

CONSOLA DE ASISTENTE ALCATEL-LUCENT 4059 EXTENDED EDITION ATTENDANT CONSOLE

La satisfacción del cliente aumenta cuando las llamadas se gestionan con inmediatez y se dirigen a la persona adecuada para obtener la información que necesitan. La Consola de asistente Alcatel-Lucent 4059 Extended Edition (EE) Attendant Console proporciona a las operadoras corporativas las herramientas que necesitan para garantizar que todas las llamadas se gestionan de forma eficiente y profesional con un toque personal. Esta aplicación de PC, diseñada para las plataformas OmniPCX® Enterprise Communication Server u OpenTouch®, permite a los operadoras centralizadas de uno o varios emplazamientos atender rápidamente un gran número de llamadas tanto de clientes como de empleados.



Bienvenida profesional y gestión eficiente de llamadas

Las operadoras pueden desempeñar un papel crucial en la bienvenida a los clientes dando una buena impresión inicial de la empresa y dicha impresión tiene una influencia directa en la satisfacción del cliente. Dado que diariamente se gestionan muchas llamadas, es importante proporcionar una gestión de llamadas eficiente. Al combinar una pantalla visual de llamadas entrantes, información de estado de llamadas y presencia con una interfaz para PC sencilla, la 4059 EE Attendant Console permite a las operadoras gestionar y despachar un gran volumen de llamadas a la persona adecuada dentro de la organización de forma inmediata sin poner en riesgo la calidad de la bienvenida para clientes y empleados.

Aplicación de escritorio

La 4059 EE Attendant Console es una aplicación de escritorio que comunica directamente con el servidor de

comunicaciones para controlar el teléfono de la operadora sin necesidad de instalar un servidor adicional. Se combina con los teléfonos de escritorio de Alcatel-Lucent Enterprise para ofrecer una calidad de audio fiable o con la aplicación Alcatel-Lucent IP Desktop Softphone para utilizarse con VoIP.

La 4059 EE Attendant Console se puede utilizar como un solo puesto de operadora o como parte de un grupo de operadoras para ayuda mutua.

Interfaz sencilla personalizable

La interfaz de la consola, basada en el sistema operativo Microsoft® Windows®, se puede personalizar para reflejar los requisitos individuales con el fin de trabajar de forma más rápida, más cómoda y más eficiente. Es posible crear teclas de marcación rápida para los contactos o servicios de empleados más frecuentes, como reservas del hotel y servicio de taxi.

Todas las acciones de control de llamadas más importantes se pueden realizar directamente en la interfaz con el ratón o con las teclas de función predefinidas del teclado de la operadora de Alcatel-Lucent Enterprise o a través de combinaciones de teclas en el teclado estándar del PC.

La ergonomía del teclado dedicado facilita a operadoras ocasionales o nuevas su uso para gestionar llamadas de forma más eficiente al poder modificar los ajustes de audio (por ejemplo, silencio, manos libres, volumen) con una sola pulsación de tecla.

Supervisión y presencia

La supervisión visual (campo de señal de ocupado) de principales accesos

de personas y público (disponible, ocupado, llamando) así como la información de presencia en tiempo real, incluida la presencia del usuario (por ejemplo, ocupado, fuera del puesto) o la presencia de calendario, ayuda a las operadoras a asegurarse del éxito de cada transferencia.

Buscar e identificar personas

La 4059 EE Attendant Console cuenta con potentes funciones de directorio que garantizan el acceso a la información de contacto y la identificación de las personas que llaman. Las operadoras pueden buscar personas de diversas fuentes (directorio de OmniPCX Enterprise, directorio LDAP, directorio personal) y utilizar los resultados para establecer las llamadas telefónicas o redirigir a las personas que llaman. Y la función de "clic y llamar" desde las tarjetas de contacto mejora la productividad y reduce los errores de marcación.

Empresas multisitio

El control de llamadas multisitio permite al recepcionista o a la operadora gestionar llamadas en oficinas con un solo puesto e incluso múltiples ubicaciones, reduciendo los costes de funcionamiento. Las empresas multisitio también permiten la dispersión geográfica de las operadoras para gestionar de forma eficiente las llamadas para toda la organización. En el caso de que se superen los umbrales de volumen de llamadas, la 4059 EE Attendant Console puede desbordarse a colas u operadoras alternativas, sin poner en riesgo el servicio de bienvenida al cliente.

VENTAJAS

Dirigir llamadas a la persona adecuada a la primera

Las operadoras pueden ver el estado y la disponibilidad de todos los socios de la red para dirigir de forma rápida y precisa las llamadas a la persona adecuada. La información de estado de presencia mejora el éxito de la transferencia y reduce el correo de voz. A las llamadas importantes se les puede dar una prioridad más alta para cumplir los requisitos del nivel de servicio.

Racionalización de Racionalizar

Una sola operadora puede gestionar llamadas de varias oficinas. Los resultados son operaciones racionalizadas, consistencia de servicio y ahorro de costes.

Gestionar de forma eficiente un gran volumen de llamadas

La intuitiva interfaz de PC y las operaciones de llamada/transferencia de una pulsación ayudan a mejorar la eficiencia y la efectividad de la operadora, especialmente para volúmenes de llamadas altos.

Capacitar a nuevas operadoras con mayor rapidez

Con esta interfaz de PC sencilla y personalizable, la operadora requiere una formación mínima. Esto es especialmente cierto para usuarios anteriores del Alcatel-Lucent 4059 IP.

Mejorar el coste total de propiedad (TCO)

La 4059 EE Attendant Console es una aplicación de escritorio que utiliza teléfonos de escritorio empresariales y que comunica directamente con el servidor de comunicaciones y no necesita ningún servidor adicional para su implantación y mantenimiento.

Figura 1. 4059 Extended Edition Attendant Console

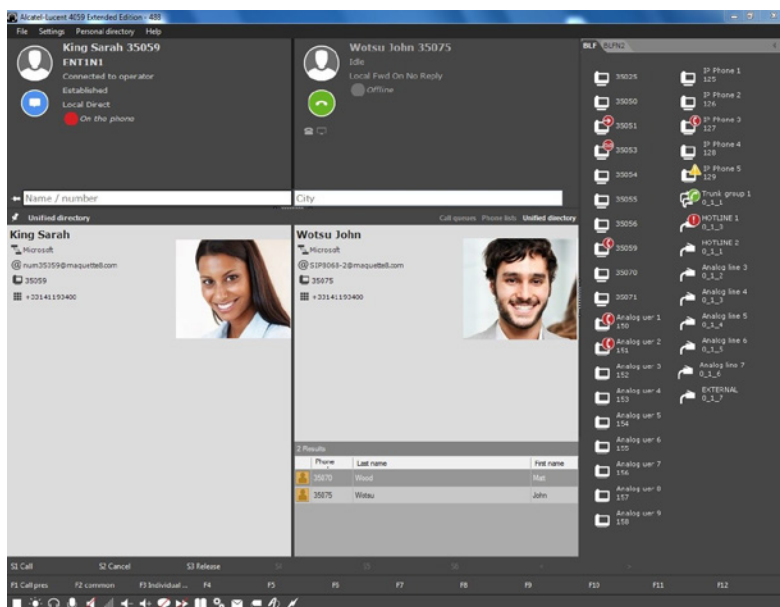


Figura 2. Supervisión visual



CARACTERÍSTICAS

Servicios de telefonía

Control de llamadas que incluye respuesta a llamadas, realización de llamadas, remarcación, transferencia de llamadas, detención de llamada, llamada en espera, cambio de llamada, llamada de conferencia, reenvío entre operadoras y mucho más, directamente desde la aplicación

Entrada de audio a través del teléfono de escritorio o a través del ordenador (con la aplicación Alcatel-Lucent IP Desktop Softphone)

Gestión de llamadas a través del ratón o el teclado (el teclado personalizado de Alcatel-Lucent incluye las funciones de gestión de llamadas más utilizadas)

Llamada rápida o transferencia con un clic (por ejemplo, desde el panel de supervisión, desde tarjetas de contactos)

Marcaciones rápidas (teclas de función y botones de acceso directo programables por el usuario)

Las funciones de gestión de llamadas (por ejemplo, presentación de llamadas, llamada en espera, transferencia de llamadas, supervisión) disponibles a través de teclas de función contextuales, ordenadas según las preferencias de la operadora

Grabación de llamadas a la carta por cuestiones de calidad, seguridad y requisitos legales Opcionalmente, todas las llamadas se pueden grabar a través de la aplicación RECORD de Alcatel-Lucent OmniPCX.

CARACTERÍSTICAS (CONT.)

Información de llamante, destinatario

Nombre de llamante o ID de llamante con ventana de alerta

Tarjeta de contacto de destinatario que incluye la imagen, organización, presencia* e información de enrutamiento, direcciones de correo electrónico, números de teléfono, etc.

Clic para llamar desde tarjeta de contacto

Cola y enrutamiento de llamadas

Supervisión de colas (llamadas entrantes, transferencias en curso y llamadas en espera) con captura de llamada automática o manual de colas para gestionar un alto volumen de llamadas

Estado de cola de llamadas con indicadores visuales

Gestión de llamadas de emergencias o llamadas VIP

Supervisión y presencia

Supervisión visual (campo de señal ocupado) de personas o enlaces públicos (incluidos grupos de enlaces); el panel de supervisión se puede mostrar en una ventana o pantalla separada

Visualización de disponibilidad de los contactos de la actividad de su teléfono (llamando, ocupado) y su estado de presencia* (por ejemplo, lejos del puesto, fuera de línea)

Visualización de información de presencia de calendario desde el servidor Microsoft Exchange, IBM Domino® o Novell GroupWise® (opción a través de Alcatel-Lucent Application Partner Program)

Directorio

Búsqueda simultánea en todas las fuentes de datos: directorio de OmniPCX Enterprise, cualquier directorio LDAP y directorio de la consola de la operadora (base de datos de contactos personales).

Variedad de opciones de búsqueda para buscar rápidamente personas (comodines, coincidencia aproximada, atributos)

Resolución automática de números de llamadas entrantes

Clic para llamar desde directorios

Notificación de usuario

Texto, voz, correo electrónico (correo electrónico SMTP utilizando la ventana de correo electrónico integrada)

Registro de llamadas

Revisar (todas las llamadas entrantes, salientes y perdidas) y llamar desde el historial de llamadas

Multisitio

Operadora centralizada en ubicaciones conectadas

Operadoras geográficamente dispersas para toda la organización

Servicios industriales (hostelería, atención sanitaria)

No molestar, despertador, registro/salida (opción a través del programa Alcatel-Lucent Application Partner Program), gestión de código personal de huéspedes, cambios de estado de habitación

Personalización

Teclas de acceso directo, tamaño de fuente

Respuesta/transferencia/grabación automática, tono de llamada

Robustez

A través de copia de seguridad y sincronización con OmniPCX Enterprise Communication Server

Extensiones

A través de partners (Alcatel-Lucent Application Partner Program), por ejemplo, gestión del visitante (registro/salida), integración de Netcam, equipo para usuarios con discapacidad visual

*Con plataformas OpenTouch

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Versión de software

4059 Extended Edition Attendant Console, versión 1.6.2 o superior

Sistemas compatibles

OmniPCX Enterprise Communication Server, de versión 9.1 en adelante

OpenTouch Server, de la versión 1.2 en adelante

Requisitos del ordenador

Sistema operativo Microsoft Windows: Windows 7 (32 y 64 bits), Windows 8/8.1 (64 bits) o Windows 10 (64 bits)

Tipo de CPU (o usar procesador compatible): Intel® Core™ i3

Memoria física libre dedicada a la aplicación: 512 MB de RAM (según el SO, al menos 4 GB de RAM se recomienda para la máquina)

Al menos 1 GB de espacio disponible en el disco duro

Conexión en red: tarjeta de red, conectada a la red utilizando TCP/IP

Pantalla: resolución de pantalla mín. 1280 x 1024, monitor de 17 pulg. o mayor

Teclado de PC dedicado (recomendado) o estándar (con teclado numérico)

Puertos USB (2.0 mín.) para dispositivos de audio y teclado

Telefonía para VoIP: micrófono y altavoces, auricular con micrófono o dispositivo(s) equivalente(s)

Microsoft .NET Framework 4.5

Teléfonos de escritorio/Softphones compatibles

Alcatel-Lucent DeskPhones (IP o Digital) y Premium DeskPhones (IP o Digital)

Alcatel-Lucent IP Desktop Softphone (VoIP)

Directorios

Compatibilidad de directorio LDAP: OmniVista® 8770 Network Management System, tercero

Compatibilidad de autenticación/cifrado LDAPs

Conexión en red

Compatible con IPv6

Localización

Chino simplificado, chino tradicional, danés, neerlandés, inglés americano, francés, finlandés, alemán, alemán de Austria, húngaro, italiano, japonés, coreano, noruego, polaco, portugués, portugués de Brasil, ruso, español, sueco, vietnamita

Capacidad

Operadoras por sistema: 250

Iconos de supervisión: 600

Entradas en lista de remarcación: 400

Entradas en directorio de Consola de operadora: 120 000

Número de llamadas por cada cola de llamadas (llamadas entrantes, transferencias en curso, llamadas en espera): 8

INFORMACIÓN SOBRE PEDIDOS

Debe solicitar una licencia de 4059 Extended Edition Attendant Console por cada inicio de sesión de operadora simultánea.

	OMNIPCX ENTERPRISE COMMUNICATION SERVER	OPENTOUCH SERVER
Licencia 4059 EE	Número de referencia 3BA09329JA	Número de referencia 3BA09329JO
Campo de señal de ocupado (opción)	Número de referencia 3BA09509AA	Número de referencia 3BA09509AO
Teclado personalizado (opción)	Número de referencia 3BA00637xB (x depende del país)	
Paquete licencia 4059 EE + teclado personalizado	Número de referencia 3BA03241xB (x depende del país)	Número de referencia 3BA03241xO (x depende del país)