

# Alcatel-Lucent 4059 Extended Edition Attendant Console

Ofrecer una bienvenida profesional y eficaz con un toque personal

En el mundo de los negocios, una llamada telefónica normalmente es el primer punto de contacto. Alcatel-Lucent 4059 Extended Edition (EE) Attendant Console permite a las empresas ofrecer un excepcional servicio de atención al cliente con un toque personal. La satisfacción del cliente aumenta cuando obtiene una respuesta rápida y le ponen en contacto inmediatamente con la persona adecuada.

Esta aplicación, diseñada para las plataformas Alcatel-Lucent OmniPCX® Enterprise Communication Server (CS) o Alcatel-Lucent OpenTouch®, permite a los recepcionistas atender rápidamente un gran número de llamadas tanto de clientes como de empleados.



Ventajas para el cliente	Funciones
<ul style="list-style-type: none"> <li>Una bienvenida profesional con un toque personal               <ul style="list-style-type: none"> <li>Gestionar de forma eficaz un gran número de llamadas</li> <li>Responder a todas las llamadas</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de colas y gestión visual de llamadas (en equipos con Microsoft Windows)               <ul style="list-style-type: none"> <li>Cola y enrutamiento de llamadas</li> <li>Supervisión de colas (llamadas entrantes, transferencias en curso y llamadas en espera) con captura de llamada automática o manual de colas para gestionar un gran número de llamadas</li> <li>Estado de cola de llamadas con indicadores visuales, gestión de llamadas de emergencia o llamadas VIP</li> </ul> </li> <li>Teclado USB con funciones de operadora</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Mayor satisfacción del cliente               <ul style="list-style-type: none"> <li>Encontrar a la persona más relevante para responder a las llamadas</li> <li>Transferir llamadas a la persona adecuada en función de sus habilidades y disponibilidad</li> <li>Aumentar la resolución en la primera llamada</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Visualización rápida y presencia de contactos               <ul style="list-style-type: none"> <li>Supervisión visual (campo de señal de ocupado) de personas o enlaces públicos</li> <li>Visualización de disponibilidad de los contactos de la actividad de su teléfono (llamando, ocupado) y su estado de presencia</li> </ul> </li> <li>Directorio               <ul style="list-style-type: none"> <li>Búsqueda simultánea en todas las fuentes de datos</li> <li>Variación de opciones de búsqueda para buscar rápidamente personas</li> <li>Resolución automática de números de llamadas entrantes</li> <li>Clic para llamar desde directorios</li> </ul> </li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Una solución rentable               <ul style="list-style-type: none"> <li>Racionalización de operaciones</li> <li>Capacitar a nuevos recepcionistas con mayor rapidez</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solución de bienvenida centralizada y multisitio               <ul style="list-style-type: none"> <li>Un recepcionista puede gestionar llamadas de varias ubicaciones</li> <li>Ayuda mutua con recepcionistas locales</li> <li>Interfaz gráfica intuitiva</li> </ul> </li> </ul>

Figura 1. 4059 Extended Edition Attendant Console

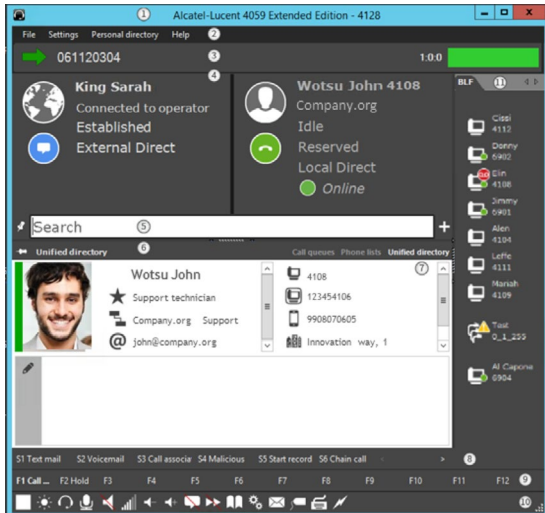
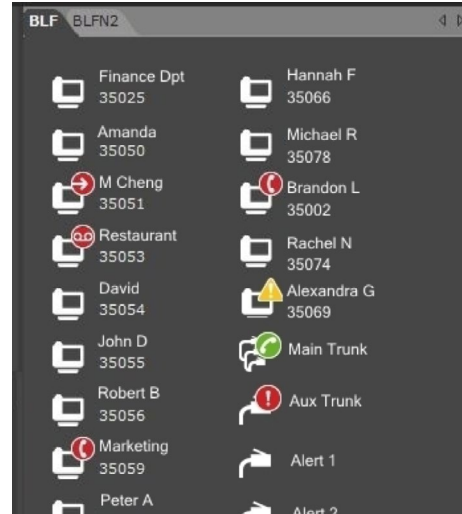


Figura 2. Supervisión visual



## Especificaciones técnicas

### Versión de software

- 4059 Extended Edition Attendant Console, versión 2.0 o superior

### Sistemas compatibles

- Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise Communication Server (CS), versión 9.1 y posterior
- Alcatel-Lucent OpenTouch Business Edition, versión 1.2 y posterior

### Requisitos del equipo

- Sistema operativo Microsoft Windows: Windows 7 (32 y 64 bits), Windows 8/8.1 (64 bits) o Windows 10 (64 bits)
- Escritorio virtual Citrix XenDesktop, Citrix XenApp: solo es compatible un teclado estándar
- Tipo de CPU (o usar un procesador compatible): Intel® Core™ i3
- Memoria física libre dedicada a la aplicación: se recomienda al menos 4 GB de RAM para la máquina
- Al menos 40 GB de espacio disponible en el disco duro
- Conexión en red: tarjeta de red conectada a la red utilizando TCP/IP
- Pantalla: resolución de pantalla mín. 1280 x 1024, monitor de 17 pulg. o mayor

- Teclado de PC dedicado (recomendado) o estándar (con teclado numérico)
- Puertos USB (2.0 mín.) para dispositivos de audio y teclado
- En el caso de IP Desktop Softphone: micrófono y altavoces, auricular con micrófono o dispositivo(s) equivalente(s)
- Microsoft .NET Framework 4.5.2

### DeskPhones/Softphones compatibles

- Alcatel-Lucent DeskPhones (IP o Digital) y Premium DeskPhones (IP o Digital)
- Alcatel-Lucent IP Desktop Softphone

### Teclado con funciones de operadora

- Teclado USB personalizado (Citrix no compatible)
- Función de marcación rápida
- Teclas de control de llamadas
- Control de audio

### Directorios

- Compatibilidad de directorio LDAP
  - Sistema de gestión de red Alcatel-Lucent OmniVista® 8770 Directorios de otros fabricantes
  - Cifrado/autenticación LDAPS

### Red

- Compatible con IPv6

### Interfaz de usuario

- Gama de colores: oscuro, claro, Rainbow

### Idiomas

- Alemán, alemán de Austria, chino simplificado, chino tradicional, coreano, danés, español, finés, francés, húngaro, inglés americano, italiano, japonés, neerlandés, noruego, polaco, portugués, portugués de Brasil, ruso, sueco, vietnamita

### Capacidad

- Operadoras por sistema: 250
- Iconos de supervisión: 600
- Entradas en lista de remarcación: 400
- Entradas en directorio de Consola de operadora: 120 000
- Número de llamadas mostradas por cada cola de llamadas (llamadas entrantes, transferencias en curso, llamadas en espera): 8 (appels entrants, transferts en cours, appels en attente) : 8

## Información sobre pedidos

Puede solicitar una licencia de 4059 Extended Edition Attendant Console para cada login de recepcionista concurrente.

	OmniPCX Enterprise CS	OpenTouch Business Edition
4059 EE Attendant Console license	Part number 3BA09329JA	Part number 3BA09329JO
Busy lamp field (option)	Part number 3BA09509AA	Part number 3BA09509A0
Customized keyboard (option)	Part number 3BA00637xB (x is country-dependent)	
Pack including 4059 EE Attendant Console license + customized keyboard	Part number 3BA03241xB (x is country- dependent)	Part number 3BA03241xO (x is country-dependent)