

阿尔卡特朗讯 4059 EE 话务台

将客户的呼叫直接转接到正确的对应人员及时处理可以极大提升客户的满意度。阿尔卡特朗讯4059EE是企业话务员的必备工具，可以确保所有的呼叫都能以高效、专业的方式处理。4059EE电脑式话务台应用适用于OmniPCX® Enterprise平台或OpenTouch®平台，无论是单节点环境或是多节点网络的集中式话务台，均能够快速处理来自客户和员工的大量呼叫。



专业问候语和高效的呼叫处理

专业的公司问候语，让来电客户对企业留下良好的第一印象，这种第一印象对客户满意度有着直接的影响。由于话务员每天需要管理大量的电话呼叫，因此提供高效的呼叫管理工具至关重要。4059 EE 话务台将来电信息、呼叫及在线状态显示在友好的用户界面中，使话务员能够及时地管理大量呼叫并将这些呼叫分配到正确的人员

桌面应用

4059 EE 话务台是一款基于 PC 的桌面应用，与通信服务器直接通讯以控制话务员的话机，无需安装额外的服务器。4059 EE 话务台与阿尔卡特朗讯桌面话机配合使用，提供可靠的高品质语音应用，也可以与阿尔卡特朗讯 IP 桌面软电话配合使用。

4059 EE 话务台可用作单个话务台使用，也可以建立话务员组。

易于使用的可定制化界面

4059 EE 话务台运行在微软 Windows® 操作系统，可为用户提供定制化界面，以满足用户对更快、更舒适、更高效工作的个性化需求。同时，可以为联系频繁的联系人或员工服务（如酒店和出租车预订）创建快捷拨号键。

可通过鼠标、阿尔卡特朗讯话务台专用键盘上的预定义功能键或标准 PC 键盘的组合键在界面上快速操作所有的主要呼叫控制。

符合人体工程学的专用键盘易于掌握，即使是临时话务员或新话务员也能够有效地处理呼叫，他们只需按下对应的功能键即可管理音频设置（例如静音、免提、音量控制等）和呼叫控制功能（例如呼叫应答、呼叫结束、呼叫转移、呼叫切换等）。

监控与状态呈现

可对关键人员和外线呼叫（空闲、忙碌、振铃）进行可视化监控（忙灯场），及用户在线状态呈现（忙碌、不在工位），并可读取用户的日历状态，以确保话务员每次成功的完成呼叫转移。

查找和识别员工

4059 EE 话务员控制台具有强大的目录功能，确保话务员正确的查找联系人信息和识别来电信息。话务员可以从多种目录服务中（OmniPCX Enterprise 电话簿，LDAP 目录、个人目录）搜索联系人，并根据搜索结果发起电话呼叫或重定向主叫。通过联系人信息中的“点击呼叫”功能直接呼叫，减少拨号错误。

多节点话务台应用

多节点呼叫功能控制允许一个前台 / 话务员管理一个节点或多个节点的呼叫，从而降低人员成本。此外，多节点话务台还支持分布在不同地点的话务员能够高效地为整个企业处理呼叫。如果呼叫量超过了设置的阈值，4059 EE 话务员控制台能够将话务溢出到其他队列或话务员，保证客户来电的有效接听。

优势

将用户的首次来电路由到准确的人员	话务员通过话务台查看所有员工的状态和可用性，从而快速、准确地将呼叫路由到相应人员在线状态呈现能够提高呼叫转移成功率，并节省语音信箱的资源可优先处理重要呼叫，以满足服务水平要求
标准化操作。	一个话务员可管理多个节点的呼叫，保证服务一致性，并节省成本
高效地管理大量呼叫	直观的 PC 界面和一键式呼叫 / 转移操作提高话务员的效率，满足高话务量的使用环境
易于学习和掌握	可定制的 PC 界面方便易用，话务员只需进行简单的培训即可快速掌握。对于曾经使用过阿尔卡特 4059 IP 话务台的老用户而言，操作尤为简单
提高总体拥有成本 (TCO)	4059 EE 话务台是一款 PC 桌面应用，配合桌面话机使用，直接连接通信服务器进行通信，因此无需部署和维护额外的服务器

图1. 4059 EE 话务台

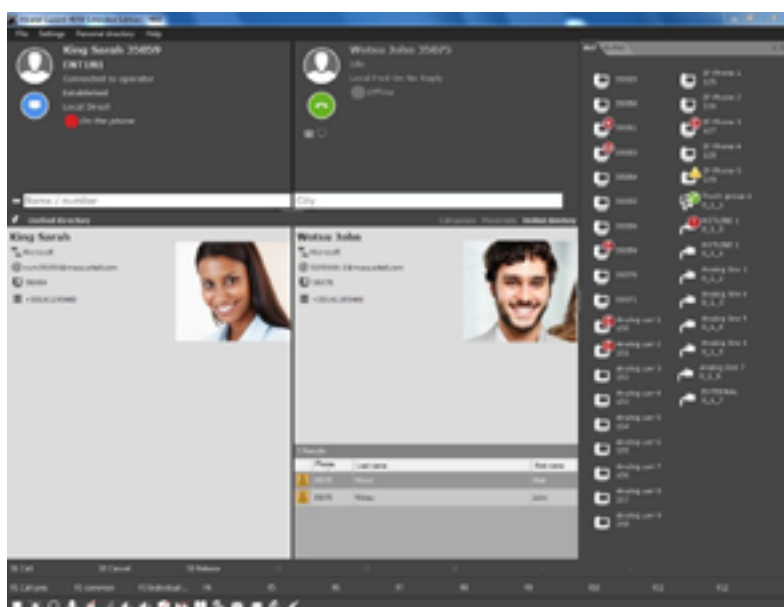


图2. 可视化监控



特性

电话应用
呼叫控制：呼叫应答、拨打电话、重拨、咨询电话、呼叫转移、呼叫驻留、保持呼叫、呼叫切换、电话会议、在话务台间的电话转移等。
通过桌面话机或在 PC 上安装阿尔卡特朗讯 IP 桌面软电话应用来提供语音功能
通过鼠标或键盘处理呼叫（阿尔卡特朗讯话务台专用键盘提供直接的呼叫处理功能）
一键快速呼叫或转接呼叫（如从监控面板或联系人信息等）
快速拨号（可编程功能键和快捷按键）
通过操作关联键进行呼叫处理功能（例如，呼叫呈现、呼叫保持、呼叫转接、监控）
如需对服务质量进行监控或安全及法律上的要求，可使用过阿尔卡特朗讯 OmniPCX RECORD 应用对所有呼叫进行录音

主叫、被叫信息

在提示窗口中显示主叫姓名或号码

被叫联系人名片包括头像、部门、在线状态和路由信息、电子邮件地址、电话号码等

从联系人信息中进行点击呼叫

呼叫排队和路由

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。

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

监控和状态呈现

对人员或中继线（包括中继组）的可视化监控（忙登场）；监控窗口可在单独的窗口或屏幕上显示

可以显示联系人电话的活动状态（振铃、忙碌）及其在线状态（例如离开办公桌位、离线）

显示来自 Microsoft Exchange、IBM Domino® 或 Novell GroupWise® 服务器的日历信息（通过阿尔卡特朗讯 AAPP 选择）

目录

在所有数据源中同时进行搜索：OmniPCX Enterprise 电话簿、任何 LDAP 目录和话务台目录（个人联系人数据库）

各种搜索选项，可快速找到相关人员（通配符、近似匹配、属性）

自动分辨来电号码

从目录中进行点击呼叫

用户通知

可通过文本、语音、电子邮件（使用内置电子邮件窗口发送 SMTP 邮件）

呼叫记录

查看通话历史记录（所有来电、呼出和未接来电）并从通话记录拨打电话

多节点

多节点的集中式话务台

分布在不同地理位置的话务员可为整个企业服务

适用于行业客户（酒店业、医疗业）

免打扰、叫醒、入住 / 退房（通过阿尔卡特朗讯 AAPP 选择）、宾客个人代码管理、房间状态变更

定制化

键盘快捷键、字体大小

自动应答 / 转移 / 录音、振铃音

高可用性

支持 OmniPCX Enterprise 通信服务器高可靠性

扩展性

通过合作伙伴集成（阿尔卡特朗讯 AAPP）可实现更多应用，例如访客管理（登录 / 退出）、视频监控集成、面向视障人士的设备等

* 适用于 OpenTouch 平台

技术规格

软件版本

4059 EE 话务台 1.6.2 版本或以上版本

系统平台要求

OmniPCX Enterprise (OXE) 通信服务器, 从 9.1 版本到最新版本或 OpenTouch 服务器, 从 1.2 版本到最新版本

运行环境

Microsoft Windows 操作系统: Windows 7 (32 位和 64 位)、Windows 8/8.1 (64 位) 或 Windows 10 (64 位)

CPU (或兼容的处理器): Intel® Core™ i3

内存: 512 MB RAM (取决于操作系统, PC 至少需要 4 GB RAM)

硬盘: >1 GB

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

专用 (推荐) 或标准 PC 键盘 (带数字键盘)

USB 端口 (2.0 以上) 用于音频设备和键盘

VoIP 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 4.5

桌面话机 / 软电话

阿尔卡特朗讯桌面话机 (IP 或数字) 和精英版桌面话机 (IP 或数字)

阿尔卡特朗讯 IPDS 桌面软电话 (VoIP)

目录服务

LDAP 目录: OmniVista® 8770 NMS, 第三方 LDAP 服务器

支持 LDAPS 认证 / 加密

网络

支持 IPv6

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 个

监控图标: 600 个

重拨列表: 400 个

话务台目录: 12 万

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

每个并发话务员的登录需订购一个 4059 EE 话务台许可。

	OMNIPCX ENTERPRISE 通信服务器	OPENTOUCH 平台
4059 EE 许可	物料编码 3BA09329JA	物料编码 3BA09329JO
忙灯场 (可选)	物料编码 3BA09509AA	物料编码 3BA09509AO
专用键盘 (可选)	物料编码 3BA00637xB (x 因国家而异)	
4059 EE 话务台软件包: 软件许可 + 专用键盘	物料编码 3BA03241xB (x 因国家而异)	物料编码 3BA03241xO (x 因国家而异)