

# 阿尔卡特朗讯 4059 EE 话务台

## 提供个性化、专业且高效的问候

在企业中，进行电话沟通通常是联系的第一步。阿尔卡特朗讯 4059 EE 话务台让企业能够提供出色、高质量的个性化客户服务。及时接听并将客户呼叫直接转接到最合适的对应人员，可极大提升客户满意度。

4059 EE 话务台专为阿尔卡特朗讯 OmniPCX® Enterprise 通信服务器 (CS) 而设计，可使话务员能够快速处理大量来自客户和员工的呼叫。



客户收益	特性
<ul style="list-style-type: none"> <li>个性化、专业且高效的问候                             <ul style="list-style-type: none"> <li>高效管理大量呼叫</li> <li>不错过任何一通来电</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>可视化的呼叫处理和队列管理（支持 Microsoft Windows PC）                             <ul style="list-style-type: none"> <li>呼叫队列和路由</li> <li>队列监控（来电、通话中转移、呼叫保持），可自动或手动选择接听呼叫，快速处理大量呼叫排队</li> <li>显示呼叫队列状态的可视化指示灯，管理紧急呼叫或 VIP 呼叫</li> </ul> </li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>提升客户满意度                             <ul style="list-style-type: none"> <li>寻找最合适的人员应答呼叫</li> <li>将呼叫转接到正确对应的技术人员</li> <li>改善首次来电的处理</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>清晰的显示和联系状态一览                             <ul style="list-style-type: none"> <li>对人员或中继线的可视化监控（忙灯场显示）</li> <li>可以显示联系人电话的活动状态（振铃、忙碌）及其在线状态。向 Rainbow 用户快速发送信息</li> </ul> </li> <li>目录服务                             <ul style="list-style-type: none"> <li>在所有数据源中同时进行搜索</li> <li>各种搜索选项，可快速找到相关人员</li> <li>自动分辨来电号码</li> <li>从目录中进行点击呼叫</li> </ul> </li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>高性价比的解决方案                             <ul style="list-style-type: none"> <li>标准化操作</li> <li>使新加入的话务员更加高效且快速地参与工作</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>多节点、集中化的问候解决方案                             <ul style="list-style-type: none"> <li>一个话务员可管理多个节点的呼叫</li> <li>话务员可以进行本地协作</li> <li>直观的图形界面</li> </ul> </li> </ul>

图 1. 4059 EE 话务台

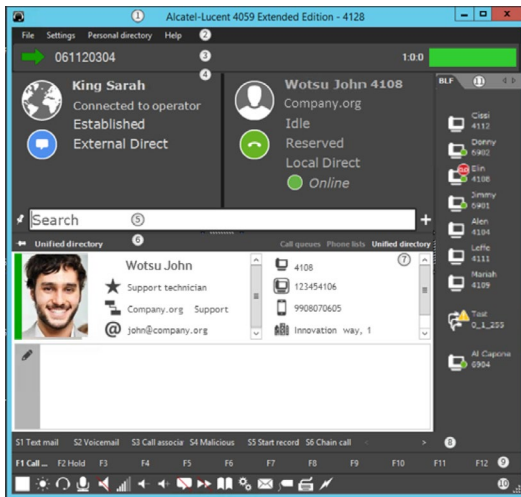


图 2. 可视化监控



## 技术规格

### 支持的系统平台

- 阿尔卡特朗讯 OmniPCX Enterprise 通信服务器 (CS)

### 运行环境

- Microsoft Window 操作系统: Windows 11 (64-bit)
- Citrix XenDesktop 虚拟桌面, Citrix XenApp, Microsoft RDS
- CPU 型号 (或使用兼容的处理器): Intel® Core™ i3
- 内存: PC 推荐至少 4 GB RAM
- 硬盘: 可用空间至少 40 GB
- 网络连接: 以太网接口
- 显示器: 最低1280 x 1024 分辨率的屏幕, 17 英寸或更大的显示器
- 标准PC 键盘 (带数字键盘)
- IP 桌面软电话: 麦克风和扬声器、带

麦克风的耳机或其他相同装置

- Microsoft .NET Framework 4.6.1

### 支持的桌面话机/ 软电话

- 阿尔卡特朗讯企业系列桌面话机和商务系列桌面话机 (IP 或数字)
- 阿尔卡特朗讯 IP 桌面软电话

### 目录服务

- LDAP 目录兼容
  - 阿尔卡特朗讯 OmniVista® 8770 网络管理系统、第三方目录
  - LDAPS 认证/加密

### 网络

- 支持 IPv4/ IPv6

### 用户界面

- 配色方案: 暗色、亮色、Rainbow、Rainbow 暗色
- 为视障人士提供的高对比度界面

## 语言

- 简体中文、繁体中文、丹麦语、荷兰语、美式英语、法语、芬兰语、德语、奥地利德语、匈牙利语、意大利语、日语、韩语、挪威语、波兰语、葡萄牙语、巴西葡萄牙语、俄语、西班牙语、瑞典语、越南语

## 系统容量

- 单系统话务台: 250
- 监控图标: 600
- 重拨列表: 400
- 话务台目录: 120,000
- 每个呼叫队列 (来电、通话中转移、呼叫保持) 的呼叫数: 8 个

## 订购信息

每个需要同时工作的话务员登录, 都需订购一个 4059 EE 话务台许可

OmniPCX® 企业通信服务器	
4059 EE 许可	物料编码 3BA09329JA
忙灯场 (可选)	物料编码 3BA09509AA