

# PRODUCTOS DE COMUNICACIONES

## OpenTouch™ Suite para Pequeñas y Medianas Empresas – OpenTouch™ Suite para Grandes y Medianas Empresas



### Comunicaciones visuales

#### Alcatel-Lucent Interactive Whiteboard (IWS)

- Anotación entre usuarios locales o remotos de OmniTouch™ 8660 MyTeamwork y de la pizarra
- Muestra las operaciones en todas las pantallas y pizarras en tiempo real
- Integración con conferencia de video y audio de MyTeamwork o con sistemas de videoconferencia HD para salas multipersona y multisitio
- Equipo:
  - Gama completa de pizarras interactivas: 685ix y 885ix, 87 pulg., monotáctil y multitáctil
  - Pantalla interactiva: 8070i, 70 pulg., multitáctil
  - Completamente integrada con colaboración de OpenTouch
  - Capacidades de anotación bidireccional exclusivas en pizarra, PC y soluciones de Apple® iPad®



#### OpenTouch™ Video Store

- Creación de video
- Publicación, búsqueda, visualización y compartición de video
- Almacenamiento de contenidos y seguridad
- Información y gestión

#### Solución de señalización digital

- Gestión, control y suministro de contenido digital
- Entre los formatos de contenido se incluye TV en directo y video a petición (VoD), con calidad de alta definición (HD) para obtener una experiencia similar a la de emisión de TV en HD

#### LifeSize™ Connections™

- Los servicios basados en cloud abren nuevas oportunidades para las PYMES sin necesidad de inversiones iniciales

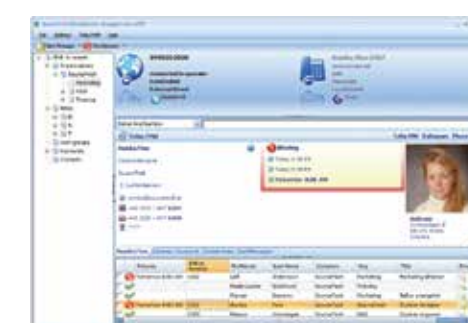
#### Equipo de video

- Gama completa de terminales de video
- Dispositivos personales y ejecutivos
- Terminales para sala de videoconferencia todo en uno (TV, cámara y códec)
- Passport: SoHo y teletrabajadores
- Serie LifeSize 220: salas pequeñas, medianas y grandes
- Serie LifeSize Unity: Ejecutivos y salas



### Interacción con los clientes

#### SALUDO



#### Consola de operador

- 4059 IP usa un teléfono de la serie Alcatel-Lucent 8/9 asociado para voz (IP o TDM)
- 4059 EE usa un IP Desktop Softphone que simula IP Touch 4068 Phone para voz
- Un teclado ergonómico con LED, teclas de acceso directo y conexión USB™
- Funciona en PC estándar (con una opción de campo de piloto ocupado [BLF])

#### CENTROS DE CONTACTO

##### OmniTouch™ Call Center Office

- Enrutamiento automático de llamadas:
  - Identificación de marcación directa y de llamante
  - Operadora automática
- Distribución automática de llamadas:
  - Prioridad variable y fija
  - Tiempo máximo inactivo
- Gestión de la cola de espera:
  - Hasta 8 grupos y 32 agentes activos
  - Capacidad de gestionar llamadas VIP (control de cola visual)

##### OmniTouch™ Contact Center Standard Edition

- Ampliable de 5 a 1000 agentes para un nodo o 5000 agentes declarados en multinodo y 90 supervisores
- Enrutamiento de llamadas avanzado (asignación de llamadas)
- 30 conexiones de panel RTI
- Interfaz de gestión de personal

#### OmniTouch™ 4625 Interactive Voice Response

- Hasta 120 puertos
- Generador de aplicación de menús/iconos
- Texto a voz (TTS) y reconocimiento automático de voz (ASR)
- Consulta/actualización de la base de datos
- Fax/SMS

#### Genesys Compact Edition

- Centro "fácil de conectar" multimedia todo en uno de 150 agentes
- Agentes de voz enrutados con supervisión de integración de telefonía y ordenador (CTI)
- Agentes en cualquier dispositivo (serie 8 y 9, móvil, SIP, empresa): Visual CC (supervisores), Visual IVR (cualificación de llamadas), kit de desarrollo de software universal (SDK), conectores (generación de informes, gestión de personal, IVR y panel de control), adaptadores G+ para Microsoft CRM, SAP ERP y SAP CRM, Siebel

#### Centro de contacto de última generación

- Interacciones multimedia y multicanal
- Enrutamiento multicanal universal
- Escritorio unificado
- Ámbito de integración amplio con los principales sistemas de CRM del mercado

#### OmniPCX™ RECORD Suite

- Diseño escalable y modular para satisfacer las necesidades específicas de cada cliente
- Modo de alta disponibilidad (HA) optimizado para modo OmniPCX Enterprise Communication Server
- Varios idiomas (francés, inglés, español, alemán e italiano)
- Integración abierta
- Virtualización (VMware™) – existen limitaciones específicas
- Integración con el agente del centro de llamadas



### Prácticas empresariales

#### SOLUCIONES PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD

- Accesibilidad a terminales con IP Touch



#### Accesibilidad a comunicación unificada con OmniTouch 8600 My Instant Communicator

- Voz, mensajería vocal
- Mensajería instantánea
- Conferencias de video, audio y web

#### Accesibilidad a telefonía con IP Desktop Softphone

- Todas las funciones y características del teléfono IP Touch 4068
- Nombre de la persona que llama
- Mensajería vocal
- Mensajes cortos
- Todas las funciones telefónicas

#### HOTELS

##### Cientes

- Integración IPTV
- Aplicaciones XML para hoteles en teléfonos
- Personalización de cliente
- Internet de alta velocidad en la habitación
- Servicios de telefonía del hotel en la habitación
- Teléfonos de las habitaciones con cable e inalámbricos



##### Directores de hotel

- Comunicaciones unificadas en dispositivos móviles
- Conferencias de video, audio y datos
- Comunicaciones unificadas
- Telefonía avanzada

#### SERVICIOS DE EMERGENCIA

##### Soluciones Public Safety LTE

- Las soluciones Alcatel-Lucent Public Safety LTE cuentan con tecnología lightRadio™ y funcionan:
  - En una banda de 700 MHz específica
  - En la banda de 380-470 MHz, específicamente para integrar servicios de banda ancha en en redes TETRA/TETRA POL existentes

Alcatel-Lucent Application Partner Program (AAPP)

### Aplicaciones para Grandes y Medianas Empresas

#### OmniTouch™ 8400 Instant Communications Suite (ICS) para empresa

- Completo conjunto de servicios de comunicación unificada basados en IP:
  - Telefonía, enrutamiento de llamadas
  - Mensajería unificada (correo electrónico, fax, mensajería vocal)
  - Colaboración (audio, datos y videoconferencia)
  - Movilidad (móviles en modo dual/gestión WLAN, itinerancia y transferencia sin fallos)
  - Presencia
- Apertura a través de servicios web XML
- Redundancia N+1
- Topologías multisitio

#### OmniTouch™ 8440 Messaging Software

- Software completo, sistema operativo Linux® basado en SIP
- Independiente de la infraestructura de voz
- De fácil y extensa ampliación (15.000 usuarios por sistema, 150.000 usuarios por red, 180 puertos, almacenamiento de mensajes ilimitado)
- Compatible con varias zonas horarias
- Redundancia N+1
- Compatible con el almacenamiento de mensajes de voz SAN
- Accesibilidad a los mensajes desde cualquier dispositivo de teléfono
- Acceso a los mensajes de voz desde cualquier cliente IMAP
- Mensajería unificada con IBM, Microsoft® y servidores de correo IMAP



Mensajería vocal visual

#### OmniTouch™ 8450 Fax Software

- Software completo, sistema operativo Linux basado en SIP/T.38
- Hasta 10 000 usuarios y 30 canales de fax simultáneos en un servidor físico exclusivo
- Hasta 1000 usuarios y 4 canales de fax simultáneos al compartir una plataforma de servidor común con OmniTouch 8400 ICS o OpenTouch
- Administración web segura
- Redundancia N+1
- Cualquier servidor de correo compatible con SMTP (por ejemplo, Microsoft® Exchange®, IBM Lotus® Domino®)

### Aplicaciones para PYMES

#### My IC Social Networks

- Identidad federada del usuario a partir de diferentes directorios
- Federación de presencia basada en telefonía y redes sociales
- Integración inteligente con Microsoft Outlook (interfaz única)

#### My IC Web for Office

- Una solución basada en Web que permite gestionar llamadas con un navegador estándar

#### PIMphony

- Gestor personal de comunicaciones para llamadas entrantes y salientes controladas desde un cliente de PC de Windows

#### Servicios de número único

- Conversión del teléfono móvil en una extensión de la oficina

#### My IC Mobile para iPhone y para Android

- Clientes dedicados para ambos dispositivos (Apple y Google Play Store)
- Para más información, remítase a la sección Aplicaciones de cliente

#### OmniTouch My Teamwork Office Edition

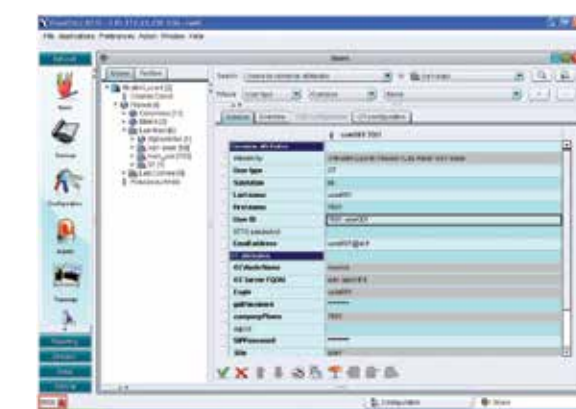
#### Mensajería vocal

- Mensajería vocal: 2 puertos y 60 min
- Mensaje de bienvenida personal
- Desvío al buzón de voz
- Protección con contraseña
- Consulta remota
- Mensajería vocal disponible en extensiones analógicas e inalámbricas
- Mensajería unificada (correo de voz en el correo electrónico)

#### OmniPCX Office RCE Fax Server

- Solución de fax con funciones completas basada en un dispositivo "plug-and-play" de Windows 7
- Diseñado para PYMES con hasta 110 usuarios, escalable de 2 a 4 puertos
- Sistema de correo electrónico basado en SMTP; Microsoft® Outlook® y Exchange

### Aplicaciones de administración de redes



#### OmniVista™ 8770 Network Management System

- Gestión centralizada de nueva generación para OmniPCX Enterprise (≥ 8.0), OmniPCX Office (≥ 5.0) y OpenTouch
- 300 nodos OmniPCX, 50 000 usuarios, 200 000 entradas de directorio
- Suite de aplicaciones con servicios avanzados
- Activación de servicio y aprovisionamiento de usuario unificado

#### OmniVista™ 4760 Network Management System

- Gestión centralizada de nueva generación para OmniPCX Enterprise (≥ 8.0), OmniPCX Office (≥ 5.0) y OpenTouch
- 300 nodos OmniPCX, 50 000 usuarios, 200 000 entradas de directorio
- Suite de aplicaciones con servicios avanzados
- Activación de servicio y aprovisionamiento de usuario unificado

#### VitalSuite™ Performance Management Software VitalQIP OIPFM 500 Appliance

- Si desea más información, consulte la sección de infraestructura de red

- Implementación y gestión de dispositivos convergente
- Supervisión del rendimiento de servicios en tiempo real
- Indicadores de rendimiento VoIP (MOS, factor R)
- Mapas de topología personalizados y animados
- Medición de múltiples operadores
- Directorio de empresa
- Integración con plataformas de gestión SNMP
- Recorrido de la evolución de OmniVista 4760

### Terminales inalámbricos

- Terminal 400 DECT**
  - Pantalla en color
  - Conexión para auriculares
  - Servicios de notificación y localización
- Terminal 500 EX DECT**
  - Diseñado para entornos industriales peligrosos
- Terminal 500 DECT**
  - Diseño resistente con protección frente a infiltraciones IP54
  - Pantalla en color
  - Conectividad de auricular Bluetooth® (perfil de cascos 1.1) y notificación
  - Funciones de alarma y notificación:
    - Tecla de alarma, "man down", sin movimiento y detección de golpes
- Terminal 8232 DECT**
  - Pantalla en color
  - Conexión para auriculares
  - Puerto mini-USB en soporte de carga
- Terminal OmniTouch™ 8118 WLAN**
  - Pantalla en blanco y negro
  - Modo de vibración
  - Push-to-Talk
  - Pantalla en color
  - Manos libres
- Terminal OmniTouch™ 8128 WLAN**
  - Todas las características del 8118, además de:
    - Función Push-to-Talk
    - Pantalla en color
    - Manos libres

### Terminales con cable

- 4068 EE, 4038 EE, 4028 EE, 4018 EE, 4008 EE
- Teclas de función programables
- Teléfono Bluetooth
- Cascos
- Fuente de alimentación local y externa
- Puerto Ethernet adicional con conmutador para conectar un PC (excepto el 4008)
- Nivel 2 y 3 de calidad de servicio (QoS)
- Gigabit Ethernet (4028/4038/4068) y Fast Ethernet (4018)
- Teléfonos de sobremesa 8002/8012
- Telefonía SIP
- Gestión de hasta 2 llamadas simultáneas (una en conversación y una en espera)
- Marcación por nombre
- Registro de llamadas local
- Gestión centralizada
- Energy Efficient Ethernet: 802.3 AZ
- 802.3 AF class1 (8002), class2 (8012)
- Teléfono de conferencia IP OmniTouch™ 4135
- Soluciones basadas en SIP
- Tecnología de ancho de banda OmniSound™ 2.0
- Micrófono:
  - Multidireccional
  - Área de recepción: hasta 30 m² (320 pies²) para más de 10 personas en una habitación
- Altavoces ecualizador (suave, neutro, contraste)
- Acceso al directorio (local o LDAP)
- OmniTouch 8082 My IC Phone
- Pantalla táctil de gran capacidad (7 pulgadas)
- Dos puertos Gigabit Ethernet
- Bluetooth 2.1
- Capacidad de audio de ancho de banda de alta calidad
- Servicios de telefonía SIP
- Paquetes de aplicaciones específicos de la industria (por ejemplo, hoteles)
- Videollamada entre miembros con OpenTouch™
- Kit de desarrollo de software abierto al directorio de desarrolladores de aplicaciones web (local o LDAP)

### OpenTouch Suite para Grandes y Medianas Empresas: Plataformas

#### Servicios de OpenTouch comunes

- Servicios avanzados de telefonía:
  - Teléfono inteligente My IC Phone, incluida la aplicación de delegación jefe/asistente
  - Marcación por nombre con búsqueda de directorio universal incluida LDAP externa
  - Operadora automática con función de conversión de texto a voz
- Apertura completa: servicios web, XML
- Aplicaciones para Grandes y Medianas Empresas (consulte la sección correspondiente para ampliar información):
  - Mensajería
  - C y UC
  - Movilidad
  - Fax
- Versión virtualizada



OpenTouch Business Edition Server - 500

#### OpenTouch™ Business Edition

- Servicios de telefonía:
  - OmniPCX™ Enterprise integrado
  - Compatible con SIP/IP/TDM/análogo/DECT/WLAN
  - Redes multisitio: hasta 32 media gateways/5 nodos de red
- Seguridad y alta disponibilidad:
  - Redundancia espacial y supervivencia de los sitios remotos (PCS)
  - Ethernet dual, fuente de alimentación doble (servidor 1500), RAID 1
  - Cifrado/servidor PKI
- Apertura completa:
  - Servicios web, CSTA/XML
  - Recaudador de tickets y API de gestión



OpenTouch Business Edition y Multimedia Services Server - 1500

- Centro de contacto:
  - Distribución (CCD) y supervisión (CCS) de centro de contactos integrado (hasta 75 agentes)
- Gestión unificada:
  - Gestión de usuarios unificada
  - Tarificación, supervisión de rendimiento en tiempo real, alarma

#### OpenTouch™ Multimedia Services

- Opción de software completo
- Ampliación para OmniPCX Enterprise

#### OpenTouch™ Session Border Controller

- Inspección profunda de paquetes SIP para proteger a empresas de ataques de denegación de servicio SIP
- Seguridad para enlaces SIP de DXE y OpenTouch BE, trabajadores remotos de escritorio MIC (audio y video)
- Aplicaciones de HP dedicadas - 1000 sesiones
- Redundancia activa/en espera
- Gestión sin intervención

#### OmniPCX™ Enterprise

- Arquitectura: centralizada, distribuida, en red o sistema operativo reforzado
- Versión virtualizada
- Rendimiento: 300 000 llamadas completadas en hora punta (BHCC)
- Resiliencia:
  - Redundancia IP nivel 2 o 3
  - 99.999% de disponibilidad
  - Media gateway superviviente
  - 15 000 líneas por servidor de comunicación
  - 10 000 enlaces por nodo
- 5 000 enlaces SIP por nodo
- 100 nodos en una red ABC (clúster)
- 255 "redes ABC" (clústers) en una "Suprared"
- Funciones:
  - Más de 500 funciones de telefonía empresarial
  - Controlador SIP nativo:
    - Funciones de telefonía para terminales SIP
    - Enlaces SIP a NGN
  - Servicios de operadora
  - Mensajería vocal y fax
  - Servicios de centro de contacto
  - Conjunto completo de funciones para DECT
  - Voz sobre LAN inalámbrica
  - Extensión celular
  - Redundancia de sucursal: Servidor de comunicaciones pasivo
  - Autenticación Radius
  - Cifrado multimedia y señalización
  - Historial de registro: registros del sistema centralizados
  - Varias empresas/departamentos
  - Varias zonas horarias y países

#### IP Touch Security – Cifrado multimedia y señalización

- Arquitectura
- Módulo de seguridad de servidor (SSM-RM) para servidor de comunicaciones
- Cifrado de señalización de software (MGSec) integrado en media gateway IP
- Cifrado multimedia y señalización de software (SoftMSM) integrado en media gateway IP (GD3, GA-3 e INTIP3A/3B)
- Módulo de seguridad de software integrado en teléfonos IP Touch 8 Series
- Módulo de seguridad multimedia (MSM-RM) para media gateway IP y OmniTouch 8400 Instant Communications Suite
- Seguridad
- Comprobación de la integridad con HMAC-SHA1
- Cifrado con el modo de transporte IPsec, algoritmo AES (128 bits) y SRTP estándar para voz
- Funciones
- Señalización del control de llamadas (garantizando que no se han modificado los mensajes)
- Descargas protegidas de archivos binarios y de configuración en teléfonos IP y media gateways IP
- Cifrado de software de todos los flujos de ToP (señalización y voz)

### OpenTouch Suite para Pequeñas y Medianas Empresas: Plataformas OmniPCX Office RCE

#### PARA ENTRE 6 Y 200 USUARIOS

##### Arquitectura

Cuatro plataformas de comunicaciones:

- OmniPCX Office RCE Compact**
  - Armario de montaje mural
  - Sin ventilador
  - Desde 6 hasta 18 usuarios digitales/analógicos
  - Hasta 200 usuarios IP

##### OmniPCX Office RCE Small

- Ranura para CPU, más dos ranuras universales

##### OmniPCX Office RCE Medium

- Ranura para CPU, más cinco ranuras universales

##### OmniPCX Office RCE Large

- Ranura para CPU, más ocho ranuras (cuatro universales)



##### Aplicaciones

- Funciones de telefonía mejorada
- Conferencia de tres y seis interlocutores
- Mensajería vocal y bienvenida al buzón de usuario con dos puertos y 60 minutos de almacenamiento de mensajería vocal
- Saludo de bienvenida y saludo de varias empresas
- Operadora automática
- Centro de llamadas (hasta 32 agentes y 8 supervisores)
- Alcatel-Lucent PIMphony Softphone (200 licencias básicas)
- Operadora basada en PC
- Gestionada por OmniVista 4760 NMS
- Interfaces de aplicación CSTA
- Red: red IP SIP
  - PowerCPU de alto rendimiento y hasta 48 canales VoIP
  - Tarjeta de memoria de 2 GB