

Console d'opérateur Alcatel-Lucent 4059 Extended Edition

Offrir un accueil professionnel, efficace et personnalisé

Dans les entreprises, le premier point de contact est souvent établi par le biais d'un appel téléphonique. La console d'opérateur Alcatel-Lucent 4059 Extended Edition (EE) permet aux entreprises d'offrir un service client de qualité exceptionnelle, avec un accueil personnalisé. La satisfaction des clients s'accroît lorsqu'ils obtiennent une réponse rapide et qu'ils sont rapidement dirigés vers la bonne personne.

Cette application, conçue pour le serveur Alcatel-Lucent OmniPCX® Enterprise Communication Server (CS) ou les plateformes Alcatel-Lucent OpenTouch®, permet aux opérateurs de gérer rapidement un grand nombre d'appels venant à la fois de clients mais aussi d'employés.



AVANTAGES POUR LE CLIENT	AVANTAGES POUR LE CLIENT
<ul style="list-style-type: none"> • Accueil professionnel et personnalisé <ul style="list-style-type: none"> - Permet de gérer efficacement un grand nombre d'appels - Permet de répondre à tous les appels 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestion graphique des appels et des files d'attente (sur PC Microsoft Windows) <ul style="list-style-type: none"> - Service de file d'attente et routage d'appels - Supervision de la file d'attente (appels entrants, transferts en cours et appels en attente) avec une reprise des appels automatique ou manuelle afin de gérer de grands volumes d'appels - Statut de la file d'attente via des indicateurs visuels, gestion des appels urgents ou des appels VIP • Clavier USB avec fonctions opérateur
<ul style="list-style-type: none"> • Satisfaction client accrue <ul style="list-style-type: none"> - Permet de rechercher la personne la plus appropriée pour répondre aux appels - Permet de transférer les appels vers la personne appropriée en fonction de ses compétences et de sa disponibilité - Augmente le taux de résolution des problèmes dès le premier appel 	<ul style="list-style-type: none"> • Affichage et informations de présence des contacts immédiatement visibles <ul style="list-style-type: none"> - Supervision visuelle (Busy Lamp Field ou BLF) des personnes ou des joncteurs publics - Affichage de la disponibilité du contact à partir de l'activité de son téléphone (sonnerie, occupé) et de son statut de présence • Annuaire <ul style="list-style-type: none"> - Recherche simultanée dans toutes les sources de données - Variété d'options de recherche pour trouver rapidement des contacts - Analyse automatique du numéro de l'appelant - Appel d'un simple clic à partir de l'annuaire
<ul style="list-style-type: none"> • Solution économique <ul style="list-style-type: none"> - Optimise les opérations - Renforce l'efficacité des nouveaux opérateurs plus rapidement 	<ul style="list-style-type: none"> • Multi-site, centralized welcome solution <ul style="list-style-type: none"> - Un opérateur peut gérer les appels de plusieurs sites - Entraide entre opérateurs locaux - Interface graphique intuitive

Figure 1. Console d'opérateur 4059 Extended Edition

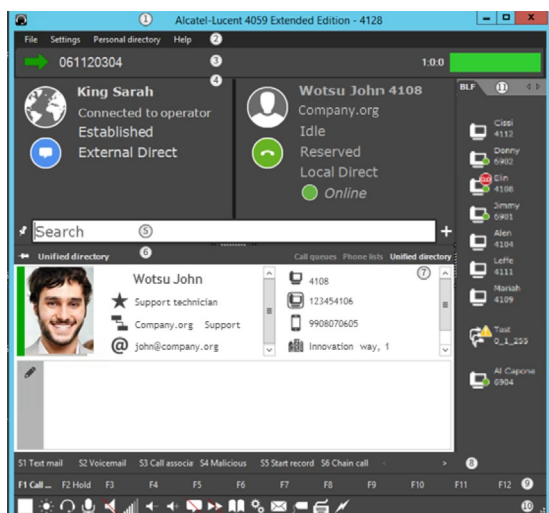


Figure 2. Supervision visuelle



Spécifications techniques

Version du logiciel

- Console d'opérateur 4059 Extended Edition version 2.0 ou supérieure

Systèmes pris en charge

- Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise Communication Server (CS) version 9.1 ou ultérieure
- Alcatel-Lucent OpenTouch Business Edition, version 1.2 ou ultérieure

Configuration requise

- Microsoft Windows OS : Windows 7 (32 et 64 bits), Windows 8/8.1 (64 bits) ou Windows 10 (64 bits)
- Solution de virtualisation de bureau Citrix XenDesktop, Citrix XenApp : prise en charge d'un clavier standard uniquement
- Type de processeur (ou processeur compatible) : Intel® Core™ i3
- Mémoire physique libre pour l'application : au moins 4 Go de RAM sont recommandés
- Disque dur avec au moins 40 Go d'espace disponible
- Réseau : carte réseau connectée au réseau via TCP/IP

- Affichage : résolution minimale de l'écran de 1 280 x 1 024 pixels, moniteur 17 pouces ou plus
- Clavier PC standard (avec pavé numérique) ou dédié (recommandé)
- Ports USB (2.0 min) pour appareils audio et clavier
- IP Desktop Softphone : microphone et enceintes, casque avec microphone ou appareil(s) équivalent(s)
- Microsoft .NET Framework 4.52

Téléphone de bureau/softphone pris en charge

- DeskPhones Alcatel-Lucent (IP ou numérique) et Premium DeskPhones (IP ou numérique)
- IP Desktop Softphone d'Alcatel-Lucent

Clavier avec fonctions opérateur

- Clavier USB personnalisé (Citrix non pris en charge)
- Fonction de numérotation abrégée
- Touches de contrôle d'appel
- Contrôle audio

Annuaire

- Compatibilité de l'annuaire LDAP
 - Système de supervision réseau Alcatel-Lucent OmniVista® 8770 Répertoires tiers
 - Authentification/cryptage LDAPS

Réseau

- Conformité IPv6

Interface utilisateur

- Gamme de couleurs : sombre, clair, Rainbow

Langues

- Chinois (simplifié), chinois (traditionnel), danois, néerlandais, anglais (américain), français, finnois, allemand, autrichien, hongrois, italien, japonais, coréen, norvégien, polonais, portugais, portugais (brésilien), russe, espagnol, suédois, vietnamien

Capacité

- Opérateurs par système : 250
- Icônes de supervision : 600
- Entrées dans la liste de renumérotation : 400
- Entrées dans l'annuaire de la console d'opérateur : 120 000
- Nombre d'appels affichés (appels entrants, transferts en cours, appels en attente) : 8

Information relative a la prise de commande

Une licence "4059 Extended Edition Attendant Console" est nécessaire par accès simultané d'agents d'accueil.

	OmniPCX Enterprise CS	OpenTouch Business Edition
License 4059 EE Attendant Console	Part number 3BA09329JA	Part number 3BA09329JO
Supervision visuelle BLF (option)	Part number 3BA09509AA	Part number 3BA09509AO
Clavier opérateur (option)	Part number 3BA00637xB (dépend du pays)	
Pack licence 4059 EE Attendant Console licence + customized keyboard	Part number 3BA03241xB (dépend du pays)	Part number 3BA03241xO (dépend du pays)