

Consola de distribución de Alcatel-Lucent Enterprise Dispatch Console

Solución de inteligencia humana para el procesamiento de llamadas

La consola de distribución de Alcatel-Lucent Enterprise permite presentar y seleccionar llamadas según los procesos de negocio y las reglas de prioridad en función de la decisión de los operadores.

Esta solución es la ideal para los centros de control y para los entornos en los que se necesita clasificar y seleccionar llamadas, tales como los siguientes:

- Centros de control de ferrocarriles y aeropuertos
- Centros de control de proveedores de energía
- Centros de emergencia pública (por ejemplo estaciones de bomberos, comisaría de policía, juzgados)
- Servicios de bienvenida estándar

Extremadamente flexible, con todas las funciones y adaptable a las necesidades específicas, esta solución ofrece a los operadores un control total de las llamadas. La consola de distribución permite a los operadores coger o enviar las llamadas, estacionarlas o establecer una conferencia para tratar las emergencias.

La interfaz web de la consola de distribución proporciona a los operadores una herramienta sencilla y gráfica para visualizar la(s) cola(s) y seleccionar fácilmente la ruta de la llamada mediante los iconos y las funciones de clic para llamar a través de un teclado de marcado, teclas de marcación rápida o acceso a un directorio LDAP.

La interfaz web es accesible desde el PC o estación de trabajo con pantalla táctil del operador, así como desde el Alcatel-Lucent 8088 Smart Deskphone (como distribuidor más compacto), y puede integrarse fácilmente en una aplicación de centro de control de terceros.



Figura 1: consola de distribución y teléfono IP Alcatel-Lucent



Figura 2: consola de distribución en un 8088 Premium Deskphone

Ficha técnica

Consola de distribución de Alcatel-Lucent Enterprise

Características principales	Ventajas
Supervisión de llamadas	Permite que todas las llamadas sean visibles para los operadores del centro de control. Visible para varios operadores al mismo tiempo (el operador más adecuado selecciona la llamada según el contexto y la experiencia del operador).
Priorización y cola de un gran número de llamadas	Asegura la gestión flexible de la vista de operador con respecto a una variedad de criterios como los siguientes: prioridad, tipo de llamada, tiempo de espera, reglas de emergencia, geografía o perfil de trabajo
Selección de llamadas que se van a atender	Proporciona a los operadores el control total de las llamadas en la cola («fuera de la cola», para seleccionar, y «en la cola», una vez clasificada la llamada)
Múltiples opciones de enrutamiento	Permite a los operadores realizar la acción más adecuada en la distribución de llamadas; por ejemplo, transferirla a un destino, estacionarla o establecer una conferencia
Conferencia	Facilita la coordinación entre varios grupos de interés y gestiona el tipo de participación, como detener el micrófono, poner en espera, suspender la escucha de la conferencia o activar el modo comerciante
Marcación rápida/teclado de marcado	Ofrece una forma rápida y fácil de distribuir las llamadas usando teclas predefinidas, llamada por nombre o numeración directa
Acceso al directorio LDAP de la empresa	Ofrece muchos detalles para la presentación de llamadas y funciones de llamada por nombre
Interfaz web	Ofrece una gestión de llamadas visual e intuitiva (iconos, teclas de marcado, llamadas perdidas) compartida con todos los operadores en tiempo real
Historial de llamadas	Garantiza el seguimiento y devolución de llamadas perdidas
Alta disponibilidad	Duplicación de la consola de distribución y redundancia geográfica de Alcatel-Lucent OmniPCX® Enterprise

Opciones clave

- Personalización de diseño
- Conferencia multipartita (hasta 60 participantes simultáneamente)
- Visualización en un mapa de la ubicación de la persona que llama
- Integración con aplicaciones de terceros, como la plataforma de supervisión SCADA o el sistema de comunicación integrado

Funciones avanzadas

Seguimiento de la cola de llamadas y atención de llamadas

- Visualización del nombre/número de la persona que llama, prioridad de llamadas y duración de la espera
- Guía de voz para informar a la persona que llama de su posición en la cola de espera
- Visualización de llamadas por prioridad, por duración de la espera
- Cola privada/compartida
- Atender/seleccionar cualquier llamada en una cola

Control del teléfono

- Hacer una llamada mediante el teclado de marcado, la marcación rápida o la búsqueda LDAP
- Espera compartida/privada, recuperar la llamada
- Atender la llamada, transferir a un destino, colgar
- Conferencia tripartita (la conferencia multipartita es opcional)
- Gestión de llamadas perdidas y devolución de llamadas
- Música en espera

Interfaz web gráfica

- Diseño HTML5
- Los módulos flexibles permiten la gestión visual, que incluye lo siguiente:
 - Cola de llamadas entrantes para atenderlas
 - Historial de llamadas perdidas
 - Procesamiento de llamadas en curso (colgar, poner en espera, transferir, establecer una conferencia)
 - Selección del destino mediante un teclado numérico (teclado de marcado, teclas de marcación rápida, llamada por nombre o número directo)
- Personalización de colores, botones, iconos y widgets

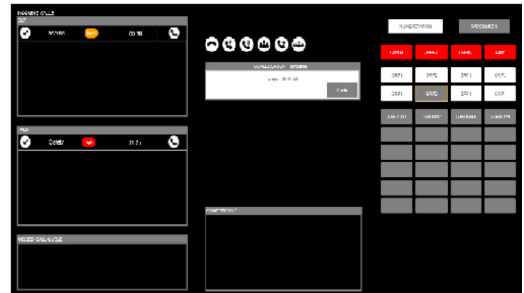


Figura 3: interfaz web gráfica

Módulo de administración

- Herramienta de administración web
- Administrar la pantalla de la consola del operador
- Administrar la configuración mediante plantillas (diseño, módulos gráficos, prioridades, números de teléfono, colas de llamadas, teclas de marcación rápida)

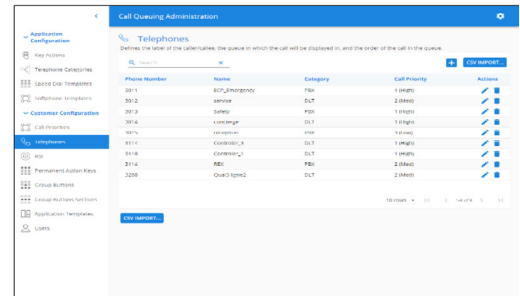


Figura 4: interfaz de administración

Incidencias de comunicación

- Se facilita una base de datos de incidencias de comunicación para generar estadísticas

Especificaciones técnicas

Arquitectura

- Aplicación de servidor web
- Routing Service Intelligence (RSI)
- Protocolo CSTA (Computer Supported Telecommunications Applications - aplicaciones de telecomunicaciones compatibles con equipos informáticos)
- API Rest y socket web

Sistemas compatibles

- Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise R12 y posterior
- Compatible con el Alcatel-Lucent OmniPCX Record

Teléfonos de escritorio compatibles

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

Alta disponibilidad y robustez

- Redundancia geográfica de OmniPCX Enterprise
- Duplicación de la consola de distribución
- Modo degradado cuando la aplicación o la estación de trabajo del operador se desconecta o está fuera de servicio
- Continuidad del servicio en situaciones de desastre cuando se traslada a otra ubicación

Capacidad

- Llamadas ilimitadas en cola (limitación por pantalla)
- Hasta 200 teclas de marcación rápida para la interfaz estándar
- Hasta 100 operadores por nodo OmniPCX Enterprise

Recomendaciones de hardware para la estación de trabajo del operador

- Microsoft® Windows 10
- Versión 70 de Chrome (se recomienda utilizar la última versión)
- Tamaño de la pantalla LCD: 21,5 pulgadas
- Resolución de LCD: 1920 x 985

OmniPCX Enterprise y requisitos previos de la consola de distribución

- Mín. OmniPCX Enterprise R12
- Licencias de RSI
- Enlaces SIP para la opción de conferencia
- Licencias de TSAPI/CSTA
- Licencia de consola de distribución
- SUSE Linux Enterprise 12 o servidor Windows 2016/2019

Servicios y soporte

- Personalización para adaptar la solución a casos de uso específicos del cliente
- Opciones de personalización (diseño, configuración de teclas, conferencia multipartita)
- Contrato de SAS (Specific Application Support)

Precios y pedidos

- El precio se basa en una licencia por interfaz de operador
- Los servicios profesionales de Alcatel-Lucent pueden elaborar un presupuesto para la personalización y opciones de la solución.

Póngase en contacto con nosotros

- Para más información sobre esta solución, por favor, póngase en contacto con nosotros en: professional.services@al-enterprise.com
- Sitio web público: <https://businessportal.al-enterprise.com> (sección «Solicitud de oferta de servicios profesionales» en el menú de acceso rápido)