede	E.U.A.	EMEA	CALA	Ásia-Pacífico
Tel: +1(613) 592-2122 Fax: +1(613) 592-4784	Tel: +1(480) 961-9000 Fax: +1(480) 961-1370	Tel: +44(0)1291-430000 Fax: +44(0)1291-430400	Tel: +1(613) 592-2122 Fax: +1(613) 592-7825	Tel: +61(0) 2 9023 9500 Fax: +61(0) 2 9023 9501

**Para obter mais informações sobre a localização dos nossos escritórios em todo o mundo, visite o Web site [www.mitel.com/offices](http://www.mitel.com/offices)**

ESTE DOCUMENTO É OFERECIDO A VOCÊ SOMENTE PARA FINS INFORMATIVOS. As informações contidas neste documento, tidas pela Mitel como precisas na data de sua publicação, estão sujeitas a alteração sem prévio aviso. A Mitel não assume qualquer responsabilidade por erros ou omissões eventualmente encontrados neste documento e não terá qualquer obrigação em relação a você por haver tornado este documento disponível, ou em função das informações nele contidas.

M MITEL (logomarca) é marca registrada da Mitel Networks Corporation. Os demais produtos e serviços são marcas registradas de seus respectivos titulares.

© Direitos Autorais 2010, Mitel Networks Corporation. Todos os Direitos Reservados.

GD 372\_7182 PN 51005778R1-PG