

Alcatel-Lucent 4059 Extended Edition Attendant Console

Eine professionelle und effiziente Begrüßung mit einer persönlichen Note

Im Geschäftsleben verläuft der erste Kontakt oftmals über einen Telefonanruf. Die [Alcatel-Lucent 4059 Extended Edition \(EE\) Attendant Console](#) ermöglicht Unternehmen, einen hervorragenden und qualitativ hochwertigen Kundenservice mit einer persönlichen Note zu bieten. Die Kundenzufriedenheit wird gesteigert, wenn eine Antwort schnell gegeben und sofort die richtige Person angesprochen werden kann.

Diese Anwendung wurde für die Alcatel-Lucent OmniPCX® Enterprise Communication Server(CS)- oder Alcatel-Lucent OpenTouch®-Plattformen entwickelt.

Empfangsmitarbeiter können damit eine grosse Anzahl Anrufe von Kunden und Mitarbeitern sehr schnell bearbeiten.



Kundenvorteile	Funktionen
<ul style="list-style-type: none"> • Professionelle Begrüßung mit einer persönlichen Note <ul style="list-style-type: none"> → Effiziente Verwaltung vieler Anrufe → Beantwortung aller Anrufe 	<ul style="list-style-type: none"> • Visuelle Anrufbearbeitung und Warteschlangenmanagement (auf Microsoft Windows-PC) <ul style="list-style-type: none"> → Anrufwarteschlangen und -Routing → Überwachung von Warteschlangen (eingehende Anrufe, in Weiterleitung befindliche und gehaltene Anrufe) mit automatischem oder manuellem Aufnehmen aus Warteschlangen für den Umgang mit vielen Anrufen → Anrufwarteschlangenstatus mit visuellen Anzeigen, Verwaltung von Notrufen oder VIP-Anrufen • USB-Tastatur mit Vermittlerfunktionen
<ul style="list-style-type: none"> • Gesteigerte Kundenzufriedenheit <ul style="list-style-type: none"> → Ermitteln der zuständigen Person zur Beantwortung des Anrufs → Durchstellen von Anrufen zu der richtigen Person, basierend auf Fähigkeiten und Verfügbarkeit → Steigerung der Problembehebung beim ersten Anruf 	<ul style="list-style-type: none"> • Anzeige von Kontakt und Präsenz auf einen Blick <ul style="list-style-type: none"> → Visuelle Supervision (Beleglampenfeld) von Personen oder externen Trunks → Anzeige der Verfügbarkeit des Kontakts auf Basis der Aktivität seines Telefons (klingeln, belegt) und sein Anwesenheitsstatus. Senden von Sofortnachrichten an einen Rainbow-Benutzer • Verzeichnis <ul style="list-style-type: none"> → Gleichzeitige Suche in allen Datenquellen → Verschiedene Suchmöglichkeiten zur schnellen Personensuche → Automatische Rufnummernauflösung für eingehende Anrufe → Anruf per Mausclick über Verzeichnisse
<ul style="list-style-type: none"> • Kostengünstige Lösung <ul style="list-style-type: none"> → Vereinfachter Betrieb → Neue Empfangsmitarbeiter werden schnell effektiver 	<ul style="list-style-type: none"> • Zentralisierte Willkommenslösung für mehrere Standorte <ul style="list-style-type: none"> → Ein Empfangsmitarbeiter kann Anrufe für viele Standorte bearbeiten → Gegenseitige Unterstützung mit lokalen Empfangsmitarbeitern → Intuitive grafische Benutzeroberfläche

Datenblatt

[Alcatel-Lucent 4059 Extended Edition Attendant Console](#)

Abbildung 1. 4059 Extended Edition Attendant Console

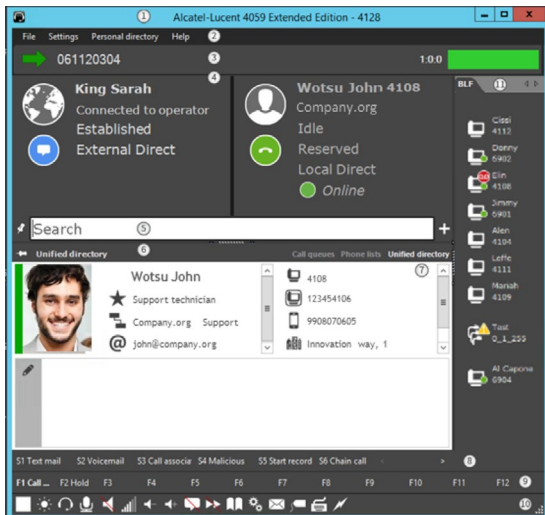
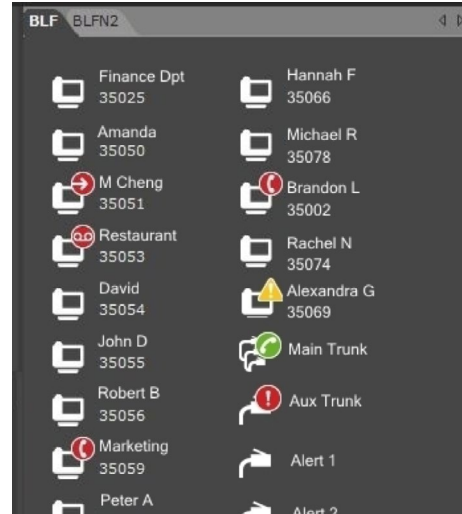


Abbildung 2. Visuelle Supervision



Technische Daten

Unterstützte Systeme

- Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise Communication Server (CS), Release 9.1 und höher
- Alcatel-Lucent OpenTouch Business Edition, Release 1.2 und höher

Computeranforderungen

- Microsoft Windows: Windows 10 (64-Bit)
- Citrix XenDesktop virtueller Desktop, Citrix XenApp, Microsoft RDS: Eine Standard-Tastatur wird unterstützt
- CPU-Typ (oder kompatibler Prozessor): Intel® Core™ i3
- Für die Anwendung verfügbarer Arbeitsspeicher: Mindestens 4 GB RAM werden für den Computer empfohlen
- Festplatte mit mindestens 40 GB verfügbarem Speicherplatz
- Netzwerk: Mit einem TCP/IP-Netzwerk verbundene Netzwerkkarte
- Anzeige: Minimale Bildschirmauflösung von 1280 x 1024 Pixeln, Monitor mit 17 Zoll oder mehr
- Dedizierte (empfohlen) oder normale PC-Tastatur (mit Ziffernblock)

- USB-Anschlüsse (min. 2.0) für Audio-Endgeräte und Tastatur

- Falls IP Desktop Softphone: Mikrofon und Lautsprecher, Headset mit Mikrofon oder vergleichbare(s) Endgeräte(e)

- Microsoft .NET Framework 4.6.1

Unterstützte Tischtelefone/ Softphone

- Alcatel-Lucent Deskphones (IP oder Digital) und Premium Deskphones (IP oder digital)
- Alcatel-Lucent IP Desktop Softphone

Tastatur mit Vermittlerfunktionen

- Angepasste USB-Tastatur (Citrix nicht unterstützt)
- Kurzwahl-Funktion
- Tasten für Anrufsteuerung
- Audiosteuerung

Verzeichnisse

- Kompatibilität für LDAP-Verzeichnis
 - Alcatel-Lucent OmniVista® 8770 Network Management System Drittanbieter-Verzeichnisse
 - LDAPS-Authentifizierung/-Verschlüsselung

Netzwerk

- IPv6-konform

Benutzeroberfläche

- Farbpalette: dunkel, hell, Rainbow, Rainbow dunkel

Sprachen

- Chinesisch (vereinfacht), Chinesisch (traditionell), Dänisch, Niederländisch, Englisch (USA), Französisch, Finnisch, Deutsch (Deutschland), deutsch (Österreich), Ungarisch, Italienisch, Japanisch, Koreanisch, Norwegisch, Polnisch, Portugiesisch, Portugiesisch (Brasilien), Russisch, Spanisch, Schwedisch, Türkisch, Vietnamesisch

Kapazität

- Vermittler pro System: 250
- Supervision-Symbole: 600
- Einträge in der Wahlwiederholungsliste: 400
- Einträge im Attendant Console-Verzeichnis: 120.000
- Anzahl der angezeigten Anrufe (eingehende Anrufe, in Weiterleitung, gehaltene Anrufe): 8

Informationen zur bestellung

Für jeden aktiven Vermittlungsarbeitsplatz ist eine eigene 4059EE Attendant Console Lizenz erforderlich.

	OmniPCX Enterprise CS	OpenTouch Business Edition
4059 EE Attendant Console Lizenz	Bestellnummer 3BA09329JA	Bestellnummer 3BA09329JO
Besetztanzeige (optional)	Bestellnummer 3BA09509AA	Bestellnummer 3BA09509AO
Vermittlungstastatur (optional)	Bestellnummer 3BA00637xB (x = länderspezifisch)	