

# ALCATEL-LUCENT 4059 EXTENDED EDITION ATTENDANT CONSOLE

La satisfaction du client va augmenter lorsque ses appels sont traités rapidement ou redirigés vers la personne capable de lui fournir l'information demandée. Alcatel-Lucent 4059 Extended Edition (EE) Attendant Console va procurer aux opérateurs de votre entreprise les outils nécessaires pour assurer la bonne gestion des appels et garantir qu'ils soient traités de manière professionnelle et efficace, tout en ayant un accueil personnalisé. Cette application PC, conçue pour OmniPCX<sup>®</sup> Enterprise Communication Server et les plates-formes OpenTouch<sup>®</sup>, permet à un opérateur centralisé mono ou multi-sites de gérer rapidement un grand volume d'appels, provenant de clients ou d'employés.



## Accueil client professionnel et traitement efficace des appels

Les opérateurs jouent un rôle crucial dans l'accueil client. C'est sur eux que repose la première impression donnée par l'entreprise, et ce premier contact a un impact direct sur la satisfaction du client. Un grand nombre d'appels est traité quotidiennement, il est donc impératif de gérer ces appels de manière efficace. En combinant visualisation des appels entrants, état des appels, et informations de présence à une interface intuitive, l'application 4059 EE Attendant Console permet aux opérateurs de gérer et de rediriger les appels vers les personnes appropriées au sein de l'entreprise, de façon rapide, et sans affecter la qualité de l'accueil des clients ou des employés.

## Application de bureau

La console opérateur 4059 EE est une application de bureau directement reliée au serveur de communication contrôlant le téléphone de l'opérateur, évitant ainsi l'installation d'un serveur applicatif supplémentaire. L'application est couplée avec les téléphones fixes Alcatel-Lucent

DeskPhones ou Premium DeskPhones pour garantir une excellente qualité audio, ou avec le téléphone logiciel Alcatel-Lucent IP Desktop Softphone pour l'utilisation de la VoIP.

L'application 4059 EE Attendant Console peut être utilisée par un seul opérateur ou en entraine au sein d'un groupe d'opérateurs.

## Interface conviviale et personnalisable

L'interface de la console opérateur, fonctionnant avec le système d'exploitation Microsoft<sup>®</sup> Windows<sup>®</sup>, peut être personnalisée afin de répondre aux exigences individuelles et permettre à l'utilisateur de travailler plus vite, plus confortablement et plus efficacement. Des touches de numérotation rapide peuvent être créées pour les contacts les plus fréquents ou les services les plus utilisés, tels que la réservation d'hôtels et de taxis.

Les principales actions de contrôle d'appel peuvent être réalisées directement dans l'interface, à l'aide de la souris, du clavier dédié Alcatel-Lucent via des touches de commande prédéfinies, ou d'un clavier PC standard au travers de combinaisons de touches.

L'ergonomie du clavier dédié facilite le travail des nouveaux opérateurs ou des opérateurs occasionnels. Ils peuvent ainsi gérer les appels plus efficacement, à l'aide d'une seule touche, en contrôlant les paramètres audio (par exemple le mode silence, le mains libres, le réglage du volume) et les fonctions de contrôle d'appel (par exemple répondre à un appel, terminer un appel, transférer un appel, ou basculer un appel).

## Supervision et présence

La supervision visuelle de l'état des lignes téléphoniques (disponible, occupé, en sonnerie) des contacts et des accès réseau publics, couplée aux informations de présence en temps réel des employés (par exemple occupé ou hors du bureau, ou la disponibilité en fonction de données du calendrier), aide les opérateurs à gérer efficacement le transfert des appels.

## Recherche et identification d'un contact

La console opérateur Alcatel-Lucent 4059 EE dispose de fonctionnalités d'annuaire efficaces, garantissant l'identification et l'accès aux informations des appelants. Les opérateurs peuvent chercher des contacts en provenance de plusieurs sources (répertoire OmniPCX Enterprise, annuaire LDAP et répertoire personnel) et utiliser les résultats pour initier des appels ou rediriger les appelants. La fonction d'appel en un clic à partir d'une fiche contact permet d'améliorer la productivité et de réduire les erreurs de numérotation.

## Entreprises multi-sites

Le contrôle d'appel multi-sites permet à un opérateur unique de gérer les appels de plusieurs sites, réduisant ainsi les coûts opérationnels. Des opérateurs peuvent également être répartis sur plusieurs sites, permettant ainsi de traiter un plus grand volume d'appels pour l'ensemble de l'entreprise. En cas de dépassement de certains seuils, la console opérateur 4059 EE peut placer les appels dans des files d'attente ou les renvoyer vers d'autres opérateurs, et ceci sans altérer la qualité de l'accueil client.

## AVANTAGES

Rediriger les appels vers les personnes ou services adéquats, sans transfert

Les opérateurs peuvent voir l'état et la disponibilité de tous les collaborateurs de l'entreprise afin d'acheminer rapidement les appels vers les bonnes personnes. Les informations de présence facilitent le transfert et réduisent l'usage de la messagerie vocale. Les appels importants sont considérés en priorité afin de satisfaire aux exigences et aux niveaux de service requis.

Optimiser les opérations

Un opérateur unique peut gérer les appels de plusieurs sites. Résultat : un service homogène, des opérations simplifiées et une réduction des coûts.

Gérer efficacement un grand nombre d'appels

L'interface intuitive de l'application PC, ainsi que les opérations de transferts et d'appels en un clic, aident à améliorer l'efficacité de l'opérateur, notamment pour supporter d'importants volumes d'appels.

Garantir plus rapidement l'efficacité de nouveaux opérateurs

Grâce à son interface graphique personnalisable et conviviale, la prise en main est simplifiée et l'opérateur peut se contenter d'une formation minimum; ceci est d'autant plus vrai pour les utilisateurs de la solution Alcatel-Lucent 4059 IP.

Améliorer le coût total de possession (TCO)

La console opérateur 4059 EE est une application de bureau utilisant les téléphones fixes de l'entreprise et est directement reliée au serveur de communication. Elle évite ainsi l'installation et la maintenance d'un serveur applicatif supplémentaire.

Illustration 1 : 4059 Extended Edition Attendant Console

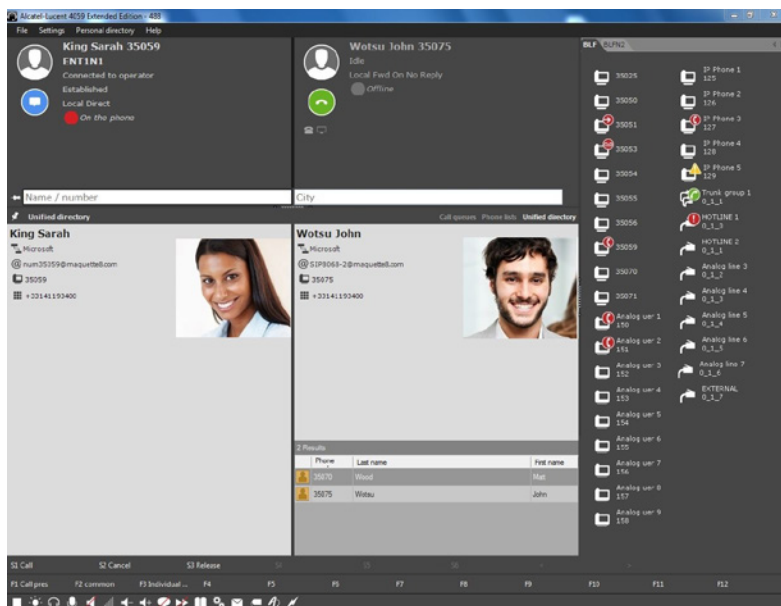


Illustration 2 : Supervision visuelle



## CARACTÉRISTIQUES

Services de téléphonie

Contrôle d'appel incluant la prise d'appel, l'appel en un clic, le double appel, le transfert d'appel, le parage d'appel, la mise en attente d'appel, le basculement d'appel, la conférence téléphonique, le transfert entre les opérateurs, et beaucoup d'autres fonctions, le tout directement à partir de l'application

Audio contrôlé via le téléphone fixe ou l'ordinateur (avec l'application Alcatel-Lucent IP Desktop Softphone)

Gestion des appels à l'aide de la souris ou du clavier (le clavier dédié Alcatel-Lucent inclut les fonctions de gestion d'appel les plus utilisées)

Transfert ou appel rapide en un clic (par exemple depuis le panneau de supervision visuelle ou les fiches contact)

Numérotation rapide (touches de commande programmables par l'utilisateur et touches de raccourci)

Gestion des appels (par exemple: présentation d'appel, mise en attente, transfert, supervision) via des touches contextuelles prédéfinies en fonction des préférences de l'opérateur

Enregistrement des appels à la demande pour des aspects qualité, sécurité ou juridique. Tous les appels peuvent également être enregistrés via l'application Alcatel-Lucent OmniPCX Record.

## CARACTÉRISTIQUES (SUITE)

### Informations sur les appelants et les appelés

Nom ou identification de l'appelant avec affichage d'une notification sur le Bureau

Fiche contact du correspondant comprenant la photo, le nom de l'entreprise, les informations de présence\* et de routage, les adresses électroniques, les numéros de téléphone, etc.

Appel en un clic à partir de la fiche contact

### Gestion de files d'attentes et routage d'appels

Supervision des files d'attentes (appels entrants, transferts en cours et appels en attente) avec reprise automatique ou manuelle des appels, permettant la gestion d'un grand volume d'appels

Etat de la file d'attente par le biais d'indicateurs visuels

Gestion des appels urgents ou des appels VIP

### Supervision et présence

Supervision visuelle (indication des lignes occupées) de contacts et d'accès réseau publics (incluant les groupes d'accès); le panneau de supervision peut être visualisé dans une fenêtre ou un écran dédié

Affichage de la disponibilité du contact à partir de l'activité de son téléphone (sonnerie, occupé) et de son état de présence\* (par exemple en dehors du bureau, hors ligne)

Affichage des informations de présence calendrier en provenance des serveurs Microsoft Exchange, IBM Domino<sup>®</sup> ou Novell GroupWise<sup>®</sup> (option via le programme Alcatel-Lucent Application Partner Program)

### Annuaire

Recherche simultanée à partir de plusieurs sources de données : annuaire du serveur OmniPCX Enterprise, annuaire LDAP et annuaire de la console opérateur (base de contacts personnelle)

Variété d'options de recherche pour trouver rapidement des contacts (caractères de remplacement, valeur approchante, attributs)

Résolution des numéros sur appels entrants

Appel en un clic depuis les annuaires

### Notification de l'utilisateur

Texte, voix ou email (email SMTP en utilisant la fenêtre de messagerie intégrée)

### Journalisation des appels

Vérification (tous les appels entrants et sortants et les appels manqués) et rappel à partir de l'historique des appels

### Multi-sites

Opérateur centralisé pour l'ensemble des sites

Opérateurs répartis sur plusieurs sites

### Services sectoriels (hôtellerie et santé)

Ne pas déranger, réveil, enregistrements et départs (option via le programme Alcatel-Lucent Application Partner Program), gestion des codes personnels client, statut d'occupation de la chambre

### Personnalisation

Raccourcis clavier, taille de la police de caractères

Réponse, transfert et enregistrement automatique, sonnerie

### Résilience

Via la sauvegarde et la synchronisation avec le serveur OmniPCX Enterprise Communication Server

### Extensions

Via partenariats (programme Alcatel-Lucent Application Partner Program), comme par exemple la gestion des clients (enregistrements et départs), l'intégration d'une caméra de surveillance, les équipements et infrastructures pour les utilisateurs malvoyants

\* Avec les plates-formes OpenTouch

## SPÉCIFICATIONS TECHNIQUES

### Version logicielle

4059 Extended Edition Attendant Console version 1.6.2 ou supérieure

### Systèmes pris en charge

OmniPCX Enterprise Communication Server, à partir de la version 9.1

Serveur OpenTouch, à partir de la version 1.2

### Configuration requise pour l'ordinateur

Système d'exploitation Microsoft Windows : Windows 7 (32 et 64 bits), Windows 8/8.1 (64 bits), ou Windows 10 (64 bits)

Type de processeur (ou processeur compatible) : Intel® Core™ i3

Mémoire physique libre dédiée à l'application : 512 Mo de RAM (en fonction du système d'exploitation, au moins 4 Go de RAM peuvent être nécessaires)

Disque dur avec au moins 1 Go d'espace disponible

Réseau : carte réseau, connectée au réseau TCP/IP

Affichage : résolution minimale de l'écran de 1280 x 1024 pixels, moniteur 17 pouces ou plus

Clavier PC standard (avec pavé numérique) ou dédié (recommandé)

Ports USB (2.0 min) pour périphériques audio et clavier

Téléphonie logicielle (VoIP) : micro et enceintes, casque avec micro, ou périphérique(s) équivalent(s)

Microsoft .NET Framework 4.5

### Postes de bureau supportés/softphone

Postes Alcatel-Lucent DeskPhones (IP ou numérique) et Premium DeskPhones (IP ou numérique)

Alcatel-Lucent IP Desktop Softphone (VoIP)

### Annuaire

Annuaire LDAP : OmniVista® 8770 Network Management System et tiers

Prise en charge de l'authentification/cryptage LDAPS

### Mise en réseau

Conformité IPv6

### Localisation

Allemand, anglais américain, autrichien, chinois simplifié, chinois traditionnel, coréen, danois, espagnol, finnois, français, hongrois, italien, japonais, néerlandais, norvégien, polonais, portugais, portugais brésilien, russe, suédois, vietnamien

### Capacités

Opérateurs par système : 250

Icônes de supervision : 600

Entrées dans la liste de renumérotation : 400

Entrées dans l'annuaire de la console opérateur : 120 000

Nombre d'appels pour chaque file d'attente (appels entrants, transferts en cours, appels en attente) : 8

## INFORMATIONS COMMERCIALES

Une licence 4059 Extended Edition Attendant Console doit être commandée pour chaque connexion simultanée d'opérateur.

	OMNIPCX ENTERPRISE COMMUNICATION SERVER	SERVEUR OPENTOUCH
Licence 4059 EE	Référence 3BA09329JA	Référence 3BA09329JO
Visualisation des lignes occupées (option)	Référence 3BA09509AA	Référence 3BA09509AO
Clavier dédié (option)	Référence 3BA00637xB (x dépend du pays)	
Pack licence 4059 EE + clavier dédié	Référence 3BA03241xB (x dépend du pays)	Référence 3BA03241JO (x dépend du pays)