

Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise Communication Server

Comunicaciones IP potentes, fiables y adaptables para gestionar las empresas del siglo XXI



VISIÓN GENERAL DEL PRODUCTO

El servidor Alcatel-Lucent OmniPCX™ Enterprise Communication Server (CS) es una solución muy adaptable basada en una plataforma de servidor de comunicaciones cien por cien software, capaz de procesar llamadas multimedia tanto de clientes y teléfonos de Alcatel-Lucent como de otras marcas, incluidos los TDM, IP y SIP.

Esta completa aplicación de control de llamadas ofrece funciones de telefonía empresarial de talla mundial para empresas medianas, grandes y muy grandes, así como soluciones de telefonía IP, tanto centralizadas como descentralizadas.

El sistema Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise CS aporta los pilares para cualquier solución de comunicaciones, IP y/o convencional, al tiempo que incorpora las más recientes tecnologías Linux®, XML, SIP y VXML, además de estándares abiertos, como QSIG, ITU-T H.323, CSTA y SIP. Ofrece un amplio margen de ampliación, que abarca desde 10 hasta 100.000 usuarios, ubicados en distintas zonas geográficas. Y también brinda soluciones en tiempo real fiables, con un rendimiento "carrier-grade" y una disponibilidad del 99,999 por ciento.

Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise ofrece:

- *Arquitectura flexible*, con la que se pueden crear configuraciones IP tanto centralizadas como descentralizadas, con libertad para elegir IP, IP/TDM o TDM, lo que minimiza la necesidad de realizar inversiones adicionales, permitiendo una migración fluida al

ritmo de cada empresa, en el lugar y en el momento que sea necesario. Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise aporta un controlador SIP nativo con un nivel de servicio excepcional para los teléfonos SIP de otras marcas ya instalados, incluido un completo control de llamadas desde las aplicaciones.

- *Gestión simplificada*, gracias a un software de administración de red único para toda la empresa, sea cual sea la infraestructura subyacente. El sistema Alcatel-Lucent OmniVista™ Network Management System es una plataforma sencilla y abierta diseñada para gestionar y controlar una solución de comunicaciones OmniPCX IP global.
- *Redes inteligentes*, que reducen los costes de asistencia técnica para todos los clientes de las distintas ubicaciones. Por ejemplo, la transparencia de funciones a través de los servidores o la selección avanzada de ruta (ARS) están disponibles desde cualquier ubicación, sin necesidad de duplicar el software en cada una. Una única imagen a través de todos los servidores de la red permite gestionar de forma sencilla configuraciones amplias y muy amplias.
- *Apertura, interoperabilidad y soluciones integradas*: OmniPCX Enterprise incluye estándares abiertos y tecnologías punteras para lograr una solución muy flexible. Alcatel-Lucent contribuye a mejorar la rentabilidad de las inversiones de sus clientes simplificando la interrelación y la integración de sus soluciones dentro de los entornos de comunicaciones, presentes o futuros. Esto se logra gracias a centenares de aplicaciones validadas a través del Alcatel-Lucent Application Partner Program (AAPP).

Ventajas económicas

Rentabilidad rápida y cuantificable, y reducción de gastos significativa:

- El ancho de banda compartido en redes con múltiples sedes permite ahorrar entre un 5 por ciento y un 30 por ciento en costes de suscripción y de comunicación
- Las aplicaciones centralizadas suponen un ahorro de entre el 5 por ciento y el 20 por ciento en costes de suscripción a operadores y de comunicación

- La gestión integrada de las redes de voz y datos constituye un ahorro de entre el 10 por ciento y el 40 por ciento
- La centralización del mantenimiento, de las actualizaciones y de los procesos relacionados representa un ahorro de entre el 5 por ciento y el 20 por ciento
- Los procesos Mover, Añadir, Cambiar (MAC) permiten ahorrar entre un 20 por ciento y un 30 por ciento (¡entre el 30 por ciento y el 60 por ciento en cableado!)

- Las soluciones de convergencia entre telefonía fija y móvil (extensión a móvil y modo dual Wi-Fi®/SIP) permiten ahorrar entre un 10 por ciento y un 20 por ciento en llamadas a móviles
- Centro de contacto IP integrado cuya capacidad de respuesta más rápida mejora el grado de satisfacción de los clientes
- La migración fluida supone un ahorro de entre el 20 por ciento y el 5 por ciento en las inversiones anuales en hardware para PBX

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Software

- Cliente/servidor
- Sistema operativo con micro kernel Chorus MIX
- Base de datos SQL/CQL
- Compatibilidad con Linux LILO/GRUB
- Red Hat® Linux® y Linux Kernel 2.4.17

Sistema

- Sistema centralizado o distribuido
- Duplicación del servidor y de la base de datos
- Transición sin fisura del servidor principal al auxiliar en caso de fallo
- Control de servidor de comunicaciones pasivo: central o remota
- Con servidor único: 15.000 usuarios IP/5.000 usuarios TDM
- 100 servidores en una misma red
- En un sistema de red con múltiples servidores, 100.000 usuarios IP/TDM con una imagen única
- 250 servidores en una supra red
- Más de 1 millón de usuarios en una supra red
- BHCC por servidor: 300.000

Hardware

- Servidores "appliance" del sector o "a medida"
- Conectividad Ethernet nativa en todas las CPU
- Hardware modular
- Conmutación TDM o IP
- Fuente de alimentación
- Fuente de alimentación auxiliar

OmniTouch™ 8600 My Instant Communicator

Alcatel-Lucent OmniTouch™ My Instant Communicator es un servicio multimedia integrado

que resulta accesible a través de múltiples interfaces a elegir (escritorio, teléfono fijo, móvil) y abierto a través de Servicios Web. Ofrece una interfaz innovadora y sencilla con ventanas emergentes discretas, ventanas de notificación y opciones de menú para mejorar el acceso a los servicios, aplicaciones y configuración.

- Gestión de interacción entrante/saliente (voz, MI, control de presencia)
- Servicios de comunicación empresariales
- Conferencia y colaboración
- Llamada por nombre, llamada por competencia
- Registro de llamadas
- Notificaciones (llamadas perdidas, nuevos mensajes de voz)
- Servicios de número único
- Buzón de correo visual
- Integración en escritorio (Microsoft Outlook/Microsoft Office Communicator®, IBM® Lotus Notes®/IBM Lotus® Sametime®)
- Varios idiomas

La plataforma de comunicaciones IP líder en el mundo para empresas grandes y medianas

- Teclas de función
- Planificación de llamadas
- Notas sobre las llamadas
- Acceso a servicios de colaboración (Alcatel-Lucent OmniTouch™ My Teamwork)
- TAPI, MAPI, DDE, OLE.com, LDAP
- Integración con IBM® Lotus Notes® y Microsoft® Outlook®
- Kit/biblioteca para desarrolladores, como API de telefonía XML v1.0 de Alcatel-Lucent

Teléfonos de escritorio:

OmniTouch IP Touch™ Serie 8 y Serie 9

- Servicios de comunicación empresariales (véase la sección siguiente)
- Teclado alfabético integrado para:
 - Mensajes instantáneos
 - Llamada por nombre: usuario interno o externo, LDAP
- Módulos de supervisión adicionales
- Mensaje de ausencia
- Volumen de auricular ajustable
- Directorio centralizado, corrección ortográfica y gramatical
- Posibilidad de utilizar la llamada por nombre en todos los contextos de comunicación (llamada directa, consulta y otros)
- Visualización del nombre del llamante
- Reenvío diferenciado condicional/incondicional a múltiples números del directorio
- Guías vocales dinámicas
- Teclas de función fijas
- Manos libres
- Compatibilidad con cascos (Bluetooth®, etc.)
- Tecla Ayuda
- Personalización individual
- Iconos informativos
- Orientación interactiva con teclas dinámicas
- Sincronización de idiomas: pantalla, instrucciones de voz y buzón de voz
- Megafonía
- Multilínea: apariencias y números múltiples
- Multilingüe (a elección del usuario)
- Comandos para macros
- Indicación de mensaje en espera
- Mini mensajes de texto
- Contraseña personal para consultar llamadas no contestadas

- Registro de llamadas personal
- Tecla de función programable
- Supervisión de usuarios/enlaces/grupos

Teléfonos móviles: Mobile IP Touch 310/610 (WLAN) y 300/400 (DECT)

- Servicios de comunicación empresariales (véase la sección siguiente)
- Mensaje de ausencia
- Volumen de auricular ajustable
- Llamada por nombre: usuario interno y externo
- Directorio centralizado, corrección ortográfica y gramatical
- Posibilidad de utilizar la llamada por nombre en todos los contextos de comunicación (llamada directa, consulta y otros)
- Visualización del nombre del llamante
- Reenvío diferenciado condicional/incondicional a múltiples números del directorio
- Guías vocales dinámicas
- Manos libres
- Compatibilidad con cascos
- Tecla Ayuda
- Personalización individual
- Iconos informativos
- Orientación interactiva con teclas dinámicas
- Sincronización de idioma: pantalla, guías vocales y buzón de voz
- Multilínea: apariencias y números múltiples
- Multilingüe (a elección del usuario)
- Indicación de mensaje en espera
- Mini mensajes de texto
- Registro de llamadas personal
- Tecla de función programable
- Integración completa con servidores de notificaciones (AAPP) y servicios basados en ubicación (AAPP)

Solución Alcatel-Lucent Advanced Cellular Extension

La solución Alcatel-Lucent Advanced Cellular Extension (ACE) es una potente solución de convergencia fijo-móvil (FMC) que traslada las funciones de voz avanzadas de Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise CS a los dispositivos móviles. Esta aplicación basada en software convierte cualquier teléfono móvil Smartphone en una extensión del servidor de comunicación. La gama completa de herramientas de comunicación está disponible en los dispositivos móviles de última generación (Microsoft® Windows Mobile®, Nokia Eseries™ y RIM® BlackBerry®) a través de una solución de extensión celular:

- ACE para Microsoft Windows Mobile
 - Nokia Intellisync Call Connect (ICC) para Alcatel-Lucent
 - ACE para BlackBerry

La aplicación ACE incluye dos componentes:

- Una aplicación de servidor alojada en Alcatel-Lucent OmniPCX Communication Server, que proporciona servicios de telefonía de empresa a dispositivos móviles autorizados
- Una aplicación cliente alojada en el dispositivo Smartphone, que proporciona una interfaz controlada por menú para acceder a las funciones de Alcatel-Lucent OmniPCX Communication Server

Servicios de comunicación empresariales estándar

- Marcación rápida
- Cargo de código de cuenta
- Recordatorio de citas
- Terminal asociado (definición/modificación a cargo del usuario)
- Rellamada automática ante enlace/paquete/enlace de red ocupados
- Rellamada automática ante extensión libre/ocupada
- Consulta repetida
- Desvío de llamada incondicional si comunica/no contesta a extensión, grupo de líneas, buzón de voz, operadora, buscapersonas, etc.
- Recepción de llamada
- Indicación de llamada en espera

- Restricción de identificación de línea llamante para llamadas internas
- Espera por teléfono ocupado/grupo de líneas/buzón de voz
- Desvío externo condicional (comunicando o sin respuesta)
- Llamada en espera
- Llamadas privadas controladas mediante código PIN y contraseña (opcionales)
- Timbre distinto según niveles jerárquicos
- No molestar
- Servicio nocturno general
- Líneas agrupadas (principal fijo, cíclico, mayor tiempo de espera, paralelo)
- Desvío inmediato
- Espera individual
- Directorio individual
- Música en espera interna/externa
- Llamada de consulta interna/externa
- Intrusión
- Rellamada al último número interno/externo
- Llamada local y externa
- Servicio de desplazamiento
- Apariencia multilínea (MLA)
- Desvío selectivo de multilínea
- Llamadas de conferencia múltiples
- Protección de llamadas múltiples

Servicios de "multi-tenant"

- Números de marcación rápida por entidad
- Identificación del llamante
- Servicios de operadora automática integrada por entidad
- Presentación de identificación de llamante (CLIP) por entidad
- Mensaje de bienvenida por entidad
- Música de espera por entidad
- Servicio nocturno por entidad
- Marcación transparente
- Modificación de código personal
- Llamadas prioritarias
- Almacenamiento y rellamada a número externo
- Sustitución
- Conferencia a tres
- Transferencia en conversación con teléfono libre/ocupado
- Conferencia programada a veintinueve participantes
- Activación/desactivación de instrucciones de voz por teléfono
- Depósito de mensajes de voz en teléfono de desvío
- Captura de llamadas en espera

Servicios de comunicación empresariales avanzados

- Identificación, presentación/restricción de línea de llamada (CLIP/CLIR)
- Modo de marcación dígito a dígito
- Marcación por bloques (posibilidad de corregir dígitos)
- Identificación ISDN, H.323 o SIP (CLIP) convertida en nombre
- Identificación RDSI, H.323 o SIP (CLIP) convertida en nombre
- Identificación de llamada maliciosa
- Almacenamiento de llamadas sin respuesta con fecha, hora y devolución de llamada
- Subdirección

Equipo jefe-secretaría

- Acceso al encabezado de los mensajes de voz del jefe desde el teléfono de la secretaria
- Asignación de escenarios de filtrados para secretaria designada
- Configuración flexible: equipo múltiple jefe/secretaría
- Desvío de la línea privada
- Desvío inmediato del teléfono del jefe al de la secretaria, activado por el jefe o la secretaria
- Mensajería de texto en línea específica para jefe-secretaría
- Escucha discreta del jefe (sólo en las líneas filtradas)
- Secretaria de desbordamiento en caso de ausencia de la secretaria principal
- Líneas privadas
- Secretaria principal, notificación de ausencias y desbordamiento de secretaria
- Filtrado selectivo (escenarios)

Configuración de trabajo en equipo

- Espera común/exclusiva
- Recepción de llamada de grupo
- Grupo de líneas agrupadas
- Conexión, desconexión
- Indicador de timbre administrable
- Cola de espera administrable

MyPhone en IP Touch 4068 y 4038

- Registro de llamadas (llamadas entrantes/salientes realizadas)
- Lista de rellamadas (llamadas no contestadas)
- Acceso a directorios universales (UDA: llamada por nombre LDAP)
- Presencia de telefonía y mensajería instantánea (MI)
- MI totalmente integrada con la telefonía (p. ej., MI para contestar a una llamada)

Lista de colegas

- Acceso directo a conferencias
- Acceso a vídeo instantáneo (también disponible en IP Touch 4028)

Servicios de comunicaciones para hoteles/hospitales

- Disponibles en todos los teléfonos de escritorio (IPT o analógicos)
- Registro de entrada/salida individual o colectivo
- Registro de entrada previa o de salida parcial
- DDI cíclico
- Habitación de varios ocupantes
- Asignación telefónica de habitaciones
- No molestar
- Código personal para huéspedes/pacientes
- Restricción de llamadas internas
- Restricción de llamadas DDI acorde a la planificación temporal
- Servicio de despertador (hasta cuatro llamadas por habitación)

Servicio de habitaciones

- VIP
- Número o nombre del huésped
- Identificación del servicio llamado
- Idioma del huésped
- Estado de la habitación
- Instrucciones de voz en varios idiomas (ocho simultáneos)

Directorio de habitaciones

- Llamada por nombre
- Pago previo (depósito)
- Paquetes flexibles
- Enlace a Alcatel-Lucent hotel/hospital (AHL)
- Identidad secreta para llamadas entre habitaciones
- Cabina pública
- Número de identificación personal para huéspedes
- Creación manual de registro de detalles de llamadas (CDR)
- Minibar
- Facturación

Servicios de operadora

- Marcación abreviada
- Activación/desactivación de No molestar
- Módulo adicional
- Indicación de alarma
- Grupos de operadoras
- Respuesta automática
- Opciones especializadas para operadora (individual o grupo)
- Campo de señales de ocupación
- Llamada por nombre en todas las situaciones de comunicación
- Solicitud de gastos de llamadas (en función del operador)
- Operadoras centralizadas o distribuidas por la red

- Cola de llamadas con indicación
- Distribución de llamadas en función del tipo de tráfico, DID, empresa o servicio llamado (entidad)
- Llamada en espera con indicación
- Recursos del interlocutor llamado
- Recepción de llamada
- Servicio de rellamada con cargo (en función del operador)
- Llamada encadenada
- Elección del estado del sistema
- Conferencia
- Creación, cancelación y modificación de número abreviado con nombre
- Creación, cancelación y modificación de abonados (nombre, derechos y otros)
- Presentación de llamada discreta
- Presentación de llamada discreta mediante mini mensajes de texto para ocupado/libre
- Teléfono Reflexes
- Marcación transparente DTMF
- Amplio campo de señales de ocupación
- Distribución de operadoras por plazo de desbordamiento flexible en función del tiempo de espera del llamante
- Compatibilidad con cascos
- Espera individual o múltiple
- Creación/eliminación de elementos del directorio
- Presentación de nombre/número para llamadas internas
- Supervisión VIP RDSI
- Rellamada del último número
- Reserva de línea
- Identificación de llamada maliciosa
- Modo de reserva manual
- Mini mensajes de texto
- Servicios "multi-tenant"
- Desactivación en número de directorio
- Buscapersonas
- Contraseña
- Llamada personal
- Llamada prioritaria (interna/externa)
- Recepción y lectura de unidades de gastos y costes (en función del operador)
- Grabación en línea en entidad asociada
- Estado de las llamadas dirigidas al operador
- Almacenamiento de número y rellamada
- Enrutamiento multinodo sincronizado (entidad)
- Presentación de fecha y hora

- Transferencia con o sin aviso
- Adjudicación de enlaces con restricción
- Supervisión de teléfono VIP

Puestos de operadora

- Operadora de bienvenida en IP Touch Serie 8 y Serie 9
- Operadora IP basada en PC
- Consola de operadora multimedia Alcatel-Lucent 4059
 - Teléfonos IP Touch Serie 8 o Serie 9 para audio
 - Teclado multifuncional

Bienvenida integrada

- Operadora automática integrada.
- Asistente con operadora automática y bienvenida adaptada al contexto
- Mensaje de bienvenida sincronizado

Mensajería vocal y fax

- Operadora automática
- Transferencia de llamada
- Respuesta directa en mensaje de recepción
- Función ampliada de control de grabación y reproducción
- Difusión, petición bajo demanda, desbordamiento, almacenamiento y reenvío de faxes
- Listas de distribución generales
- Mensaje de bienvenida adaptado al estado del usuario
- Transferencias inmediatas o supervisadas
- Acuse de recibo de mensajes
- Atributos de los mensajes: urgente, normal y privado
- Notificación de mensajes mediante luces, pantalla, tono de marcación, guías vocales
- Varios idiomas
- Contraseña multiusuario
- Protocolos de red: IMAP4, VPIM, Octelnet y Amis
- Listas de distribución privadas
- Grabación en línea
- Buzón compartido: buzón principal, de huésped y de secretaria
- Interfaz ergonómica en los teléfonos IPTouch Serie 8 y Serie 9 mediante teclas dinámicas o de cliente PC My Messaging
- Mensaje de voz como adjunto de fax
- Formularios de voz y DTMF
- Acceso Web a mensajes de voz y de fax
- Servicios de mensajería vocal Alcatel-Lucent 4645: buzón de voz integrado basado en software para ubicaciones pequeñas/medianas (sucursales autónomas)

Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise OmniTouch Contact Center Standard Edition

- Matriz de distribución de llamadas activa
- Flujo de llamadas basado en piloto
- Distribución basada en competencias y costes
- Desbordamiento de piloto condicional al buzón de voz
- Enrutamiento externo de llamadas
- Desvío de piloto a otro piloto
- Enrutamiento de piloto a la cola de espera según prioridades
- Planificación de tiempo de enrutamiento
- Tipos de colas: espera, ayuda y disuasión
- Piloto virtual
- Enrutamiento inteligente
- Gestión de llamadas salientes
- Gestión directa de llamadas por agente
- Anuncio sobre tiempo de espera restante
- Integración con gestión de campañas salientes
- Integración nativa con sistema de respuesta de voz interactiva (IVR)

Guías vocales

- Guías vocales internas
- Guías vocales internas sincronizadas
- Almacenamiento desde estación de audio o teléfonos IP Touch Serie 8 o Serie 9

Funciones de agente

- Desconexión administrativa
- Pausa de agente
- Llamada directa de agente con estadísticas
- El agente puede pertenecer a varios grupos
- Grabación digital IP y TDM (DR-Link)
- Aplicaciones CCA: Teléfonos IP Touch Serie 8 y Serie 9 en la barra de herramientas para ofrecer estadísticas personales
- Selección de grupo: encabezado fijo, cíclico, tiempo máximo inactivo
- Posición de agente de libre elección
- Supervisor de ayuda
- Agente interno con teléfono analógico o teléfono IP Touch Serie 8 o Serie 9
- Conexión/desconexión
- Abrir o cerrar un piloto desde una posición de agente
- Restricción de llamadas personales

- Suspensión de las colas de espera del grupo
- Sincronización automática o manual
- Código de transacción (con informes)

Supervisión y estadísticas

- Gestión de alarmas
- Información sobre el nivel de llamadas
- Alarmas personalizables
- Informes personalizables
- Informes de comunicación detallados
- Informes basados en eventos sobre comunicaciones
- Escucha discreta de llamadas para supervisor
- Estadísticas e informes basados en Microsoft Excel
- Exportación de informes de comunicaciones (archivos ASCII)
- Posición de supervisor de libre elección
- Interfaz de usuario Windows al 100 por cien
- Presentación de gestión Windows nativa
- Informes predefinidos
- Nivel de servicio en tiempo real por pilotos
- Estadísticas en tiempo real
- Compilación y archivado de estadísticas (FTP)
- Control de pantalla a través de barómetros

Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise OmniTouch Contact Center Premium Edition

Distribución de medios segmentada

- La interfaz de usuario de Visual contact center (CC) re-utiliza los clásicos conceptos de matriz CCS patentados
- Capacidad de configuración de CC Windows Explorer mediante "arrastrar y soltar"
- Enrutamiento y distribución de correo electrónico y voz integrados
- Flujo de contacto basado en cualificación de tipos de servicio
- Segmentación de contactos basada en cualificación
- Guía de llamadas Visual IVR con consulta de BB. DD
- Visual IVR integrado con reutilización de recursos de OmniPCX, no hay hardware adicional
- Icono de navegador Visual IVR seleccionado desde la barra de herramientas de interfaz de usuario Visual CC
- Creación de guión Visual IVR mediante iconos de "arrastrar y soltar"

- Integración opcional con IVRs de funcionalidad completa
- Acuse de recibo automático y reenrutamiento
- Clasificación de correo electrónico mediante palabras clave
- Gestión de registros de correo electrónico y "work-bin"
- Distribución de recursos basada en competencias y costes
- Gestión de cola de contacto: espera, disuasión, desbordamiento
- Desbordamiento condicional definido por la actividad del CC
- Información sobre tiempo de espera previsto con opciones
- Enrutamiento externo de contactos
- Colas con etapas múltiples
- Colas con niveles múltiples priorizados
- Selección de grupo multimedia, cola y agente
- Enrutamiento planificado a lo largo de la jornada
- Gestión de llamadas salientes
- Integración con gestión de campañas salientes

Anuncios de voz

- Guías vocales para tutorial de agente
- Actualizaciones de anuncios de enrutamiento
- Anuncios sobre reenrutamiento, cierre y apertura
- Grabación desde estación de audio o teléfono

Funciones de agente

- Administrador no disponible
- Agente no disponible con motivo
- Seguimiento de llamadas privadas de los agentes
- Consulta, transferencia, conferencia
- Conexión/desconexión
- Restricción de llamadas privadas
- Abandono administrativo ("wrap-up")
- Asistencia de supervisor
- Niveles de grupos y competencias de agentes
- Selección de grupo: cíclico, superior, mayor tiempo disponible
- Grabación de conversaciones de emergencia
- Grabación digital IP y TDM (DR-Link) opcional
- Puesto de escritorio de agente VoIP y "plug-in" IP
- Interfaz de escritorio de agente Genesys multimedia (GAD)
- Escritorio con pantalla emergente e historial de contactos
- Posición de agente de libre elección
- Compatibilidad con teléfonos IP Touch Serie 8 Series y Serie 9

- Agente IP remoto

Funciones de supervisor

- Visual CC fácil de usar, gestión compatible con Windows y herramientas de supervisión
- Configuración de objetos
- Diseño de distribución de medios "arrastrar y soltar"
- Supervisión de objetos de alarma
- Personalización de alarmas/alertas
- Objeto con mensajes de voz y de correo electrónico (supervisión de alarmas en tiempo real)
- Supervisión y gestión de nivel de servicio
- Objeto con mensajes de voz y de correo electrónico (informes históricos de estadísticas Microsoft Excel® predefinidos)
- Planificación y creación de informes históricos
- Personalización mejorada y fácil de usar de informes Excel
- Inclusión de monitorización de supervisión de llamadas y escucha discreta
- Gestión de cambio remoto del estado del agente
- Capacidad de desbordamiento de licencias de usuario ("Overrun")
- La opción de desbordamiento incrementa automáticamente las licencias de agente en un 30 por ciento durante un período de 10 días
- Desbordamiento único en el sector

Especificaciones del sistema

- Paquete de software Genesys Open Contact Center versión 7.2
- Procedimientos de instalación con asistente
- Conectividad IP con OmniPCX Enterprise CS
- Sistemas operativos Windows 2000® y XP®
- Base de datos Microsoft SQL
- Unicode con varios idiomas
- Interfaz de usuario Visual CC personalizable
- Despliegue que no requiere espacio

Opciones de apertura

- Conectividad con barómetros
- Informes de estadísticas detallados integrales
- Conectividad IVR periférica
- Interfaz del sistema de gestión de recursos
- Adaptadores CRM Gplus: software empresarial Microsoft Dynamics® y software SAP®

Opciones de servicios

- **profesionales proporcionadas**
- Interfaz para Remedy, Salesforce, Pivotal

- Comunicación CC Teamer en tiempo real con estado de presencia, conferencias y colaboración mediante integración del escritorio de OmniTouch My Teamwork™ Conferencing y Collaboration

Movilidad de infraestructura DECT

- Radio DECT/GAP
- Rango de radiofrecuencia
 - de 1,88 GHz a 1,90 GHz (Europa)
 - de 1,91 GHz a 1,93 GHz (Sudamérica)
 - de 1,92 GHz a 1,93 GHz (EE. UU.) con adaptador de alimentación
- Estación base de radio optimizada (IBS)
 - Seis comunicaciones simultáneas
 - Conectividad: 2 interfaces UA
 - Alimentación en línea
- Estación base de radio avanzada (RBS)
 - 12 comunicaciones simultáneas
 - Placa de sistema dedicada DECT8
 - Fuente de alimentación externa
 - Versiones externas
- Frecuencias
 - Europea
 - Norteamericana
 - Latinoamericana
 - Asiática

Infraestructura inalámbrica Wi-Fi

Infraestructura Wi-Fi: puntos de acceso LAN inalámbricos OmniAccess y controladores WLAN

Estándares inalámbricos

- IEEE 802.11a/b/g
- IEEE 802.11i

Rango de radiofrecuencia

- 2,4 GHz – 2,4835 GHz ("b" y "g")
 - 5,150 ~ 5,250 GHz (banda inferior):
 - 5,250 ~ 5,350 GHz (banda media):
 - 5,470 ~ 5,725 GHz (Europa)
 - 5,25 ~ 5,25/5,50 GHz (banda superior)

Cobertura de radio automatizada

- Hasta 32 SSID por punto de acceso
- Gestión de RF dinámica para alimentación de canal del Punto de Acceso y configuración óptima de canal
- Autorrecuperación en torno a los puntos de acceso que fallan

Seguridad inalámbrica

- WEP, WPA, WPA-PSK, WPA2 y PA2-PSK

- Firewall "stateful" integrado
- Detección y contención de puntos de acceso no autorizados
- Sistema IDS/IPS inalámbrico

Calidad de servicio

- Estandarizada
 - QoS en el aire: 802.11e - WMM (EDCA)
 - Ahorro de energía 802.11e (U-APSD)
 - Especificación del tráfico 802.11e (TSPEC)
- Modo SRP
- Control de admisión de conexiones con balance de carga equilibrado
- Marcación 802.1p, DiffServ

Persistencia de llamadas

- Proxy IP móvil para itinerancia ("handover") de capa 3
- Itinerancia ("handover") rápida: almacenamiento de clave en memoria caché oportunista WPA2
- Monitorización sensible a la voz
- Reautenticación 802.1x sensible a la voz

Descodificación del protocolo de telefonía

- Protocolo de radio SpectraLink (SRP)
- Alcatel-Lucent OmniPCX (NOE)
- SIP

Buscapersonas

- Conexiones gestionadas a través de Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise: protocolo ESPA 3
- Llamada externa en espera en guías vocales
- Llamadas internas y externas transferidas al buscapersonas
 - En selección
 - Desvío inmediato
 - No contesta u ocupado
 - Buscapersonas mediante prefijo o sufijo

Voz sobre IP

- Algoritmo de compresión de voz digital basado en las leyes G.711 A y μ
- Algoritmo de compresión: G.723.1A, G.729.AB
- Velocidad de compresión: 6,4 kb/s/8 kb/s
- Asignación automática de algoritmo de compresión
- Buffer de "jitter" dinámico
- Cancelación de eco: 64 ms/128 ms con análisis de señal de voz y mejora de la calidad de la señal
- Ocultación de paquetes perdidos (PLC)
- VAD: supresión de silencio y generación de ruido de confort

- Trama de paquetes: 20 ms, 30 ms y 40 ms
- Control de admisión de llamadas en dominios IP
- Códigos DTMF Q23 interpretados, codificados y regenerados (relay DTMF sólido, RFC 2833 o fuera de banda)
- Calificación genérica de señal y transporte por módem
- Mecanismo anti saturación, control de ganancia automático hacia atrás y hacia delante
- Herramienta integrada de diagnóstico de calidad de la señal
- QoS: TOS o etiquetado DiffServ, 802.1 p/Q

Fax

- G3, súper G3 "fall back"
- Detección automática de fax.
- Fax: G.711 transparente (protocolo Alcatel-Lucent) y T.38 (protocolo Alcatel-Lucent, H.323 y SIP)

Continuidad del servicio

- Enlace de señalización de reserva para media gateway
- Servidor de comunicaciones pasivo

Protocolos de red privada

- Protocolo Alcatel-Lucent Business Communication (ABC-F) Network basado en QSIG mejorado (túneles) y H.323 para VoIP
- Configuraciones lineales, en estrella y malladas
- Red multiproveedor: QSIG BC, GSIG GF, servicios suplementarios QSIG (SS) y DPNS para conectividad TDM

H.323, SIP para conectividad IP

- Protocolos de señalización asociados a los canales analógicos y digitales
- ABCVPN para redes sobre red RDSI/RTPC (Señalización en red IP)

ABC-F: Funciones de telefonía

- Conferencia a 3
- Conferencia informal a 6
- Conferencia programada a 14
- Conferencia a 29
- Enlace Alcatel-Lucent para hoteles y hospitales (AHL)
- Asignación automática de clientes/pacientes
- Rellamada automática en caso de línea privada ocupada
- Llamada básica
- Consulta repetida
- Rellamada en caso de línea ocupada
- Rellamada cuando las extensiones están libres u ocupadas
- Llamada por nombre

- Reenvío de llamada
- Presentación de llamadas
- Indicación de llamada en espera
- Espera
- Desvío condicional (desvío si no contesta, desvío si está ocupado)
- Comunicación de datos
- DISA
- Distinción de timbres de llamada basado en jerarquías
- No molestar
- Enrutamiento de entidades para configuración con múltiples empresas/departamentos
- Espera
- Recepción de llamada individual
- Llamada de consulta
- Llamada de intercomunicador
- Intrusión
- Servicios RDSI suplementarios
- Identificación de nombre y número
- Lectura de recuento personal de impulsos cargados
- Rellamada del último número marcado
- Sustitución
- Mensajes cortos de texto
- Transferir
- Transparencia en marcación decádica y Q 23
- Desvío incondicional

ABC-F: Funciones de GroupWare distribuido

- Asociación en red
- Desvío condicional al asociado
- Grupo de captura de abonado
- Desvío inmediato al asociado
- Equipo de filtrado del jefe/secretaría
- Supervisión de objetos: libre, parcialmente ocupado, totalmente ocupado, tono de llamada
- Supervisión de enlaces/paquetes/abonados

ABC-F: Funciones de movilidad

- Movilidad dentro de la empresa en la red: *roaming*, derechos de usuario y tarificación asignados al número del nodo local
- Servicios de buscapersonas en las redes
- Desvío remoto
- Sustitución
- Servicios de ubicación

ABC-A: Aplicaciones de red

- Contact Center centralizado (OTCC)
- Supervisor Centralized Contact Center (OTCC) centralizado en la red con supervisión en tiempo real
- Sistema de mensajería, centra-

lizado o compartido, distribuido en la red

- Contact Center centralizado (OTCC)
- Centralized OTUC centralizado (mensajería, softphone, colaboración, asistente)
- Ayuda mutua mediante grupos Contact Center (OTCC) en diferentes nodos con previsión de distribución de llamadas

ABC-R: Mecanismo de enrutamiento

- Enrutamiento adaptable
- Selección de enrutamiento automático (ARS):
 - Acceso a rutas alternativas basado en derechos de llamante
 - Multiempresa
 - ARS en función del tiempo: día de la semana, y hora y minuto del día
 - ARS por dominio IP
- Restricción de limitación de costes por usuario/estado de la instalación
- Tablas de comandos de marcación con dígitos para añadir/eliminar del número
- Acceso directo o indirecto a múltiples operadores
- Cinco tablas diarias por cada tabla semanal
- Información (guía vocal) para el llamante si la ruta más barata no está disponible
- Información (guía vocal) para el llamante si necesita permisos para utilizar una ruta más cara
- "Break in"
- "Break out"
- "Break in" a través de DISA securizada
- Plan de numeración homogéneo forzado en red

Gestión de red ABC

- Gestión a cargo de operadora
- Gestión CLI local
- Gestión centralizada o distribuida desde aplicaciones externas
- Mapa de topología
- Configuración
- Gestión de alarmas
- Tarificación de llamadas
- Directorio
- Análisis de tráfico
- Seguridad
- Interfaz gráfica de usuario
- Gestión remota
- Dominios de alarmas y centralización de alarmas
- Mecanismo de auditoría

- Difusión (*broadcast*) de datos de configuración
- Acceso de mantenimiento remoto
- Descarga de software remoto

Redes privadas virtuales (VPN) basadas en voz

- VPN ABC a través de desbordamiento a RDSI pública, QSIG
- Disociación de señalización sobre red IP (menor ancho de banda)
- Servicios ABC al cien por cien

QSIG – Llamada básica

- Identificación del llamante
- Identificación de la línea de conexión
- Canales de llamadas de datos
- Identificación de llamada maliciosa
- Subdireccionamiento

QSIG – Funciones genéricas del protocolo

- QSIG – Servicios suplementarios
- Aviso de cargo
- Finalización de llamada si no contesta
- Finalización de llamada si abonado ocupado
- Desvío de llamada si ocupado
- Desvío de llamada si no contesta
- Desvío de llamada: incondicional
- Restricción de identificación de línea llamante/conectada
- Restricción de identificación de nombre llamante/conectado
- Presentación de identificación de línea llamante
- Presentación de identificación de nombre llamante
- Transferencia de llamada
- Presentación de llamadas
- Presentación de identificación de línea conectada
- Presentación de identificación de nombre conectado
- Procedimientos funcionales genéricos
- Indicación de mensaje en espera
- Sustitución de la ruta

DPNS

- Rellamada cuando esté disponible (finalización de llamada en teléfono ocupado) (9)
- Desvío de llamadas (11)
- Presentación de llamadas (14)
- Llamada en espera (17)
- Servicio nocturno centralizado (25)
- Conferencia (13)
- No molestar (32)
- Espera (12)

- Llamada de consulta (13)
- Intrusión (10)
- Ausencia de bucle (37)
- Optimización de ruta (19)
- Cadena independiente de servicio (16) nombre
- Transferencia (13)
- Llamada de voz y datos (6 y7)

Protocolo de inicio de sesión (SIP)

- Servidor SIP *proxy/registrar/redirect* y *gateway* SIP
- Redundancia de servidores (activo/pasivo)
- Autenticación (*http digest*)

Estándares SIP admitidos

El servidor Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise Communication Server cumple los siguientes estándares SIP. Admite los RFC que se detallan a continuación y que se encuentran en el sitio de IETF (<http://www.ietf.org>)

Los mensajes SIP se utilizan respetando escrupulosamente la RFC.

Ampliaciones del estándar SIP para terminales de otras marcas y enlaces troncales SIP:

Ampliaciones SIP según los estándares para terminales de otras marcas y enlaces SIP:

- Servicios de telefonía SIP descritos en el ejemplo de servicio del borrador 15 del IETF
- Requisitos y configuración de dispositivos de telefonía SIP según RFC 4504 (hardware, IP, características de seguridad, conformidad con SIP, etc.)

RFC SIP

- 2543 (obsoleta con respecto a RFC 3261, 3262, 3263, 3264, 3265): SIP: Protocolo de inicio de sesión
- 2782: DNS RR para especificar la localización de servicios (DNS SRV)
- 2822: Formato de mensajes de Internet
- 3261: SIP: Protocolo de inicio de sesión
- 3262: Fiabilidad de Respuestas Provisionales en SIP (PRACK)
- 3263: SIP: Localización de servidores SIP
- 3264: Modelo de Oferta / Respuesta con SDP
- 3265: SIP-Notificación de eventos específica
- 3311: Método SIP UPDATE (sólo contador de sesión)
- 3323: Mecanismo privado para el protocolo de inicio de sesión (SIP)
- 3324: Requisitos a corto plazo para identidad confirmada de red

- 3325: Extensiones propietarias al protocolo de inicio de sesión (SIP) para identidad confirmada dentro de redes fiables
- 3265: SIP-Specific Event Notification
- 3515: Método de referencia del protocolo de inicio de sesión (SIP)
- 3891/3892: "Sustituir encabezado" y mecanismo "Referido por" del protocolo de inicio de sesión (SIP)
- 3398: Correspondencia del usuario ISUP de la Red Digital de Servicios Integrados (RDSI) en SIP
- 3966: URI telefónico para números de teléfono (URL telefónico no soportado)
- 4497: Interrelación entre SIP y QSIG. draft-ietf-sip-answer-mode-07: Solicitar modos de respuesta para el Protocolo de inicio de sesión

MMUSIC (Control de sesión multipunto y multimedia)

- 2327: SDP: Protocolo de descripción de sesión

Telefonía IP

- 2617: Autenticación HTTP: Autenticación en el acceso básica y encriptada ("digest")
- 1321: Autenticación para llamadas salientes
- 2833/4733: Transparencia DTMF RFC 2833 es sustituida por RFC 4733
- 3842: Paquete de eventos con resumen de mensajes e indicación de mensajes en espera
- 4028: Contadores de tiempo sesión en el protocolo
- 3725: Mejores prácticas habituales para control de llamadas de dispositivos de otros fabricantes (3 pcc) en SIP (caso 1). Invitar sin SDP
- 3960: Medios intermedios (parciales)

AFT (Transmisión audio fax)

- 1889/1890: RTP: Protocolo de transporte para aplicaciones en tiempo real
- 2198: Carga RTP para datos de audio redundantes
- 3550: RTP: Protocolo de transporte para aplicaciones en tiempo real (sólo audio)
- 3551: Perfil RTP para conferencias de audio y de vídeo con control mínimo (sólo audio)
- 3711: Tiempo real seguro Compatible con teléfonos IP y softphones de A-LU
- 3362: Procedimientos T38 ITU-T para comunicaciones sobre IP/ fax grupo 3 en tiempo real
- 2617: Autenticación HTTP: Autenticación de acceso básica y encriptada ("digest")

Funciones de terminales SIP

- Llamada en espera
- Mostrar/ocultar consulta
- Transferencia en fase de establecimiento de llamada
- Transferencia durante conversación
- Desvío de llamada: incondicional
- Desvío de llamada: ocupado
- Desvío de llamada: no contesta
- Conferencia a 3
- Acceso a buzón de voz
- Indicación de mensaje en espera
- No molestar
- Control de admisión de llamadas
- Tarificación
- CoS/restricción de llamadas
- Marcación rápida
- DTMF
- Fax T.38
- Twinset
- Grupo de teléfonos
- Monitorización CSTA y control de llamadas
- Compatibilidad con aplicaciones hoteleras e Infocenter

Funciones de extensión remota SIP

- RFC 2976 – información DTMF
- Llamada en espera
- Mostrar/ocultar consulta
- Transferencia en fase de establecimiento de llamada
- Transferencia durante conversación
- Desvío de llamada: incondicional
- Desvío de llamada: ocupado
- Desvío de llamada: no contesta
- Conferencia a 3
- Retener/recuperar llamadas
- Atención/supervisión de llamadas
- Desvío automático si está ocupado o no contesta
- "Clic para marcar" (con Softphone)
- Acceso a buzón de voz
- Depósito de mensajes
- Indicación de mensaje en espera (MWI)
- No molestar
- Marcación rápida
- Ocultar identidad
- Control de admisión de llamadas
- Tarificación
- CoS/restricción de llamadas
- Aplicaciones CTI
- Grupo de teléfonos
- Conferencia programada
- Intrusión
- *Twinset/tándem*
- Desvío remoto
- Código de cuenta empresarial

Enlaces SIP privados

- Llamada en espera
- Mostrar/ocultar consulta
- Transferencia en fase de establecimiento de llamada
- Transferencia durante conversación
- Desvío de llamada: incondicional
- Desvío de llamada: ocupado
- Desvío de llamada: no contesta
- Conferencia a 3
- Indicación de mensaje en espera
- No molestar
- Control de admisión de llamadas
- DTMF
- Fax T.38

Enlaces con SIP públicos y conectividad con redes de última generación

- Llamada saliente básica con visualización de número y nombre
- Llamada entrante básica con DDI con visualización de número
- Presentación de identificación del nombre/línea llamante (CLIP)
- Restricción de identificación de línea llamante (CLIR)
- Presentación de la identificación del nombre/línea conectada (COLP)
- Restricción de la identificación del nombre/línea conectada (COLR)
- Desvío incondicional de llamadas (CFU) y Desvío si ocupado/sin respuesta (CFB/CFNR)
- Llamada en espera
- Consulta/consulta repetida/conferencias
- Transferencia en fase de establecimiento de llamada
- Transferencia durante conversación
- DTMF: marcación transparente (RFC 2833)
- Compatibilidad con fax T.38
- Igual integración con las funciones de gestión de llamadas del sistema y el usuario disponibles en enlaces RDSI
- Autenticación para llamadas salientes/entrantes
- Registro dinámico o estático de *gateway* SIP OmniPCX a *proxy* SIP de operador (con o sin autenticación)
- Cambio de *proxy* SIP mediante ARS
- Mensajes de mantenimiento de sesión ("*keep alive*") con el *Proxy* SIP
- Varios enlaces/proveedores SIP
- Control de admisión de llamadas (CAC) en SIP

Seguridad

Los productos y soluciones OmniPCX Enterprise se incluyen en las políticas de seguridad Alcatel-Lucent User-Centric (anteriormente CrystalSec) y en el ámbito de las prácticas recomendables (estrategia de seguridad predeterminada).

Certificado de seguridad integral

- Criterios comunes EAL2+ (vigentes en 2008)

Autenticación

- Gestión de servidor IPBX
 - Base de datos de autenticación local (aplicación de la política de contraseñas)
 - Autenticación remota (RADIUS)
- Acceso de red a cliente/dispositivo (IP Touch)
 - IEEE 802.1X MD5/TLS

Filtrado de tráfico

- IPBX Server
 - Archivo de hosts fiables
 - Función de tunelización TCP
- Cliente/dispositivo (IP Touch)
 - Protección contra suplantación de direcciones ARP
 - Filtrado de conmutadores de puerto VLAN del PC

Cifrado

- Modo de configuración de servidor IPBX:
 - SSHv2 para sesiones seguras (Telnet, FTP, etc.)
 - SSLv2/v3 para sesiones HTTP seguras
 - SNMP v1/v2c/v3 para integración NMS completa
- Confidencialidad cliente/dispositivo (protocolo y medios de señalización):
 - IPsec y RTP seguro (AES de 128 bits)

Integridad

- Firmas binarias de media gateway e IP Touch
- Acceso al sistema y mantenimiento
 - Puerto dual (modo de vigilancia)
 - Registro local y remoto (syslog)
 - Puerto de consola serie para acceso local y remoto (módem de devolución de llamada)
 - Protocolo de tiempo de la red (NTP) de servidor y cliente para sincronización temporal de toda la red

Autorización de usuarios para servicios de comunicación

- Función de monitorización de llamadas con el sistema Alcatel-Lucent OmniVista™ 4760 Network Management System (NMS)
- Protección interna contra estafas telefónicas mediante clases de servicios
- Definición de códigos PIN para llamadas profesionales o personales

- Acceso restringido para categorías de discriminación para transferencia/desvío
- Acceso seguro a la función de Acceso directo al sistema de extensiones (DISA)

Gestión

- Gestión centralizada o distribuida
- Arquitectura cliente-servidor
 - Cliente: sistemas operativos Windows 2000 Pro®/Windows XP®/Windows 2003®/Windows Vista®
 - Servidor: sistemas operativos Windows XP Pro®/Windows 2003
- Gestión de acceso a Internet basada en Web

Configuración

- Procesos Mover, Añadir, Cambiar
- Interfaz gráfica unificada
- Perfiles de creación/modificación
- Importación/exportación de archivos de texto

Mantenimiento de la red

- Copia de seguridad automática y descarga de software (servidor de comunicaciones y servidor de comunicaciones pasivo)

Fallos y alarmas

- Filtrado de alarmas, actuaciones por alarmas
- Lista de alarmas con código de colores para indicar la gravedad
- Notificación de alarmas en tiempo real
- Estadísticas de alarmas

Topología

- Mapas de topología actualizados en tiempo real con las alarmas
- Inspección desde la vista de la red hasta la placa que falla

Directorio corporativo LDAP

- Actualización automática con OmniPCX Enterprise
- Importación/exportación en LDIF
- Acceso a través de clientes LDAP v3 estándar
- Directorio Web con búsqueda y función "clic para llamar"

Contabilidad de llamadas

- Mapa de organización
- Cálculos de costes basados en la duración
- Simulación de costes de operador
- Seguimiento de llamadas
- Informes gráficos predefinidos/personalizables

Rendimiento

- Análisis de tráfico por: enlaces, paquetes, operadora/grupo de operadoras, instalación inalámbrica in situ, número DDI, grupo de usuarios, etc.

Rendimiento VoIP

- Informes por dominios IP y equipos OmniPCX IP (teléfonos IP, tarjetas, etc.)
- Informes por volumen y calidad de servicio

MIB en OmniPCX Enterprise

La extensión MIB de Alcatel-Lucent ofrece:

- Información del sistema integral:
 - rol de la CPU
 - Estado del teléfono
 - Inscripción de teléfono SIP
- Información por dominio IP (correspondiente al sitio geográfico remoto):
 - Contadores de circuitos de conferencia
 - Contadores de recursos DSP (compresores)
 - Contadores de control de admisión

Servicios de informes comunes

- Informes gráficos con múltiples formatos (CSV, HTML, PDF, XML)
- Listas, resúmenes e informes detallados
- Distribución de informes por correo electrónico

Servidores de aplicaciones o centros con arquitectura blade

- Standard IBM eServer xSeries
- Standard IBM eServer Blade Center
- Standard HP ProLiant Appliance Server
- HP BladeSystem Blade Center

Bastidores

Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise RM1 (bastidor de 19 pulgadas)

- 3 ranuras modulares (apilables de 3 en 3 como máx. con RM3)
- Utiliza módulos de hardware optimizados (y/o servidor de comunicaciones e-CS)
- Profundidad: 400 mm (15,75 pulgadas)
- Altura: 66 mm (2,60 pulgadas)
- Ancho: 442 mm (17,40 pulgadas)
- Peso: 10 kg (22 libras)

Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise M2 (armario)

- 1 ACT 28 o 2 ACT 14
- Profundidad: 255 mm (10,04 pulgadas)
- Altura: 740 mm (29,13 pulgadas)
- Ancho: 570 mm (22,44 pulgadas)
- Peso: 70 kg (154,32 libras)

Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise AC con bastidor de datos de 14 pulgadas (bastidor de 19 pulgadas)

- Alimentación y batería auxiliar de 48 V
- 1 ACT 14
- Profundidad: 383,4 mm (15,09 pulgadas)

- Altura: 264,4 mm (10,41 pulgadas)
- Ancho: 486,3 mm (19,15 pulgadas)
- Peso: 30 kg (66,14 libras)

Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise RM3 (bastidor de 19 pulgadas)

- 9 ranuras modulares (apilables de 3 en 3 como máx. con RM1)
- Utiliza módulos de hardware optimizados (y/o servidor de comunicaciones e-CS)
- Profundidad: 400 mm (15,75 pulgadas)
- Altura: 154 mm (6,06 pulgadas)
- Ancho: 442 mm (17,40 pulgadas)
- Peso: 17 kg (38 libras)

Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise M3 (armario)

- 2 ACT 28 o 2 ACT 14
- Profundidad: 516 mm (20,31 pulgadas)
- Altura: 1.500 mm (59,05 pulgadas)
- Ancho: 570 mm (22,4 pulgadas)
- Peso: 110 kg (242,5 libras)

Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise ACT 28 en formato de bastidor de datos (bastidor de 19 pulgadas)

- Alimentación y batería auxiliar de 48 V
- 1 ACT 28
- Profundidad: 383,4 mm (15,09 pulgadas)
- Altura: 530 mm (20,87 pulgadas)
- Ancho: 486,3 mm (19,15 pulgadas)
- Peso: 70 kg (154,3 libras)

Directivas y estándares internacionales

- Directivas CE
- 94/9/EC: ATEX
- 1999/5/EC: R&TTE
- 1999/519/EC: SAR
- 2002/95/EC: ROHS
- 2002/96/E: WEEE
- 2004/108/EC: EMC
- 2005/32/EC: Ecodesign
- 2006/95/EC: LVD

Seguridad

- IEC 60950-1
- UL1950-1

SAR

- Cenelec EN50360
- Cenelec EN50385
- FCC 2.1093 e IEEE 1528

EMC

- IEC-CISPR22 Clase B
- Cenelec EN55022 Clase B
- FCC Parte 15B
- IEC-CISPR24
- Cenelec EN55024
- IEC-EN61000-3-2

- ETSI-EN 301 489-06: DECT
- ETSI-EN 301 489-17: Bluetooth y WLAN

Radio

- ETSI EN 300 328-2: 2,4 GHz
- ETSI EN 301 893: 5 GHz
- ETSI EN 301 406: DECT
- FCC Parte 15 Subparte C y D

Entorno EX

- Cenelec EN 50014
- Cenelec EN 50018
- Cenelec EN 50019
- Cenelec EN 50020

Entornos mixtos

- Cenelec EN 50121-4: aplicaciones ferroviarias
- IEC 60945: marítimo

Condiciones ambientales

- ETSI – ETS 300 019 Parte 1-1 almacenamiento
- ETSI – ETS 300 019 Parte 1-2: Transporte
- ETSI – ETS 300 019 Parte 1-3: durante la utilización

Telecomunicaciones

- ETSI EG 201 121
- ETSI TBR 021
- ETSI TBR 010
- ETSI TBR 022
- ETSI TBR 003
- ETSI TBR 033
- ETSI TBR 004
- ETSI TBR 034
- ETSI TBR 008
- ETSI TBR 038
- ITU-T H.323
- FCC Parte 68
- Canadá CS03

Exceso de tensión y de corriente

- ITU-T K.21
- ITU-T K.22

Interfaces para Application Partners (programa AAPP)

- Servicios Web XML
- CSTA
- Servidor TSAPI Premium
- Servidor TAPI Premium
- Enlace DR
- Centro de información
- RTI
- WMI
- Enlace para hospitales de Alcatel-Lucent
- CDR
- VPS
- Colector de tickets OmniVista 4760
- Colector de tickets de rendimiento VoIP OmniVista 4760
- SIP
- QSIG
- Interfaz buscaperonas

CONCLUSIÓN

Alcatel-Lucent tiene el compromiso de ayudar a las grandes empresas a optimizar sus redes y servicios, a generar nuevas oportunidades de negocio y a aumentar su ventaja competitiva.

Alcatel-Lucent es un proveedor mundial de productos y soluciones de comunicación empresarial. Por lo tanto, nuestros clientes pueden optar a realizar una compra única y simplificada en lugar de adquirir diversos productos de

distintos proveedores. Además, hemos preparado soluciones empaquetadas previamente que coinciden con el perfil de usuario de cada tipo de empresa, de forma que las grandes empresas puedan elegir rápida y fácilmente las soluciones que más convengan a sus usuarios. Por último, nuestras soluciones están adaptadas específicamente a los requisitos de cada empresa. De este modo, las empresas pueden mantener su ventaja tecnológica con herramientas que evolucionan y crecen al ritmo de sus necesidades cambiantes y de las exigencias del negocio.

Además de las soluciones empresariales, en Alcatel-Lucent hemos desarrollado una exhaustiva gama de servicios que complementan las ofertas de nuestros Business Partners. Así pues, nos comprometemos a ayudar a las grandes empresas a implantar con éxito nuevos servicios, a mejorar ágilmente los procesos comerciales y a lograr una rentabilidad rápida y predecible.

www.alcatel-lucent.com

Alcatel, Lucent, Alcatel-Lucent y el logotipo de Alcatel-Lucent son marcas comerciales de Alcatel-Lucent. Las demás marcas registradas pertenecen a sus respectivos propietarios. La información incluida podría modificarse sin previo aviso. Alcatel-Lucent no asume ninguna responsabilidad por las posibles inexactitudes del contenido.

© 2009 Alcatel-Lucent. Reservados todos los derechos. 4289882 - ES - 3/09.