

TELEFONÍA SOBRE PC CON PIMphony

ALCATEL-LUCENT OMNIPCX OFFICE RICH COMMUNICATION EDITION (RCE)

PIMphony™ para Alcatel-Lucent OmniPCX® Office RCE es un software de gestión de comunicaciones personales que combina las dos herramientas profesionales que más se utilizan - los ordenadores de sobremesa y los teléfonos - para ofrecer un potente asistente telefónico fácil de utilizar que se encarga de gestionar las tareas telefónicas diarias. PIMphony mejora la interacción de la compañía con sus clientes, aumenta la productividad personal y de sus equipos. Además, permite optimizar la inversión que realiza su empresa con Alcatel-Lucent OmniPCX Office RCE al añadir una nueva dimensión a los servicios de telefonía.



EFICIENCIA PERSONAL

PIMphony aumenta el rendimiento personal ya que los usuarios ahorran tiempo y evitan errores en las llamadas gracias a las funciones de marcación por nombre o de arrastrar y pegar (drag & drop) el número de teléfono.

EFICIENCIA DEL EQUIPO

PIMphony facilita la gestión de grupos de trabajo ya que el estado de los diversos teléfonos puede conocerse en cualquier momento. Por otro lado, los errores de transferencia de llamadas se evitan gracias a las ventanas de "supervisión" y de "asistente" de PIMphony Team.

EFICIENCIA DE LA OPERADORA

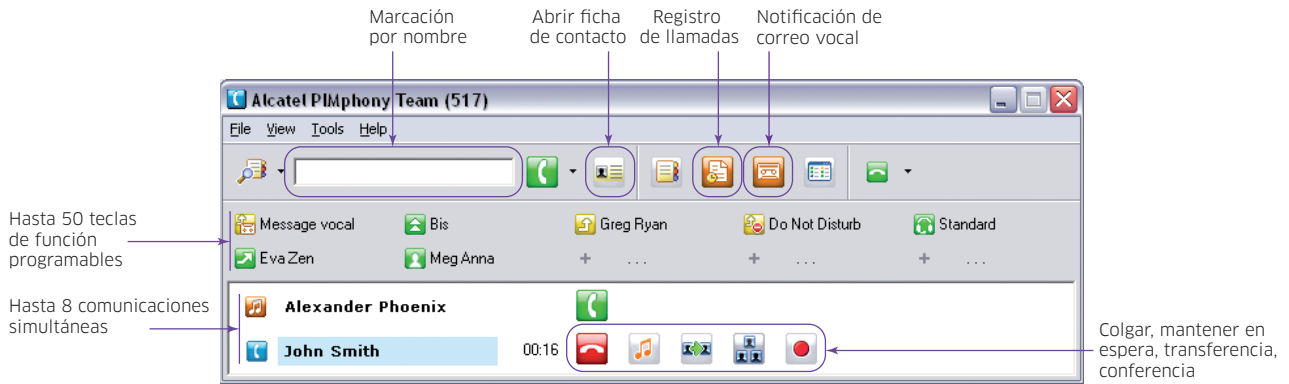
PIMphony Attendant está diseñada especialmente para gestionar un gran volumen de llamadas entrantes. Optimiza la recepción y transferencia de llamada a través de una interfaz de usuario ergonómica: la ventana del asistente. También permite gestionar la información del usuario.

ACCESO SIMPLIFICADO A LOS MENSAJES

PIMphony simplifica el acceso a la información crucial de los mensajes entrantes. Los mensajes de voz se gestionan fácilmente en el buzón de correo visual. Una mensajería unificada permite al usuario acceder a los mensajes de voz, correos electrónicos y fax al mismo tiempo.

RELACIONES CON LOS CLIENTES MEJORADAS

PIMphony mejora las relaciones con los clientes de la empresa, pues ofrece acceso a una base de datos de contactos mucho más amplia que la agenda del sistema gracias a la integración de la base de datos de contactos. PIMphony admite una integración perfecta con Microsoft® Outlook™, GoldMine®, ACT!, LDAP, IBM® Lotus® Notes™ y Microsoft® Access™. La función de registro de llamadas permite realizar un seguimiento de todas las llamadas, incluidas las no contestadas.



UN ABANICO COMPLETO DE FUNCIONES DE TELEFONÍA BASADAS EN PC

- Gestión de llamadas entrantes y salientes, llamada en espera, gestión multilínea (hasta 8 líneas), teclas de marcación directa, marcación por nombre, rellamada.
 - Llamada por nombre
 - Abrir ficha de contacto
 - Registro de llamadas
 - Notificación de correo vocal
 - Hasta 8 comunicaciones simultáneas
 - Hasta 50 teclas de función programables
 - Panel de llamadas
 - Colgar, mantener en espera, conferencia, DTMF, grabación en línea.
 - Personalización de la pantalla emergente

INTEGRACIÓN DE GESTIÓN DE CONTACTOS

- Sincronización automática con la base de datos de gestión de contactos.
- Mensaje emergente de la tarjeta de contacto.
- Marcación por nombre unificada utilizando la base de datos de contactos y las agendas telefónicas de LDAP y OmniPCX Office RCE
 - Los resultados de las búsquedas incluyen datos de contacto (números del trabajo, casa y móvil, dirección de correo electrónico, nombre de la empresa, fotografía)
- Marcación directa desde la tarjeta de contacto *
- Mensaje emergente para funciones personalizadas.

* Dependiendo del software de administración de contactos

REGISTRO DE LLAMADAS CENTRALIZADO

- Enumera las llamadas entrantes contestadas y no contestadas, las llamadas salientes y los mensajes de voz con identificación del contacto, indicación de la fecha y la hora e información sobre la duración de la llamada.
- Inicio de una llamada con un doble clic, tarjeta de contactos con un clic.
- Aunque los usuarios no se encuentren en esos momentos en su mesa, todas las llamadas se registran.

TERMINAL TELEFÓNICO

La principal ventaja de la arquitectura PIMphony es que no existe una conexión física entre el teléfono y el PC. PIMphony puede enlazarse con varios tipos de terminales, tales como los DECT, los Premium DeskPhones, los analógicos o los WLAN). Incluso puede funcionar sin terminal alguno (mediante telefonía en PC con PIMphony IP).

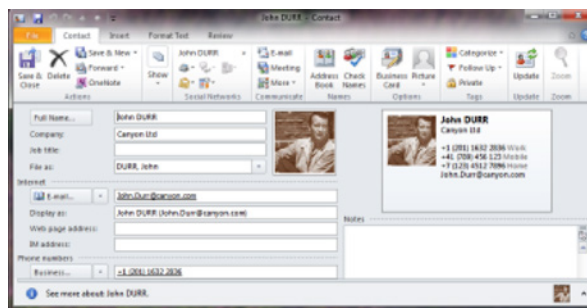
BUZÓN DE CORREO VISUAL

El buzón de correo visual incluye un set completo de funciones de administración de buzón de correo:

- Leer o eliminar mensajes.
- Saltar al mensaje siguiente o al anterior.
- Reenviar el mensaje a uno o varios usuarios, con comentarios de voz en caso necesario.
- Mensaje emergente en pantalla con la tarjeta de contacto asociada (si se identifica al remitente en la base de datos).

MENSAJES UNIFICADOS

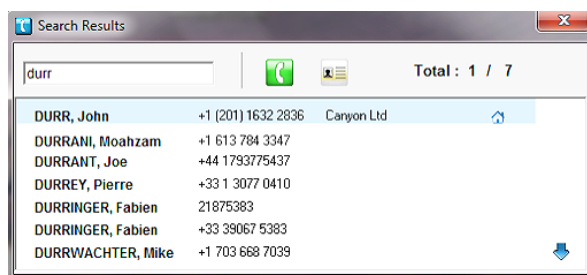
- Integración de mensajes de correo electrónico, mensajes de voz y faxes (dependiendo del nivel de servicio del proveedor de acceso) dentro de la aplicación de mensajería del usuario.
- Identificación de los mensajes de voz con un icono específico, se gestionan como correos electrónicos con un archivo .WAV adjunto.
- Información mostrada en el mismo nivel: fecha y hora, nombre de la persona que llama (si se le ha identificado en la base de datos de contactos) o número de teléfono.



Microsoft® Outlook™



Datos de contacto en PIMphony



Unificación de marcación por nombre PIMphony

VENTANA DE SUPERVISIÓN

- El usuario puede definir grupos de supervisión (grupos concretos de trabajo o departamentos) dentro de la empresa.
- Estado de la llamada/desvío de cada una de las personas que el usuario ha incluido en el grupo de trabajo.

PIMPHONY ATTENDANT

Además de la ventana del asistente, PIMphony Attendant gestiona los parámetros y la configuración de los terminales y la información de los empleados:

- Cambiar el nombre y los apellidos de un número de teléfono (solo en la PBX local).
- Bloquear y desbloquear el teléfono.
- Restablecer la contraseña.
- Conferir derechos de modo itinerante.
- Cambiar el estado de desvío.
- Modificar los derechos de telefonía.
- Gestionar el perfil de PIMphony.
- Gestionar las direcciones de correo electrónico y los números de teléfono (domicilio, móvil, empresa, otros) del usuario.

Todas estas operaciones, excepto la modificación de nombre y apellidos, están disponibles en un entorno multiseede.

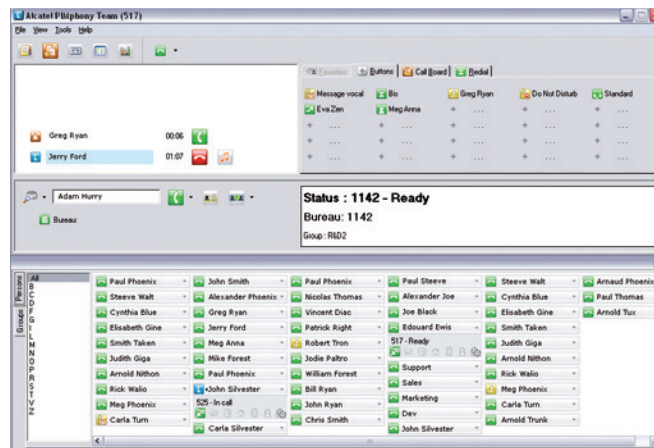
SUPERVISIÓN MULTISEDE

Está disponible con PIMphony Attendant. Permite mostrar y controlar en la ventana de supervisión varios terminales de distintos sistemas OmniPCX Office RCE (topología multiseede). La capacidad multiseede de OmniPCX Office RCE, permite a los operadores ver el estado de cada teléfono, la posición de desvío de cada usuario, así como optimizar la gestión de cada llamada para ofrecer una mejor atención a los clientes.

VENTANA DEL ASISTENTE

- Presentación de un máximo de 8 llamadas entrantes (16 con iconos pequeños) con posibilidad de activar alarmas durante el tiempo de espera en los estados de llamando o en espera.
- Visualización de una lista de interlocutores preferidos para la persona que llama en ese momento o la lista de compañeros de un interlocutor preferido.
- Acceso a la tabla de llamadas o a la lista de rellamadas.
- Posibilidad de realizar transferencias en un solo clic hacia interlocutores preferidos o hacia miembros de un grupo de supervisión.

- Posibilidad de generar estadísticas sobre las llamadas.
- Llamadas con posibles alarmas en el tiempo de espera
- Compañeros
- Interlocutores preferidos
- Zona de marcación
- Tarjetas de contactos preferidos
- Selección de grupo
- Tarjeta abierta



PIMphony Team

PIMphony

- Número máximo de usuarios de PIMphony (incluyendo los usuarios de IP PIMphony): 200
- PIMphony versión 6.x es compatible con Alcatel-Lucent OmniPCX Office RCE versión 5 y superiores.

IP PIMphony

- Número máximo de usuarios de PIMphony (incluyendo los usuarios de IP PIMphony): 200
- PIMphony versión 6.x es compatible con Alcatel-Lucent OmniPCX Office RCE versión 5 y superiores.

TELÉFONOS

- Alcatel-Lucent DECT, terminales GAP (ambos solo en infraestructura TDM DECT)
- Alcatel-Lucent Premium DeskPhones IP y Digitales
- Alcatel-Lucent Series 8 y 9
- Teléfonos analógicos
- Teléfonos WLAN Alcatel-Lucent OmniTouch

- No es preciso un terminal Alcatel-Lucent
- Auriculares PC o teléfono PC (por ejemplo, IP handset Comfort kit para IP PIMphony)

PC

- Intel® Pentium™ 300 MHz o superior, con 64 Mb RAM,
- 140 MB de espacio libre en disco, controlador de CD-ROM
- Tarjeta Ethernet
- Tarjeta gráfica SVGA (1024 x 768 píxeles mínimo, si se utiliza el modo de asistente)
- Microsoft® Windows™ 2008 Server y R2
- Microsoft® Windows™ 2012 Server RDS
- Microsoft® Windows™ Seven (32 y 64 bits)
- Microsoft® Windows™ 8 y 8.1 (32 y 64 bits)
- Microsoft® Windows™ 10 (32 y 64 bits)

- Intel® Pentium™ II 300 MHz o superior con 80 Mb RAM,
- 140 MB de espacio libre en disco, controlador de CD-ROM
- Tarjeta Ethernet o módem xDSL, compatible con Windows con controlador full duplex
- Tarjeta gráfica SVGA (1024 x 768 píxeles mínimo, si se utiliza el modo de asistente)
- Tarjeta PC Standard Creative® SoundBlaster™-compatible con altavoces
- Microsoft® Windows™ Seven (32 y 64 bits)
- Microsoft® Windows™ 8 y 8.1 (32 y 64 bits)
- Microsoft® Windows™ 10 (32 y 64 bits)

PRUEBA GRATUITA

Dos meses de prueba gratuita para PIMphony Pro y Team. El período de prueba de 2 meses comienza cuando el primer usuario abre la versión gratuita de PIMphony.

	PIMphony BASIC	PIMphony PRO	PIMphony TEAM	PIMphony ATTENDANT
Conjunto completo de funciones telefónicas	✓	✓	✓	✓
Telefonía IP	✓	✓	✓	✓
Registro de llamadas centralizado	✓	✓	✓	✓
Integración de gestión de contactos ¹		✓	✓	✓
Buzón de correo visual		✓	✓	✓
Mensajería unificada		✓	✓	✓
Marcación por nombre con directorio LDAP		✓	✓	✓
Marcación por nombre unificada (agenda telefónica y gestión de contactos de LDAP y OmniPCX Office RCE)		✓	✓	✓
Funciones de asistente			✓	✓
Supervisión de un único emplazamiento			✓	✓
Supervisión Multisede				✓
Programación del directorio				✓
Programación de la información del usuario				✓

1) Software de gestión de contactos admitido: Microsoft® Outlook™ 2000 a 2013 (32- & 64-bit) con Business Contact Manager – ACT!6 a ACT! 16.0 (2014) fabricado por Sage Group – GoldMine® /5.7, 6.5 y 6.7, 8.0, 8.5, 9.0 y 9.2 fabricado por FrontRange Solutions Corp – Microsoft® Access™ 2000, 2002, 2003, 2007, 2010 y 2012 (32 bits) – IBM® Lotus Notes™ 5.02 a 9.0.