

ALCATEL-LUCENT OPENTOUCH MULTIMEDIA SERVICES

VERSIÓN 2.1 Y

ALCATEL-LUCENT OMNIPCX ENTERPRISE COMMUNICATION SERVER

VERSIÓN 11.1

Comunicaciones unificadas de alta calidad para grandes empresas

El ritmo del cambio en el panorama competitivo para las empresas se acelera, gracias a los cambios globales económicos, sociales y tecnológicos; los ciclos de negocio que antes duraban días ahora duran horas. En definitiva, el actual entorno empresarial va más allá de los límites corporativos tradicionales.

Las comunicaciones unificadas crean nuevas oportunidades para aumentar la productividad de los empleados y la satisfacción de los clientes en este entorno cambiante.



ALCATEL-LUCENT OPENTOUCH SUITE

Alcatel-Lucent OpenTouch® Suite ofrece comunicaciones unificadas de alta calidad. Es un paquete de software modular para grandes organizaciones que requieren comunicaciones empresariales profesionales, colaboración multimedia tanto en la oficina como fuera de ella, funciones de atención al cliente y servicios de gestión.

adapten a su estilo de trabajo en la oficina entre la completa lista de funciones que ofrece Alcatel-Lucent OmniPCX® Enterprise CS.

ALCATEL-LUCENT OPENTOUCH MULTIMEDIA SERVICES (MS)

OpenTouch Multimedia Services es un servidor de aplicaciones que acelera la respuesta empresarial de la organización integrando las comunicaciones empresariales en tiempo real en entornos de PC de escritorio, smartphone y tableta. Para empleados que necesitan mejores comunicaciones empresariales en su smartphone o disponer de la ventaja de la comunicación visual interactiva de OpenTouch Conversation, un cliente de software que funciona en cualquier dispositivo y ofrece una interfaz intuitiva y unificada para disfrutar de audio de banda ancha, mensajería instantánea, video HD y colaboración con uso compartido de documentos en la oficina y fuera de ella.



ALCATEL-LUCENT OMNIPCX ENTERPRISE COMMUNICATION SERVER (CS)

Los empleados que trabajan sobre todo en las instalaciones de la empresa y utilizan frecuentemente las comunicaciones de voz aprovechan de OpenTouch Connection, la experiencia de comunicaciones empresariales avanzada disponible en fiables teléfonos móviles DECT o WLAN, y en clientes de software para ordenadores, tabletas o smartphones. Los usuarios pueden elegir las funciones de telefonía que mejor se

NECESIDAD DE LA ORGANIZACIÓN	FUNCIONES	VENTAJAS
OmniPCX Enterprise Communication Server		
La experiencia de OpenTouch Connection		
Servicios de comunicación de nivel empresarial, incluidos telefonía avanzada y una amplia gama de terminales profesionales	Completos servicios de telefonía empresarial avanzada, que incluye operadora automática, filtrado, grupos, enrutamiento y servicios de mensajería	Respuesta empresarial instantánea: todas las llamadas importantes se identifican y responden
	Búsqueda de directorio y marcado rápido	Ahorre tiempo al llamar a sus contactos
	Soporte multiplataforma: los empleados disfrutan de teléfonos de sobremesa y clientes de software y pueden pasar las llamadas a otro dispositivo	Opciones flexibles: teléfonos de sobremesa, teléfonos inalámbricos o clientes de software para trabajadores residentes y mayor movilidad en el lugar de trabajo
	Soporte multisitio probado con control de ancho de banda	Mayor calidad de voz sobre IP con comunicaciones centralizadas para mejorar los gastos operativos
	Opciones de alta disponibilidad	Mejora de la continuidad del negocio para servicios de comunicación durante caídas de la red o fallos de servidores
	Gran capacidad de ampliación: 15.000 usuarios por servidor o máquina virtual; 250.000 usuarios en la red; más de un millón de usuarios en supra redes	Mejore el coste total de pertenencia (TCO) mediante las operaciones centralizadas. Conexión de los servidores en red para cubrir las necesidades de mayor disponibilidad y puntos de demarcación entre redes
Aplicaciones de atención al cliente integradas		
Los mejores servicios de interacción con el cliente de su gama para aumentar las ventas y la fidelidad del cliente	Servicios de bienvenida profesional, desde saludos y grupos de llamadas hasta aplicaciones de operadora centralizada	Aumento de la satisfacción del cliente respondiendo todas las llamadas - de forma central o en sucursales
	Servicios de centro de contacto, incluida una matriz de distribución visual patentada	Agilice la resolución en la primera llamada con una lógica de distribución de llamadas que puede adaptarse en cuestión de días a las necesidades cambiantes
	Integración con el paquete OpenTouch Customer Service y Genesys™ Suite	Aumente la satisfacción del cliente y la reputación electrónica de la marca mediante interacciones multicanal
OpenTouch Multimedia Services		
Servicios de la aplicación OpenTouch Connection		
Integraciones con ordenadores y smartphones para impulsar la productividad en la oficina y fuera de ella	Control remoto de llamadas y cliente VoIP que puede integrarse con aplicaciones de productividad para PC	Gestión de contactos única: para que los trabajadores de la oficina y remotos puedan ahorrar tiempo controlando su teléfono desde su PC
	Controles de conferencia ad-hoc y programada basados en PC	Los empleados pueden compartir información de documentos con colegas e invitados
	Identidad única en la empresa, búsqueda de directorio sencilla, presencia en tiempo real y mensajería instantánea y acceso durante la llamada a servicios empresariales desde smartphones y PC	Los empleados están disponibles en cualquier lugar, con acceso a servicios de comunicación empresarial en su escritorio o fuera de la oficina
Servicios de la aplicación OpenTouch Conversation		
Soluciones de colaboración multimedia intuitivas que aumentan la productividad, facilitan la movilidad y reducen los costes de desplazamiento	Identidad única en la empresa con perfiles de enrutamiento multidispositivo y cambio de sesión rápida entre teléfonos de sobremesa, smartphones, tabletas y ordenadores	Los empleados están disponibles en cualquier lugar y en el dispositivo más apropiado para su ubicación
	Interfaz unificada para facilitar la preparación de multipersona y el acceso a ellas	Reducción de los gastos de desplazamiento e interacciones eficientes entre equipos con dispersión geográfica
	Interfaz intuitiva que facilita la incorporación de vídeo HD y el intercambio de contenidos	Mejor colaboración con interacciones de vídeo contextual e intercambio de contenidos
Conferencias web con clientes, socios y compañeros		
Nuevas formas de comunicarse con clientes, socios y compañeros	Funciones de conferencias integradas fácilmente accesibles desde cualquier teléfono o navegador.	Los clientes, socios y compañeros pueden unirse de forma fácil y segura a sesiones de OpenTouch desde fuera del cortafuegos de la empresa

Operaciones y gestión de usuarios unificadas

Reduce el coste de pertenencia (TCO) además de optimizar la continuidad del servicio

Gestión de usuarios unificada entre las aplicaciones OmniPCX Enterprise CS y OpenTouch MS

Mejora de las operaciones cotidianas de mover, añadir, cambiar y eliminar

Alertas y umbrales avanzados en tiempo real

Notificación instantánea de cambios en la calidad de las comunicaciones, la disponibilidad del servicio y los acuerdos del nivel de servicio

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Experiencia de usuario

OmniPCX Enterprise Communication Server

OpenTouch Connection: servicios de telefonía empresarial

- Directorio centralizado con llamadas por nombre
- Telefonía multilínea
- Opciones de llamada, incluida marcación rápida
- Audioconferencia
- Enrutamiento y desvío de llamadas empresariales y personales
- Cambio de llamadas desde la sesión actual del teléfono de sobremesa al dispositivo móvil que se prefiera
 - Cambio automático con smartphones compatibles con la tecnología Near Field Communication (NFC)
- Funciones de rellamada e historial de llamadas
- Guías vocales dinámicas
- Funciones de grupos informales
- Escritorio compartido para oficinas compartidas
 - Alcatel-Lucent Premium DeskPhones (IP)
 - Alcatel-Lucent OpenTouch Connection para Alcatel-Lucent OmniTouch® 8082 My IC Phone®
 - Conexión, desconexión, reconexión
 - Desconexión automática

Jefe/secretaría

- Equipos
- Líneas filtradas y líneas privadas
- Mensajes de texto, mensajes instantáneos y mensajes de voz
- Escucha discreta

Equipos y grupos

- Grupos de búsqueda y colas
- Supervisión

Tenencia múltiple

- Servicios por entidad:
 - Marcación rápida
 - CLIP/CLIR
 - Operadora automática
 - Mensaje de bienvenida
 - Música en espera
 - Servicio nocturno

Telefonía en el escritorio

Alcatel-Lucent OmniTouch 8082 My IC Phone

- Pantalla táctil capacitiva y háptica de 17,78 cm (7 pulg.)
- La experiencia de OpenTouch Connection
 - Servicios de comunicaciones empresariales
 - Teclado o teclado de marcación digital
 - Anuncios con altavoz manos libres
 - Protocolo Alcatel-Lucent New Office Environment (NOE)
- Aplicación para hostelería (SIP)
 - Kit/biblioteca XML para desarrolladores
- Ethernet 10/100/1000
- Terminal Bluetooth® o con cable

Alcatel-Lucent Premium DeskPhones

- Servicios de telefonía empresarial
- Pantallas retroiluminadas brillantes
- Teclado alfabético incorporado
- Visualización de nombres y teclas de funciones contextuales
- VoIP de banda ancha
- Anuncios con altavoz manos libres
- Compatibilidad con auriculares, p. ej. Bluetooth
- Protocolo Alcatel-Lucent NOE (IP y TDM), SIP o NOE sobre SIP
- Módulos de supervisión adicionales
- Kit/biblioteca XML para desarrolladores

DeskPhone Alcatel-Lucent 8012

- Servicios de telefonía SIP esenciales
 - Soporte multilínea
 - Visualización de nombres y teclas de funciones contextuales
- Directorio unificado
- Altavoz manos libres
- Gigabit Ethernet

DeskPhone Alcatel-Lucent 8001

- Servicios de telefonía SIP esenciales
 - Visualización de nombres y teclas de funciones contextuales: pantalla de 5 líneas
 - Conferencia a tres integrada
- Directorio LDAP (Lightweight Directory Access Protocol, protocolo ligero de acceso a directorios)
- Altavoz manos libres
- Teclas físicas de retención, conferencia, transferencia y rellamada

Telefonía sobre la marcha y en el escritorio

Terminales Alcatel-Lucent OmniTouch

- 8118/8128 WLAN*
- Compatibilidad con 802.11a/b/g/n
- Servicios de comunicaciones empresariales
- Alta calidad de voz mediante la calidad de servicio (QoS) estandarizada 802.1
- Compatibilidad con los protocolos de seguridad inalámbrica Wireless Encryption Protocol (WEP), Wi-Fi® Protected Access (WPA) y WPA2

Terminales Alcatel-Lucent 500/500EX DECT

- y 8232/8242 DECT*
- Amplia gama de terminales DECT, de la versión Business a Industrial y Ex
- Servicios de comunicaciones empresariales
- Manos libres opcional
- Compatibilidad con auriculares
- Integración con servicios de notificación y basados en ubicación mediante Alcatel-Lucent Application Partner Program (AAPP)

Desktop Softphone IP Alcatel-Lucent

- Interfaz de usuario Premium DeskPhone
 - Sistema operativo Microsoft® Windows® 7, Windows 8.1
 - Apple Mac, Apple iPad y Apple iPhone
 - Tablets y smartphones Android que utilizan la plataforma Google® Android™

OpenTouch Multimedia Services

Servicios de la aplicación OpenTouch Connection para empleados que trabajan en la oficina y fuera de ella

- Cliente de software con GUI intuitiva
 - Notificaciones de modo en segundo plano
- Realice, conteste y gestione sesiones de voz y mensajería instantánea (MI) y conferencias
- Identificación y presentación de imagen del llamante
- Servicios en llamada: desvío, consulta, espera, transferencia, conferencia, grabación, solicitud de rellamada, señalización multifrecuencia bitono (DTMF)
- Acceso universal al directorio
 - Ver la imagen, presencia en tiempo real y disponibilidad de un contacto
 - Llamada o mensajería instantánea mediante un solo toque o clic
 - Añadir contactos a una lista de favoritos unificada entre dispositivos

- Ver la presencia y disponibilidad de contactos favoritos
- Identidad única entre dispositivos
 - Seleccionar reglas de tándem
 - Alternar reglas de supervisión
 - Alternar reglas Manager-Assistant (jefe/secretaría)
 - Visualización y gestión de un historial de llamadas y mensajería unificada entre dispositivos
 - Consulta y gestión de mensajería vocal visual unificada entre dispositivos
- Ver reuniones de OpenTouch programadas y participar en ellas

Alcatel-Lucent OpenTouch Connection para PC

- Servicios de la aplicación OpenTouch Connection
- Control remoto de llamadas de teléfono de sobremesa
- Softphone
 - VoIP de banda ancha
- Programar reuniones o añadir contenido a una sesión instantáneamente
 - Ver, realizar y anotar presentaciones
 - Ver y compartir la pantalla del ordenador
- Microsoft Lync® 2010, Microsoft Lync 2013:
 - Panel de control basado en cliente
 - Funcionalidad abierta RCC basada en servidor (AAPP)
- Software de mensajería Microsoft Outlook® 2010, Outlook 2013:
 - Complemento de programación de conferencias
 - Complemento de clic para llamar, grabación y consulta de mensajes
- IBM® Sametime® 8.5.x, IBM Notes® 8.5.x: Integración en PC
- Sistema operativo Microsoft Windows 7, Windows 8.1
- Compatibilidad con Citrix XenApp®, Microsoft Windows Server® 2008 R2 Remote Desktop Services para control remoto de llamadas
- Conectividad sin VPN mediante proxy inverso y OpenTouch Session Border Controller

Alcatel-Lucent OpenTouch Connection para iPhone, Alcatel-Lucent OpenTouch Connection para Android

- Servicios de la aplicación OpenTouch Connection
- Modo celular
- Descarga desde Apple App Store y Google Play Store

Servicios de la aplicación OpenTouch Conversation

- Cliente de software con GUI intuitiva
 - Notificaciones de modo en segundo plano
- Realice, conteste y gestione sesiones de voz de banda ancha, vídeo HD y mensajería instantánea y conferencias

- Identificación y presentación de imagen del llamante
- Servicios en llamada: desviar, añadir participantes, eliminar participantes, DTMF
- Acceso universal al directorio
 - Ver la imagen, presencia en tiempo real y disponibilidad de un contacto
 - Realización de una sesión de audio, vídeo o mensajería instantánea con un solo toque o clic
 - Añadir contactos a una lista de favoritos unificada entre dispositivos
 - Ver la imagen, presencia y disponibilidad de contactos favoritos
- Identidad única entre dispositivos
 - Selección de reglas de enrutamiento definidas por el usuario
 - Enrutamiento a uno o varios dispositivos
 - Cambio rápido de sesión entre hasta 5 dispositivos
 - Alternar reglas de supervisión
 - Alternar reglas Manager-Assistant (jefe/secretaría)
 - Visualización y gestión de un historial de llamadas y mensajería unificada entre dispositivos
 - Consulta y gestión de mensajería vocal visual unificada entre dispositivos
- Ver reuniones de OpenTouch programadas y participar en ellas
- Conectividad sin VPN mediante proxy inverso y OpenTouch Session Border Controller

Conversaciones sobre la marcha y en el escritorio

Alcatel-Lucent OpenTouch Conversation para PC

- Servicios de la aplicación OpenTouch Conversation
- Control remoto de llamadas de teléfono de sobremesa
- Softphone
 - SIP, SIP seguro, SRTP y servicios web
 - VoIP de banda ancha
 - Vídeo de alta definición
 - Supervisión y captura de llamadas en grupo
- Comience con una sencilla charla uno a uno y añada personas, voz, vídeo y contenido
- Identidad única entre dispositivos
 - Edición y selección de reglas de enrutamiento
- Programar reuniones o añadir contenido a una sesión instantáneamente
 - Ver, realizar y anotar presentaciones
 - Ver y compartir la pantalla del ordenador
 - Concesión de privilegios de uso compartido y anotación a invitados
- Integración con ordenadores de escritorio Microsoft

- Microsoft Office 2010, Office 2013: clic para llamar y mensajería instantánea, ver presencia de OpenTouch
- Microsoft Exchange Server 2010, Exchange Server 2013
- Federación XMPP con servidores Microsoft Lync 2013 externos

- Sistema operativo Microsoft Windows 7, Windows 8.1

Alcatel-Lucent OpenTouch Conversation para iPad

- Servicios de la aplicación OpenTouch Conversation
- Softphone
 - SIP, SIP seguro y servicios web
 - VoIP de banda ancha
 - Vídeo de alta definición
- Comience con una sencilla charla uno a uno y añada personas, voz, vídeo y contenido
- Programar reuniones o añadir contenido a una sesión instantáneamente
 - Ver, realizar y anotar presentaciones
 - Ver una pantalla de ordenador compartida
- Descarga desde Apple App Store

Alcatel-Lucent OpenTouch Conversation para tableta Android

- Servicios de la aplicación OpenTouch Conversation
- Softphone
 - SIP, SIP seguro y servicios web
 - VoIP de banda ancha
- Comience con una sencilla charla uno a uno y añada personas, voz y contenido
- Programar reuniones o añadir contenido a una sesión instantáneamente
 - Ver, realizar y anotar presentaciones
 - Ver una pantalla de ordenador compartida
- Descarga desde Google Play Store

Alcatel-Lucent OpenTouch Conversation para iPhone, para smartphone Android

- Servicios de la aplicación OpenTouch Conversation
- Doble modo de VoIP celular/empresarial
 - Posibilidad de llamar en modo privado o empresarial
- Modo celular con servicios en llamada: desvío, consulta, espera, transferencia, conferencia y grabación
 - Servicios web seguros
- Softphone
 - SIP, SIP seguro, SRTP y servicios web
 - VoIP de banda ancha
- Descarga desde Apple App Store y Google Play Store

Conversaciones en el escritorio

Smart DeskPhone Alcatel-Lucent OmniTouch 8088

- Pantalla táctil capacitiva de 17,78 cm (7 pulg.)

- Cámara HD incorporada
- Compatible con una cámara USB externa
- Se puede visualizar vídeo en un monitor HDMI
- Opción de terminal Bluetooth
- Reproductor multimedia, protector de pantalla e imágenes
- Sincronización de contactos para software de mensajería Microsoft Outlook
- Servicios de la aplicación OpenTouch Conversation
 - SIP, SIP seguro, SRTP y servicios web
 - Audio de banda ancha
 - Escalado de vídeo
 - Servicios en llamada: controles de desvío, consulta, espera, transferencia y conferencia, DTMF
 - Filtro y supervisión Manager-Assistant (jefe/secretaría) basado en presencia
 - Supervisión y captura de llamadas en grupo
- Puerto a través de PC Ethernet 10/100/1000
- Terminal Bluetooth o con cable
- PoE 802.3 AF (clase 3)

Premium DeskPhone Alcatel-Lucent 8068

- Pantalla en color con teclas contextuales
- Opción de terminal Bluetooth
- Teclado externo
- Servicios de la aplicación OpenTouch Conversation
- Realice, conteste y gestione sesiones de voz de banda ancha y conferencias
 - Servicios en llamada: controles de desvío, consulta, espera, transferencia y conferencia, DTMF
- Identificación y presentación de imagen del llamante
- Acceso universal al directorio
 - Visualización de la imagen de un contacto
- Identidad única entre dispositivos
 - Selección de reglas de enrutamiento
 - Cambio rápido de sesión entre hasta 5 dispositivos
 - Visualización y gestión de un historial de llamadas y mensajería unificada entre dispositivos
 - Consulta de mensajería vocal unificada entre dispositivos
- Altavoz manos libres
- Puerto a través de PC Ethernet 10/100/1000

DeskPhone Alcatel-Lucent 8012

- Servicios de telefonía SIP esenciales
 - Soporte multilínea
 - Visualización de nombres y teclas de funciones contextuales
- Acceso universal al directorio
- Identidad única entre dispositivos
 - Selección de reglas de enrutamiento
- Altavoz manos libres
- Puerto a través de PC Ethernet 10/100/1000

Conferencias web con clientes, socios y compañeros

Alcatel-Lucent OpenTouch Conversation para Web

- Interfaz de usuario de conferencias web
 - Acceso seguro para huéspedes fuera del cortafuegos empresarial
 - Los usuarios de OpenTouch Conversation o Connection programan reuniones desde Outlook
 - Marcación interna y externa a cualquier teléfono
 - Ve a quién llama
 - Silenciar/activar sonido
 - Ver, presentar y anotar documentos
 - Ver y compartir la pantalla
 - Intercambio de mensajes instantáneos
- Tecnología multiplataforma Microsoft Windows 7, Windows 8.1, tabletas Google Android, Apple iPad
- Cliente sin intervención del usuario basado en web:
 - Navegador Microsoft Internet Explorer®
 - Navegador Google Chrome™
 - Navegador Mozilla® Firefox™

Salas de vídeo

- LifeSize® 220s, Icon™ 600, Icon™ 800
- Terminales registrados de OpenTouch Conversation:
 - Conversaciones con dos o más participantes con otros terminales OpenTouch
 - Perfiles de enrutamiento
 - Cambio rápido de sesión
 - SIP, H.264

Servicios de operadora

OmniPCX Enterprise Communication Server

Servicios de bienvenida

- Servicios de colas de llamadas
- Indicación de alarma
- Funciones de grupo de operadoras
- Campo de señal de ocupado
- Servicios de múltiples abonados
- Grabación en línea
- Funciones de enlace y tarificación
- Funciones de línea VIP
- Funciones de gestión de usuarios
- Módulo adicional
- Compatibilidad con auriculares

Puestos de operadora

Alcatel-Lucent 4059 Extended Edition Attendant Console

- Consola basada en PC
 - Búsqueda de directorio y presencia
 - Campo de señal de ocupado
- Premium DeskPhone 8068

Servicios de comunicación para hoteles y hospitales

OmniPCX Enterprise Communication Server

- Smart DeskPhone 8088, Premium DeskPhones o teléfonos analógicos
- Funciones para huéspedes
- Funciones para servicio de habitaciones
- Funciones de directorio de habitaciones
- Funciones de facturación y restricción

Mensajería

OmniPCX Enterprise Communication Server

Servicios de mensajería

Alcatel-Lucent 4645 Voice Messaging Services

- Mensajería integrada o unificada
 - Almacenamiento local
 - Servidores IMAP
- Control ampliado de reproducción y grabación
- Indicación y control visual de mensajes en espera
- Operadora automática
- Operadora automatizada personal
- Grabación en línea
- Buzón común

OpenTouch Multimedia Services

Servicios de mensajería

- Mensajería integrada o unificada
 - Almacenamiento local
 - Servidores IMAP
- Control ampliado de reproducción y grabación
- Indicación y control visual de mensajes en espera
- Operadora automática
- Operadora automatizada personal
- Grabación en línea
- Buzón común

Servicios de fax

- Software integrado
- SIP, SIP/TLS, T.38 Fax sobre IP y SMTP
- Microsoft Exchange 2010, Exchange 2013
- Lotus Domino® R8, R8.5, R8.5.3
- Cualquier servidor de correo compatible con SMTP
- Acceso Web

OpenTouch Message Center¹

Servicios de mensajería

- Mensajería integrada o unificada
 - Almacenamiento local
 - Servidores IMAP
- Control ampliado de reproducción y grabación
- Indicación y control visual de mensajes en espera
- Operadora automática
- Grabación en línea

- Varias zonas horarias
- Alta escalabilidad
- Alta disponibilidad (HA)

Servicios al cliente

OmniTouch Contact Center Standard Edition¹

Distribución de voz OmniPCX

Enterprise incorporada

- Herramienta visual patentada para gestionar la configuración y diseñar rutas, para revisar el flujo de llamadas en tiempo real y actualizar
- Distribución basada en competencias y costes
- Planificación de tiempo de enrutamiento
- Anuncio del tiempo de espera estimado y restante
- Opciones de selección de grupo

Interacciones multimedia unificadas

- Complemento OpenTouch Customer Service para la gestión de contenido multimedia

Arquitectura

- Hasta 2000 agentes conectados y 5000 agentes declarados
- Compatibilidad con VMware® ESXi™
- Centro de contactos distribuido con red ABC
- Alta disponibilidad y supervivencia de sucursales con OmniPCX Enterprise
- Agentes en la oficina, en casa y móviles

Aviso de voz

- Guías de voz externas/internas
 - Desde estación de audio, Premium DeskPhones
 - Desde archivo de audio en escritorio de supervisión

Funciones del agente

- Posición de agente de libre elección
- Conexión/desconexión, retirada, resumen (manual o basado en CTI)
- Restricción de llamadas privadas
- Código de transacción (con informes)
- Ayuda del supervisor
- Llamada directa de agente con estadísticas
- IP Agent Softphone (ordenador de sobremesa, tabletas, iPhone)
- Saludo del agente (mensaje de bienvenida automático)

Funciones del supervisor

- Todas las funciones del agente
- Escucha y monitorización discreta de llamadas

Escritorio de agente

- Barra de herramientas de CCA que proporciona estadísticas personales
- Barra de partners de CCA que proporciona recursos de groupware

- Integración de CCA API para CRM
- Integración de CCA nativa con OmniPCX Record o NICE (botón de grabación a demanda nativo)
- Modo Nomadic de CCA
- Softphone CCA H.323
- OpenTouch Customer Service Unified Desktop para combinación multimedia

Escritorio de supervisión y estadísticas

- Hasta 120 escritorios de supervisores conectados y 250 de supervisores declarados
- Estadísticas en tiempo real
- Alarmas e informes personalizables
- Informes automáticos de correo electrónico
- Escucha y monitorización discreta de llamadas
- Estadísticas e informes basados en hojas de cálculo Microsoft Excel® predefinidos y personalizables
- Descarga de estadísticas (FTP)
- Posición de supervisor de libre elección
- Control de visualización del panel para LED y TV
- Apertura a otro software para la gestión de la plantilla

OpenTouch Customer Service¹

Arquitectura

- Compatibilidad con VMware ESXi
- Recuperación ante desastres de alta disponibilidad

Interacciones multimedia unificadas

- Voz (entrante/saliente)
- Correo electrónico, chat web
- Rellamadas web y de voz
- Espera virtual
- Facebook®, Twitter®
- Integración con redes sociales
- Fax
- SMS, MMS
- Soportes abiertos (con supervisión e informes)

Enrutamiento/puesta en cola multimedia unificados

- Independiente de la plataforma (PBX)
- Multisitio
- Puesta en cola multimedia unificada entre campañas
- Desbordamiento de carga de trabajo
- Enrutamiento virtual
- Enrutamiento previo
- Estrategias de enrutamiento predeterminadas y predefinidas
- Enrutamiento basado en reglas e inteligente
- Combinación con marcación saliente

Marcador unificado

- Varios modos de marcación (asistido, con previsualización y predictivo)
- Compatibilidad con filtros
- Conformidad regulatoria: Reino Unido, EE. UU.
- Número de llamada por campaña
- Detección de contestadores automáticos de fax y correo de voz en llamadas predictivas

Portal de voz

- Hardware de consumo
- SIP entrante y saliente
- Guías vocales (archivos de voz)
- Recopilación de DTMF
- Integrado con ASR/TTT
- Integrado con aplicaciones empresariales

Portal de gestión

- Interfaz basada en perfiles
- Configuración: creación de campañas, gestión de la plantilla
 - Compatibilidad con datos empresariales
 - Alarmas
 - Normas de enrutamiento
 - Puertas de enlace
 - Normas de grabación
 - Normas de velocidad
 - Normas de conformidad
 - SLA
- Gestión
 - Actualización de configuración en directo
 - Iniciar/finalizar campaña
 - Cargar listas de contactos
 - Difusión de mensajes
 - Puntuación
- Supervisión e informes históricos en tiempo real
 - Informes incorporadas
 - Informes personalizados
 - Informes basados en Excel
 - Informes basados en web
 - Compatibilidad con varias zonas horarias
 - Vistas de supervisión personalizadas
 - Supervisión de agentes, equipos, estado de campañas y rendimiento
 - Supervisión de colas
 - Clasificación de llamadas salientes
 - Informes de resultados
 - Gestor de estrategias (llamadas salientes)
 - Indicadores de rendimiento
 - Alarmas operativas y empresariales
- Control de visualización del panel para LED y TV

Escritorio unificado

- Posición de agente de libre elección
- Espacio de trabajo único
 - Interacciones en directo
 - Interacciones registradas
 - Tareas
- Control optimizado de todas las interacciones multimedia
- Interacción profunda con CRM
- Modo de banner
- Thick Client PC Windows
- Cliente web PC Windows
- Compatibilidad con Citrix
- Gestión de conocimientos
- Plantillas de respuesta (correo electrónico, mensajería instantánea, Facebook, Twitter)
- Varios idiomas
- Interfaz de usuario personalizable (secuencias de comandos)
- Editor de secuencias de comandos rápido (personalización de escritorio rápida)
- Secuencias de comandos de agentes
- Motivador de agentes (agentes, supervisión de campañas)
- Integración nativa con OmniPCX Record (botón de grabación a demanda nativo)
- Barra de herramientas de telefonía
- Listo/no listo y resumen
- Resultados (con informes)
- Supervisor de llamadas
- Funciones del supervisor
 - Escucha de llamadas discreta
 - Monitorización de llamadas
- Softphone

Flujo de trabajo

- Definición y distribución de procesos centralizada
- Gestión de prioridades
- Vista única de todo el trabajo pendiente
- Integración con procesos empresariales

Design Studio

- Entorno de texto y gráfico
- Finalización automática
- Compatibilidad con todos los componentes de solución
- Depuración mejorada
- Plantillas
- Desarrollo de aplicaciones rápido (RAD)
- Definición de campañas automática

Servidor y conectores de integración

- Conectores nativos: CRM, QM, WFM
- Capa de API homogénea
- Estándares abiertos

Integración con OmniPCX Enterprise

- OmniPCX Routing Service Intelligence (RSI)
 - Optimización mediante el aprovechamiento de funciones y recursos de OmniPCX
 - CCD en reserva en OmniPCX

- Topología distribuida sobre red ABC
- Alta disponibilidad y supervivencia de sucursales con OmniPCX
- Funciones del agente:
 - Visualización de agentes de Premium DeskPhones
 - IP Agent Softphone (ordenador de sobremesa, iPhone, iPad, tabletas Android)
 - Empresa, domicilio
 - Posición de agente de libre elección
 - Retirada (listo/no listo)
 - Restricción de llamadas privadas
 - Ayuda del supervisor
 - Saludo del agente (mensaje de bienvenida automático)
- Funciones del supervisor:
 - Todas las funciones del agente
 - Escucha y monitorización discreta de llamadas

Colaboración

- Integración con Microsoft Lync

OmniTouch 4625 Interactive Voice Response¹

- Tiempo de despliegue breve y acceso sencillo a autonomía con tecnología IVR empaquetada, incluido un generador de aplicaciones
- Aplicaciones salientes
- TTS, buzones de correo de voz, fax

Integración con Genesys Suite¹

- OmniPCX Routing Service Intelligence (RSI)
 - Optimización mediante el aprovechamiento de funciones y recursos de OmniPCX
 - Sincronización de bases de datos
 - CCD en reserva en OmniPCX
- Visualización de agentes de Premium DeskPhones

Operaciones

Kit de herramientas de servicio

- Herramienta de instalación silenciosa de máquina virtual
- Herramienta de recopilación de datos

Sistema de gestión de red (NMS)

Alcatel-Lucent OmniVista 8770¹

- Suite de aplicaciones completa para gestionar OmniPCX Enterprise CS, OpenTouch MS y OpenTouch MC
- Gestión centralizada, alojada o distribuida
 - Metaperfiles: creación de usuarios simplificada
 - Integración con Microsoft Active Directory[®]

- Monitorización del rendimiento en tiempo real, incluidos MOS y factor R
- Alerta y umbral de tiempo real proactivo avanzado con capacidades de informe versátiles
- Mapas de topología personalizados y animados
- Medición de múltiples operadores
- Directorio corporativo web y LDAP unificado
- Directorio Compañía
- Gestión de dispositivos
- Recorrido de la evolución de OmniVista 4760 NMS

Infraestructura

OpenTouch Multimedia Services

Capacidad

- Un solo servidor: 3000 usuarios con aplicaciones, 6000 dispositivos supervisados
- Entrega VMware: 5000 usuarios con aplicaciones, 10.000 dispositivos supervisados

OpenTouch Message Center¹

Capacidad

- Un solo servidor o entrega VMware: 15.000 usuarios, 255 puertos de voz
- Red de 10 servidores: 150.000 usuarios

OmniPCX Enterprise Communication

Server Capacidad

- Un solo servidor o entrega VMware: 15.000 usuarios IP o 5000 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
- 4645 Voice Messaging Services: 5000 usuarios, 30 puertos por servidor

Arquitectura

- CS centralizado o distribuido
- Duplicación de CS y bases de datos
- Recuperación en caso de fallo de comunicaciones ininterrumpida
- Redundancia Ethernet en placas INTIP-3, GD-3 y GA-3
- Supervivencia para sucursales con todas las prestaciones
- Enlace de señalización de reserva para la supervivencia para sucursales
- Conmutación TDM o IP
- Compatibilidad con IPv4
- Compatibilidad con IPv6
- Media Gateways basadas en bastidor
- Servicios de medios de software

- Despliegue de redes IP, SIP, ABC
- Hasta 120 puertos por máquina virtual
- G.711, G.729.AB, G.722
- Transcodificación
- Conferencias de audio ad hoc, programadas y moderadas
- Guías de voz dinámicas

Integración con procesos empresariales

- TAPI
- MAPI
- DDE
- OLE/COM
- LDAP

Interfaces para aplicación Alcatel-Lucent Programa para partners (AAPP)

- SIP
- Servicios Web XML
- CSTA, TSAPI Premium Server, TAPI Premium Server, RTI, WMI
- Enlace DR
- Enlace para hospitales de Alcatel-Lucent, InfoCenter
- Colector de tickets OmniVista, CDR
- QSIG, interfaz buscapersonas

SIP

- Servidor SIP proxy/registrar/redirect y gateway SIP
- Redundancia de servidores (activo/pasivo)
- Capacidad de supervivencia de sucursales

IPv6

- Doble pila IPv6 e IPv4
 - Servidor de comunicaciones
 - RM1 y RM3
- Proxy IPv6/IPv4
 - RM1 y RM3
- Pila IPv6 o IPv4
 - Premium DeskPhones (IP)

Normas IETF

- SIP RFC: 1321, 2327, 2617, 2782, 2833, 3261, 2543, 3262, 3263, 3264, 3265, 3311, 3323, 3324, 3325, 3327, 3515, 3725 (parcial), 3842, 3891, 3892, 3398, 3608, 3903, 3960 (parcial), 3966 (parcial), 4028, 4497, 4568, 4733, 5009, 5806
- RFC de RTP: 1889, 1890, 2198, 3362, 3550, 3551, 3711

VoIP

- Banda ancha de audio G.722
- G.722.2 para sesiones de par a par y de conferencia con aplicaciones OpenTouch Conversation y dispositivos
- Audio G.711 (ley A y ley μ), G.723.1A, G.729.AB
- Control de admisión de llamadas
- Asignación automática de algoritmo de compresión

- Buffer de inestabilidad dinámico, cancelación de eco, ocultación de paquetes perdidos (PLC), VAD: supresión de silencio y generación de ruido de confort
- DTMF Q23, relé DTMF sólido, RFC 2833
- Calificación genérica de señal y transporte por módem
- Mecanismo antisaturación, 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

Redes de mensajería

- 4645 VMS: IMAP4, VPIM, Octel® OctelNet™ y Amis

Fax

- Recuperación G3, súper G3
- Detección automática de fax
- G.711 transparente (protocolo Alcatel-Lucent) y T.38 (protocolo Alcatel-Lucent, H.323 y SIP)

Protocolos de red pública

- Compatibilidad con SIP, SIP/TLS y E164
- RDSI T0
- RDSI T1-CCS (T2)
- E1-CAS
- T1 CCS (PRI)
- T1 CAS
- Redes analógicas DID/DDI o NDDI/no DID

Protocolos de red privada

- Alcatel-Lucent ABC
 - Transparencia de funciones de los usuarios
 - Gestión de toda la red
 - Enrutamiento en toda la red
 - Aplicaciones centralizadas
- IP
 - ABC basado en QSIG mejorado (túneles) y SIP para VoIP
 - SIP, H.323v2
 - VPN ABC para conexión en red sobre red RDSI/RTPC
- TDM
 - ABC
 - QSIG BC, QSIG GF, DPNSS

OpenTouch Multimedia Services

VoIP

- G.722.2 para sesiones de par a par y de conferencia con aplicaciones OpenTouch Conversation y dispositivos
- Audio G.711 (ley A y ley μ), G.729.AB
- Control de admisión de llamadas
- Asignación automática de algoritmo de compresión

- Buffer de inestabilidad dinámico, cancelación de eco, ocultación de paquetes perdidos (PLC), VAD: supresión de silencio y generación de ruido de confort
- DTMF Q23, relé DTMF sólido, RFC 2833
- Mecanismo antisaturación, control de ganancia automático hacia atrás y hacia delante
- QoS: TOS o etiquetado DiffServ, 802.1 p/Q

Vídeo

- Vídeo SD/HD
- H.264
- Paso a vídeo activado por voz para conferencias ad hoc y programadas
- Puertas de enlace RDSI (AAPP)
- Integración de presencia de vídeo continua: LifeSize UVC Multipoint™

Fax

- Recuperación G3, súper G3
- Detección automática de fax
- G.711 transparente (protocolo Alcatel-Lucent) y T.38 (protocolo Alcatel-Lucent, H.323 y SIP)

Seguridad

OmniPCX Enterprise Communication Server

Autenticación

- Autenticación local, RADIUS, LDAP
- Inicio de sesión único NTLM
- IEEE 802.1X MD5/TLS

Filtrado de tráfico

- OmniPCX Enterprise CS
 - Archivo de hosts fiables
 - Función de tunelización TCP
- Premium DeskPhones
 - Protección contra suplantación de direcciones ARP
 - Filtrado de conmutadores de puerto VLAN del PC

Defensa perimetral SIP

- *OpenTouch Session Border Controller*¹
- Inspección profunda de paquetes SIP contra ataques DoS SIP
- Certificado con proveedores de servicios SIP
- Protege los clientes de software OpenTouch Conversation y Connection fuera de la empresa
- Entrega VMware
- Dispositivo dedicado: hasta 6000 sesiones de audio, 3000 sesiones de vídeo
- Redundancia activa - en espera

Acceso de invitados

- OpenTouch Edge Server¹
 - Servidor front-end en DMZ.
 - Permite a los invitados acceder a conferencias de OpenTouch
 - Entrega mediante software o VMware

Cifrado

- SSHv2 para sesiones seguras (como Telnet, FTP)
- SSLv2/v3 para sesión HTTP segura
- SNMP v1/v2c/v3 para integración NMS completa
- Confidencialidad cliente/dispositivo (protocolo y medios de señalización)
- IPsec y Secure RTP (AES 128 bits)
 - Premium DeskPhones (IP)
 - Placas GD-3 y GA-3
 - Módulo de seguridad del servidor
 - Media Security Module
- SIP seguro/SRTP
 - Enlaces SIP

Integridad

- Media Gateway, firmas binarias de Premium DeskPhones

Aplicación de políticas de usuarios

- Supervisión y restricción de llamadas
- Protección interna contra fraude por estafas por clase de servicios

Plataformas

OpenTouch Multimedia Services

- Distribución de software
- Servidores HP ProLiant DL
- VMware vSphere® 5.5

OmniPCX Enterprise Communication Server

- Servidores IBM System x®
- Servidores HP ProLiant DL
- VMware vSphere 5.5
- Máquina virtual basada en kernel Linux (KVM)

OmniPCX Enterprise RM1 (bastidor de 19")

- 3 ranuras modulares (apilables de 3 en 3 como máx. con RM3)
- Placas intercambiables en caliente
- Altura: 66 mm (2,60 pulgadas)
- Anchura: 442 mm (17,40 pulgadas)
- Profundidad: 400 mm (15,75 pulgadas)
- Peso: 10 kg (22 libras)

OmniPCX Enterprise RM3 (bastidor de 19")

- 9 ranuras modulares (apilables de 3 en 3 como máx. con RM1)
- Placas intercambiables en caliente
- Altura: 154 mm (6,06 pulgadas)
- Anchura: 442 mm (17,40 pulgadas)
- Profundidad: 400 mm (15,75 pulgadas)
- Peso: 17 kg (38 libras)

OmniPCX Enterprise M2 (armario)

- 1 ACT 28 o 2 ACT 14
- Placas intercambiables en caliente
- Altura: 740 mm (29,13 pulgadas)
- Anchura: 570 mm (22,44 pulgadas)
- Profundidad: 516 mm (20,31 pulgadas)
- Peso: 70 kg (154,32 libras)

OmniPCX Enterprise M3 (armario)

- 2 ACT 28 o 4 ACT 14
- Placas intercambiables en caliente
- Altura: 1500 mm (59,05 pulgadas)
- Anchura: 570 mm (22,4 pulgadas)
- Profundidad: 516 mm (20,31 pulgadas)
- Peso: 110 kg (242,5 libras)

OmniPCX Enterprise ACT 14 en formato de bastidor de datos (bastidor de 19 pulgadas)

- Alimentación y batería auxiliar de 48 V
- Placas intercambiables en caliente
- 1 ACT 14
- Altura: 264,4 mm (10,41 pulgadas)
- Anchura: 486,3 mm (19,15 pulgadas)
- Profundidad: 383,4 mm (15,09 pulgadas)
- Peso: 30 kg (66,14 libras)

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

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

Infraestructura DECT

OmniPCX Enterprise Communication Server

Radio DECT

- DECT/GAP/Alcatel-Lucent GAP
- Redes IBS/RBS híbrida e IP DECT
- Alcance 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 avanzada (RBS)

- 12 comunicaciones simultáneas
- Placa DECT8 dedicada
- Fuente de alimentación externa
- Versiones para exteriores

Estación base Alcatel-Lucent 4070 DECT

- Seis comunicaciones simultáneas por estación base
- Cobertura de radio de 50 m (55 yardas) a 300 m (328 yardas)
- Modelos para interior y para exterior
- Modelo ATEX (solo Europa)
- Alimentación remota sobre cables digitales

Punto de acceso Alcatel-Lucent 8340 IP DECT

- 11 comunicaciones simultáneas por AP
- 256 AP (750 modo de proyecto)
- POE o inyector POE
- Versiones para exteriores
- Administrador DAP para configuración automatizada e itinerancia de teléfono
- Duplicación de OmniPCX Enterprise CS y supervivencia para sucursales con todas las prestaciones

Infraestructura WLAN

Puntos de acceso WLAN y controladores WLAN Alcatel-Lucent OmniAccess®

Radio

- IEEE 802.11b/g/n (2,4 GHz)
- IEEE 802.11a/n y 802.11ac (5 GHz)
 - Asignación de canales y selección de nivel de potencia automáticos mediante la gestión adaptativa de radio (ARM)
 - Autorrecuperación en torno a los puntos de acceso que fallan

Seguridad inalámbrica

- WEP, WPA-PSK, WPA2-PSK
- Modo empresarial WPA y WPA2 (802.1X)
- Firewall "stateful" integrado
- Detección y contención de puntos de acceso no autorizados
- Sistema de detección/protección contra intrusiones inalámbricas (IDS/IPS)

Calidad de servicio (QoS)

- 802.11e
 - WMM (Wireless Mobility Manager, gestor de movilidad inalámbrica), EDCA (Enhanced Distributed Channel Access, acceso de canal distribuido mejorado)
 - Ahorro de energía (U-APSD)
 - Especificación de tráfico (TSPEC)
- Marcación DiffServ 802.1p

VoWLAN

- Control de admisión de conexiones con balance de carga equilibrado
 - Proxy IP móvil para transferencia de capa 3
 - Transferencia rápida: almacenamiento de clave en memoria caché oportunista
 - Monitorización sensible a la voz
 - Reautenticación 802.1x sensible a la voz

Directivas internacionales

OmniPCX Enterprise Communication Server

Directivas CE

- 1999/5/CE: R&TTE
- 2011/65/UE: ROHS
- 2012/19/UE: WEEE
- 2004/108/CE: EMC
- 2009/125/CE: diseño ecológico
- 2006/95/CE: LVD

Seguridad

- IEC 60950-1
- UL 60950-1

EMC

- IEC CISPR 22 Clase B
- CENELEC EN 55022 Clase B
- FCC parte 15B
- IEC CISPR24
- CENELEC EN 55024
- IEC EN 61000-3-2

Entornos variados

- ACT:
 - CENELEC EN 50121-4: aplicaciones ferroviarias
- RM1, RM3:
 - Certificado DNV: marítimo
 - IEC 60945: marítima

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: en uso

Telecomunicaciones

- ETSI EG 201 121
- ETSI ES 203 021
- ETSI ES 203 038
- ETSI TBR 010, 022, 003, 033, 004, 034, 008
- ITU-T H.323
- FCC parte 68
- Canadá CS03

Exceso de tensión y de corriente

- ITU-T K.21

¹ Esta función requiere módulos de software adicionales