

Folleto

# Excelencia en comunicaciones empresariales

Comunicaciones empresariales innovadoras para la empresa digital

OmniPCX Enterprise Communication Server

Alcatel·Lucent  
Enterprise



# En el mundo actual, las comunicaciones empresariales son vitales para impulsar las relaciones de los clientes y aumentar la competitividad.



En la oficina, sus empleados necesitan teléfonos y aplicaciones empresariales que les permitan tener al instante mayor capacidad de respuesta a las solicitudes de sus contactos, partners y clientes externos.



Ya sea viajando o trabajando desde su casa, sus empleados deben estar accesibles y tener la misma facilidad de comunicación que en el trabajo.



Muchos empleados necesitan herramientas de comunicación profesionales que estén disponibles en todo momento, dondequiera que estén.



Una bienvenida eficaz al cliente permite a sus equipos convertir más fácilmente un primer contacto en una relación comercial duradera y recurrente.



Las comunicaciones empresariales deben ser fiables, seguras y rentables. Conforme crecen las empresas, las comunicaciones empresariales deben evolucionar de forma fluida.

Más de 800 000 empresas e instituciones locales de todo el mundo han elegido las soluciones de comunicación empresarial de Alcatel-Lucent Enterprise



# Comunicaciones empresariales en el lugar de trabajo digital



## COMUNICACIONES EMPRESARIALES PREMIUM: RESPUESTA COMERCIAL RÁPIDA Y EXPERIENCIA DE USUARIO CONVENIENTE

En la oficina, sus empleados necesitan teléfonos y aplicaciones empresariales que les permitan tener al instante mayor capacidad de respuesta a las solicitudes de sus contactos, partners y clientes.

### ¿TRABAJAN SUS EMPLEADOS IGUAL QUE LO HACÍAN HACE CINCO AÑOS?

Las comunicaciones empresariales han cambiado debido a la evolución de los clientes y empleados:

**Los clientes esperan respuestas rápidas:** los hábitos de compra a la carta y la transformación digital significan que los clientes esperan más, más rápido. Los empleados convertirán más oportunidades en éxito si pueden proporcionar una respuesta de gran calidad en un tiempo mínimo.

**El lugar de trabajo está cambiando:** por un lado, nuevos lugares de trabajo ofrecen una mejora en movilidad y colaboración; y por otro lado, se los espacios de oficina se optimizan con la asignación de un solo puesto a varios empleados a lo largo de la semana. El teléfono móvil se ha convertido en una herramienta empresarial clave.

### ¿QUÉ DICEN LOS EMPLEADOS?

# 61%

de los empleados aseguran que el ruido molesto es la mayor fuente de distracción en la oficina.

Fuente: [www.prnewswire.com](http://www.prnewswire.com)

# 80%

de los empleados tienen una oficina asignada.

Fuente: [www.steelcase.com](http://www.steelcase.com)

# 71%

de los empleados utilizan smartphones personales en la oficina para uso empresarial.

Fuente: [www.syntonic.com/blog/](http://www.syntonic.com/blog/)

## NUESTRA GAMA DE TELÉFONOS OFRECE UNA EXPERIENCIA "PREMIUM" PARA SUS COMUNICACIONES EMPRESARIALES:

- Respuesta empresarial rápida porque el contacto es intuitivo e inmediato.
- Máxima comodidad porque tanto el teléfono de la oficina como el teléfono móvil pueden utilizarse indistintamente.



8078s Premium DeskPhone

# COMUNICACIONES EMPRESARIALES DE CALIDAD QUE SON SIMPLES Y FÁCILES DE USAR



A CONTINUACIÓN LE PRESENTAMOS CÓMO NUESTRA GAMA DE TELÉFONOS DE OFICINA GARANTIZA A SUS EMPLEADOS UNA **EXPERIENCIA PREMIUM**:



**Conexión inmediata:** La búsqueda en el directorio es instantánea usando el teclado alfanumérico externo.



**Uso intensivo:** la inclinación ajustable de las grandes pantallas retroiluminadas y los módulos de teclas adicionales facilitan la capacidad de leer fácilmente los menús contextuales y gestionar múltiples comunicaciones.



**Comodidad de audición:** el audio de banda ancha, el terminal ergonómico y la escucha amplificada en modo de manos libres garantizan llamadas de alta calidad. Los empleados pueden oír mejor y hablar con mayor suavidad. La productividad en oficinas de espacio abierto se mejora



**Mayor confidencialidad y concentración:** el terminal Bluetooth y el cambio de llamadas sin interrupciones a un teléfono móvil, permiten a los empleados continuar sus llamadas en salas de reuniones.

## ¿CUÁLES SON LOS MEJORES TELÉFONOS PARA SALAS DE REUNIONES Y OFICINAS CERRADAS?

En las oficinas de espacio abierto, las salas de reuniones son vitales para la colaboración, la concentración y la confidencialidad. Ofrecemos:

- Compact DeskPhone o Premium DeskPhone para una calidad de audio excelente que incluye modo de manos libres y llamada por nombre. Esto es la opción perfecta para salas ocupadas por 3 o 4 personas.
- Premium DeskPhone con el módulo 8115 Audiooffice para salas de hasta 10 personas.
- Un teléfono de conferencia para salas de reuniones de 10 o más personas.
- 8088 Smart DeskPhone, solo o conectado a una pantalla y una cámara externa para salas de videoconferencia.

## CAMBIO DE LLAMADA SIN INTERRUPCIONES: UNA INNOVACIÓN DE ALCATEL-LUCENT ENTERPRISE

- Simplemente tiene que pulsar un botón o utilizar la tecnología sin contacto es todo lo que necesita para transferir una llamada empresarial entre el teléfono de la oficina y el teléfono móvil.



# RESPUESTA EMPRESARIAL RÁPIDA

## ¿CÓMO HACER MÁS EFICIENTES LAS COMUNICACIONES PROFESIONALES?

Los clientes al igual que sus empleados no quieren esperar. A continuación se incluyen algunas razones para elegir OmniPCX® Enterprise para comunicaciones empresariales instantáneas:

**Directorio centralizado e identificación de nombre:** todas las asignaciones disfrutan de directorio unificado. Los empleados ya no tienen que memorizar los números e inmediatamente se puede ver quién está llamando o quién está contestando.

**Menús contextuales para varias llamadas:** Los empleados pueden poner llamadas en espera, transferir, interceptar o realizar llamadas de conferencia seleccionando los botones del menú contextual. Transferir una llamada para proporcionar una respuesta inmediata a un cliente es

una tarea intuitiva... que contribuirá en la satisfacción del cliente.

**Conferencia instantánea:** sus empleados pueden añadir hasta cuatro personas a una llamada actual. Esto es perfecto para llamadas breves con expertos mientras mantiene la comunicación inicial con el cliente: la llamada no se transfiere de un departamento a otro.

**Historial de llamadas y solicitudes de llamadas:** los empleados ven las llamadas recibidas con un solo vistazo y pueden llamar inmediatamente a su contacto.

**Filtrado de llamadas:** un asistente filtra las llamadas de los responsables para que puedan centrarse en llamadas prioritarias.

A CONTINUACIÓN OFRECEMOS UNA VISTA PRELIMINAR DE NUESTRA GAMA DE TELÉFONOS. DESCÚBRALOS EN DETALLE EN EL FOLLETO “PREMIUM DESKPHONES”



|  | VIDEO   | TOUCH  | PREMIUM   |   |  | COMPACT   | BASIC   |   |
|--|---|--|---|---|--|---|---|---|
|  | <b>8088</b>   | <b>8078s</b><br><b>8078s BT</b>  | <b>8068s</b><br><b>8068s BT</b>   | <b>8058s</b>  | <b>8038 (IP)</b><br><b>8039 (Digital)</b>                | <b>8028 (IP)</b><br><b>8029 (Digital)</b>   | <b>8018</b>   | <b>8001G</b>  |
|  | Smart DeskPhone   | Smart DeskPhone  | Premium DeskPhone   | Premium DeskPhone   | Premium DeskPhone  | Premium DeskPhone   | DeskPhone   | DeskPhone   |
| <b>Uso</b>                                 | Salas de reuniones de ejecutivos<br>Habitaciones de hotel                     | Salas de reuniones de ejecutivos                                       | Directores<br>Operadoras<br>Zonas de escritorio                         | Directores<br>Zonas de escritorio   | Agentes<br>Puestos de información<br>Zonas de escritorio | Puestos de información<br>Zonas de escritorio   | Puestos de información<br>Compañero PC<br>Vestibulo, habitaciones de hotel  | Compañero PC<br>asequible<br>Vestibulo Pasillo                                      |
| <b>Experiencia que marca la diferencia</b> | Paso a vídeo con una pulsación<br>Pantalla táctil de 7"<br>Terminal Bluetooth | Teclado alfabético de pantalla táctil de 5"<br>Terminal Bluetooth (BT) | Gran pantalla en color<br>Teclado alfabético<br>Terminal Bluetooth (BT) | Gran pantalla en color<br>Teclado alfabético<br>4 teclas de marcación digital | Pantalla retroiluminada grande<br>Teclado alfabético     | Pantalla retroiluminada de formato compacto<br>Teclado alfabético<br>4 teclas de marcación rápida | Pantalla retroiluminada de formato compacto<br>4 teclas de marcación rápida | Pantalla de 5 líneas<br>Teclas de retención, transferencia, conferencia y rellamada |
| <b>Comunicaciones empresariales</b>        | Vídeo y telefonía esencial SIP  | Telefonía avanzada para ALE  | Telefonía avanzada para ALE   | Telefonía avanzada para ALE   | Telefonía avanzada para ALE                              | Telefonía avanzada para ALE   | Telefonía avanzada para ALE   | Telefonía esencial SIP  |
| <b>Audio de banda ancha</b>                | ■   | ■  | ■   | ■   | ■ (IP)   | ■ (IP)  | ■   |   |
| <b>Puerto de PC</b>                        | Gigabit Ethernet  | Gigabit Ethernet   | Gigabit Ethernet  | Gigabit Ethernet  | Gigabit Ethernet   | Gigabit Ethernet  | Gigabit Ethernet  | Fast/Gigabit Ethernet   |





# Colaboración móvil y sin límites para la empresa digital

## LA EMPRESA DIGITAL REQUIERE UNA RESPUESTA EMPRESARIAL MÁS RÁPIDA Y UNA INNOVACIÓN CONTINUA.

Las conversaciones empresariales entre empleados y entre partners y clientes son más rápidas y provocan un mayor impacto gracias al chat empresarial, el uso compartido de pantalla de escritorio y la conversación de vídeo. Los teléfonos de oficina están perfectamente integrados en la aplicación de colaboración para una mayor comodidad: los empleados solo necesitan una única aplicación unificada de comunicaciones para hacer sus tareas.

### ¿CUÁNTOS DE SUS EMPLEADOS TRABAJAN CON UN EQUIPO Y LLAMAN CON REGULARIDAD A COMPAÑEROS Y CONTACTOS EXTERNOS?

Cuando se conecta al teléfono de oficina, la aplicación Rainbow Essential ofrece una mayor capacidad de respuesta a todos los que trabajan en un equipo:

**Mensajería instantánea empresarial, incluido el directorio corporativo, con información de presencia:** los empleados pueden ver quién está conectado, ocupado o presentando un documento en una reunión, y pueden decidir llamar o enviar un mensaje instantáneo y archivos a sus contactos.

**Llamada en un clic:** ¿llaman los empleados con regularidad a otros compañeros y empresas externas? Ahorre tiempo

en la marcación: llame desde la oficina con un solo clic en la lista de contactos o en el directorio corporativo, o seleccionando un número de teléfono en el escritorio.

**Historial de llamadas:** las llamadas importantes nunca se pierden, los empleados pueden hacer rellamadas en cualquier momento desde su equipo.

**Softphone:** los empleados pueden elegir controlar el teléfono de la oficina desde sus equipos, o pueden utilizar sus equipos con unos auriculares para comunicarse con sus contactos de Rainbow. Los Softphones ayudan a reducir los costes de comunicaciones de los teleoperadores.



Rainbow: el compañero ideal para teléfonos de escritorio

### MENSAJERÍA INSTANTÁNEA EMPRESARIAL O A TRAVÉS DE INTERNET: ¿CÓMO ELEGIR?

|  | Rainbow | Mensajería a través de Internet |
|--|---------|---------------------------------|
| Aplicación en nube fácil de usar, para chat, uso compartido de archivos, audio y vídeo | ■       | ■                               |
| Uso compartido de pantalla de escritorio con un solo clic en PC                        | ■       |                                 |
| Llamada en un solo clic con un teléfono de escritorio                                  | ■       |                                 |
| Control de TI para la gestión de equipos y cuentas                                     | ■       |                                 |





## ¿FINALIZAR LOS PROYECTOS DE FORMA MÁS RÁPIDA Y AGILIZAR LA TOMA DE DECISIONES SON FACTORES CLAVE DE LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE SU EMPRESA?

La aplicación Rainbow ofrece comunicaciones multimedia que facilitan las interacciones y la toma de decisiones en la empresa digital.

**Uso compartido de pantalla de escritorio al instante:** los empleados pueden compartir fácilmente las pantallas de sus escritorios y editar documentos en tiempo real con sus contactos.

**Interacciones a través de vídeo:** ver a la persona con la que se habla resulta fundamental al contratar a nuevo personal, realizar negociaciones o para trabajar mejor como equipo. Todo lo que tiene que hacer es seleccionar la aplicación para smartphones o equipos Rainbow.

**Chat persistente de grupo:** los equipos que usan grupos de Rainbow para sus proyectos pueden compartir documentos de forma permanente y pueden disfrutar de un chat en tiempo real que es una opción más eficaz que el intercambio de correos electrónicos.

**Comunidad empresarial:** cualquier persona puede obtener una cuenta de Rainbow, ya que es gratuita y fácilmente accesible desde cloud. La comunicación con los empleados de sucursales que disponen de otros sistemas de comunicaciones o con contactos externos se puede realizar de forma sencilla con tan solo unos clics.

## ¿CUÁNTOS DE SUS EMPLEADOS UTILIZAN UN SMARTPHONE PARA REALIZAR SU TRABAJO?

**Aplicación para smartphones Rainbow:** ¿los empleados necesitan información urgentemente? Pueden buscar su lista de contactos de Rainbow o el directorio empresarial desde su smartphone y ver inmediatamente los contactos que están ocupados o disponibles. Pueden comenzar una llamada de audio de banda ancha, una sesión de vídeo o chat seguro con sus contactos de Rainbow. Las comunicaciones empresariales se llevan a cabo al instante a pesar de la distancia.

**Comunicaciones gratuitas desde puntos de conexión Wi-Fi:** al llamar a contactos de Rainbow desde un punto de conexión Wi-Fi, los empleados reducen los costes de abono de móviles y comunicaciones.



La app Rainbow

## MAYOR CAPACIDAD DE RESPUESTA PARA LOS EQUIPOS

- ✓ Agilización de la toma de decisiones y desarrollo para cerrar proyectos
- ✓ Mejora de la calidad de la comunicación y la posibilidad de usar ayudas visuales durante las reuniones
- ✓ Aplicación de clase empresarial controlada por TI



## RAINBOW

Rainbow es una aplicación en nube que se puede conectar al sistema telefónico. Es fácil de implementar, usar y totalmente bajo el control del departamento de TI de su empresa. El personal de TI puede obtener acceso de administración a la aplicación Rainbow.

**Pruebe Rainbow ahora mismo de forma gratuita.**





# Comunicaciones empresariales en oficinas de planta abierta y sobre la marcha

## LAS COMUNICACIONES EMPRESARIALES SON TAN EFICACES FUERA EN LOS DESPLAZAMIENTOS COMO LO SON DENTRO EN LA OFICINA

### ¿CUÁNTOS DE SUS EMPLEADOS UTILIZAN SUS SMARTPHONES PARA COMUNICACIONES EMPRESARIALES?

A medida que los smartphones se estandarizan, se anima a los empleados a que los usen. Sin embargo, el aumento de la empresa y la falta de comunicaciones multilínea en smartphones pueden obstaculizar la comunicación empresarial de alta calidad. OmniPCX Enterprise permite a sus empleados beneficiarse de comunicaciones y movilidad empresariales sin limitaciones.

**Servicio de número único:** cuando un empleado recibe una llamada a su número empresarial, suena tanto el teléfono de la oficina como el móvil, con lo cual se evita la pérdida de llamadas importantes incluso en viajes. Los empleados siempre utilizan su número empresarial al responder a las llamadas o al llamar desde el teléfono móvil. No se requiere ninguna aplicación para smartphone.

**Softphones:** las empresas que utilizan una red WLAN de alta calidad pueden transformar los smartphones en teléfonos empresariales con una aplicación móvil: el directorio empresarial y las funciones de comunicación son las mismas que las del teléfono de la oficina.

### ¿CUÁNTOS DE SUS EMPLEADOS VIAJAN MÁS DE DOS DÍAS POR SEMANA?

### ¿CUÁNTOS DE SUS EMPLEADOS PIDEN TRABAJAR DESDE CASA?

**Teléfonos de zonas de escritorio:** los empleados nómadas acceden a unas mesas compartidas con lo que el espacio se optimiza en oficinas de planta abierta. Al marcar su código en el teléfono, sus empleados pueden asociar su número empresarial con el teléfono de la zona de escritorio y tener los beneficios de un teléfono de oficina. Un puerto Gigabit Ethernet permite acceso de alta velocidad al portátil.

**Softphones:** los empleados nómadas y los empleados temporales que soportan picos de actividad pueden tener acceso a todas las funciones en comunicaciones empresariales en sus ordenadores, tabletas o smartphones. Los empleados también pueden usar el softphone en sus portátiles cuando están en casa.



**IDC ESPERA QUE LOS TRABAJADORES MÓVILES CONTABILICEN MÁS DEL 70 % DE LA FUERZA LABORAL PARA 2020.**

Los empleados deben estar accesibles en el trabajo y fuera de él. No todos los empleados tienen las mismas necesidades de movilidad: las soluciones de movilidad OmniPCX Enterprise se adaptan a las necesidades de todos.

Fuente: [www.idc.com](http://www.idc.com)





## LOS TERMINALES INALÁMBRICOS PROPORCIONAN COMUNICACIONES EMPRESARIALES DE CALIDAD EN DESPLAZAMIENTOS

### ¿CUÁNTOS DE SUS EMPLEADOS DEBEN ESTAR ACCESIBLES EN TODO MOMENTO?

El personal técnico y logístico, el personal de seguridad, los asistentes y los responsables de equipos suelen verse obligados a moverse por las instalaciones teniendo que estar accesibles en todo momento.

**Directorio e identificación de nombre:** los empleados pueden ver inmediatamente quién está llamando. Contactar con un empleado cuando está lejos de su mesa de trabajo es fácil con la llamada por nombre.

**Menús contextuales:** transferir una llamada que no se puede gestionar de inmediato o realizar una llamada de conferencia con un experto para resolver un problema, es una tarea intuitiva con los menús contextuales de la pantalla retroiluminada.

**Itinerancia:** los empleados que están obligados a viajar con frecuencia de una sede a otra disponen de todas las funcionalidades tan pronto como llegan a una sede.



8212 DECT

8242 DECT

### ¿SOFTPHONE EN UN SMARTPHONE O TERMINAL INALÁMBRICO COMBINADO?

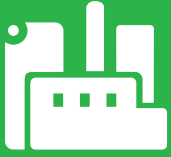
|  | Smartphone | Empresa |
|--|------------|---------|
| Batería de larga duración              |            | ■       |
| Resistente a impactos y fiable         |            | ■       |
| Calidad de audio/facilidad de audición |            | ■       |
| Cobertura 3G/WLAN excelente            | ■          |         |
| Aplicaciones (correo, empresa)         | ■          |         |
| Traiga su propio dispositivo           | ■          |         |



IP Desktop Softphone



8242 DECT



# Comunicaciones empresariales para entornos industriales y logísticos

## ¿CUÁNTOS EMPLEADOS TRABAJAN EN FÁBRICAS, INDUSTRIAS Y ALMACENES?

La capacidad de responder rápidamente es vital para su negocio y para la seguridad de los miembros del personal en fábricas y en almacenes.

**Terminal reforzado:** los empleados pueden usar sus teléfonos en talleres, almacenes o edificios industriales con desafíos difíciles por el entorno. Los terminales son resistentes; pueden soportar impactos y tienen una batería de larga duración. Hay un terminal con certificación ATEX para atmósferas explosivas.

**Retroiluminación:** la pantalla y las teclas retroiluminadas permiten su uso en entornos con escasa o con excesiva iluminación.

**Alarmas:** dispone de un botón de alarma para contactar inmediatamente con el centro de control. La integración con el servidor de notificaciones proporciona la funcionalidad de Protección para trabajadores aislados.

**Manos libres:** escuchar en un altavoz o un terminal con cable o Bluetooth, son opciones disponibles para que sus empleados puedan comunicarse mientras continúan con su trabajo.



8262EX DECT

8262 DECT



## TERMINALES EMPRESARIALES RESISTENTES Y FIABLES PARA EMPLEADOS MÓVILES



|  | PERSONNEL TECHNIQUE, INFIRMIÈRES |               |               | INDUSTRIE |      | PERSONNEL TECHNIQUE |               | ADMINISTRATIFS, SOUS-TRAITANTS |                 |
|--|----------------------------------|---------------|---------------|-----------|------|---------------------|---------------|--------------------------------|-----------------|
| Uso  | En la empresa                    | En la empresa | En la empresa | Industria | ATEX | En la empresa       | En la empresa | En la empresa                  | En todas partes |
| Directorio de empresa                      | Local                            | ■             | ■             | ■         | ■    | ■                   | ■             | ■                              | ■               |
| Llamada en espera, transferencia           | ■                                | ■             | ■             | ■         | ■    | ■                   | ■             | ■                              | ■               |
| ID de llamante, delegación de llamada      |                                  | ■             | ■             | ■         | ■    | ■                   | ■             | ■                              |                 |
| Transferencia de llamada con una pulsación |                                  | ■             | ■             | ■         | ■    | ■                   | ■             | ■                              | ■               |
| Botón de alarma                            |                                  |               | ■             | ■         | ■    |                     |               |                                |                 |
| Bluetooth                                  |                                  |               | ■             | ■         | ■    |                     |               |                                |                 |
| Protección para trabajadores aislados      |                                  |               |               | ■         | ■    |                     |               |                                |                 |



# Bienvenida al cliente para la empresa digital



## BIENVENIDA AL CLIENTE DE ALTA CALIDAD: UN ACTIVO PARA SU EMPRESA

Les applications de relation client Alcatel-Lucent Enterprise permettent d'impliquer tous les collaborateurs afin d'offrir un service client de qualité au téléphone. Vos équipes peuvent plus aisément transformer un premier contact en une relation commerciale durable et récurrente.

### ¿CUÁNTAS LLAMADAS DE CONTACTOS EXTERNOS RECIBE SU EMPRESA? ¿CUÁL ES LA MEJOR FORMA DE CONVERTIRLAS EN OPORTUNIDADES DE VENTAS?

La aplicación Alcatel-Lucent 4059 Extended Edition Attendant Console permite a la operadora dirigir las llamadas desde su ordenador a la persona correcta y ofrece un saludo personalizado.

**Control visual de llamadas y facilidad de uso:** la aplicación muestra, de un vistazo, todas las llamadas que tienen que gestionarse y también todas las llamadas en espera, lo que permite que las operadoras gestionen un gran volumen de llamadas. Las órdenes se ejecutan con el ratón o a través de combinaciones del teclado. Además, la interfaz de la aplicación se puede personalizar para que las operadoras trabajen de forma más cómoda y eficiente.

**Ver líneas libres u ocupadas:** la operadora puede ver rápidamente si los contactos ya están en el teléfono, independientemente de donde se encuentren. Se puede enviar un mensaje de voz o un mensaje de correo en cualquier momento para recordar al contacto que devuelva una llamada.

**Ayuda mutua:** la aplicación proporciona acceso sencillo para entrar y salir en grupos de operadoras. Estos grupos pueden automáticamente dirigir las llamadas a personas dispuestas a responder si la operadora no está disponible.

## GUÍAS DE VOZ INTERACTIVAS

complementan el trabajo de la operadora humana o se puede utilizar por sí sola. Proporcionan un saludo de voz fuera del horario laboral y guías de voz retención y enrutamiento de llamadas que se ajustan a la imagen de marca y noticias de la organización.

**Teléfono para grabar guías:** un asistente o un director de equipo pueden cambiar una guía de voz grabándola desde su teléfono. Es rápido y sencillo: los clientes siempre tienen información actualizada.

**Servidor de voz interactiva integrado:** no se requiere ningún servidor o equipo adicional para una solución de bienvenida al cliente simple que da servicio a todas sus sedes.





## LOS TELÉFONOS Y APLICACIONES IMPLICAN A LOS EMPLEADOS PARA PROPORCIONAR UNA BIENVENIDA SATISFATORIA A LOS CLIENTES

### ¿CUÁNTOS DE SUS EMPLEADOS CONTRIBUYEN A LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES?

**Grupo de búsqueda:** las llamadas se pueden distribuir entre grupos de empleados de forma que la carga de trabajo se comparta entre todos los miembros del equipo. Esta función no requiere de ninguna acción por parte de los empleados en cuestión. En caso de un pico en la carga de trabajo, los empleados pueden añadirse a un grupo con la pulsación de un botón.

**Supervisión de llamadas:** los empleados pueden ver las llamadas destinadas a los miembros de su grupo y pueden responder a ellas si el compañero no está disponible. A la funcionalidad se puede acceder rápidamente desde la pantalla o desde un módulo complementario.

**Correo de voz:** todas las llamadas se responden incluso si el contacto está ausente o ya está ocupado al teléfono. A los empleados se les notifica inmediatamente los nuevos mensajes telefónicos.

**Mensaje de saludo personalizado:** los empleados pueden crear notificaciones personalizadas para informar a las personas que llaman acerca de una ausencia, y proporcionar un contacto, con lo cual las llamadas no quedan sin respuesta.

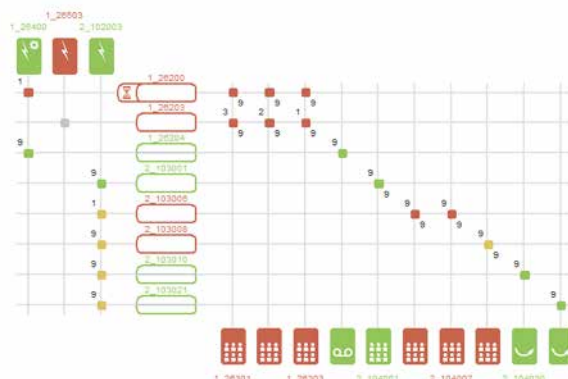
### ¿CUÁNTOS EMPLEADOS FORMAN PARTE DE LOS EQUIPOS DE BIENVENIDA AL CLIENTE?

La solución OmniPCX Enterprise cuenta con una bienvenida al cliente especializada, personalizada y extremadamente efectiva para los empleados de servicio al cliente a tiempo parcial o a tiempo completo.

**Distribución de llamadas:** las llamadas se distribuyen utilizando la lógica empresarial y tienen anuncios de voz en cola.

**Menús contextuales de agentes en el teléfono:** la curva de aprendizaje es rápida para agentes que utilizan menús contextuales en sus teléfonos empresariales. Los agentes pueden utilizar una aplicación de escritorio o funciones del centro de contactos integradas en su aplicación CRM para gestionar fácilmente las llamadas.

**Supervisión de la estrategia de enrutamiento y rendimiento:** los responsables o supervisores de equipos pueden comprobar el rendimiento del equipo en tiempo real desde una aplicación de escritorio de supervisor. También pueden gestionar la estrategia de distribución de llamadas en tiempo real. Las estadísticas también se pueden utilizar para verificar el rendimiento de los equipos o gratificarles según su rendimiento.







# Una solución rentable y fiable para empresas multisede



## UN SISTEMA DE COMUNICACIONES PARA TODAS SUS SEDES: AHORRO Y FIABILIDAD GARANTIZADOS

### AHORRO INSTANTÁNEO

**Comunicaciones gratuitas:** la transformación a IP puede proporcionar ahorros sustanciales; los costes de comunicación entre sedes de la empresa y trabajadores remotos se eliminan.

**Optimice las suscripciones a redes públicas y reduzca costes:** la centralización de acceso público permite a todas las sedes utilizar el mismo acceso público, lo cual facilita el control de suscripciones y garantiza unas tarifas mejores. Las funciones de enrutamiento de coste mínimo de OmniPCX Enterprise permiten a empresas internacionales reducir los costes de comunicaciones a otros países en los que esté establecida la empresa.

**Sistema centralizado:** un sistema de comunicaciones centralizado proporciona varias ventajas: una versión de software para mantener operaciones centralizadas y servicios de comunicaciones comunes fáciles de implementar para todos los usuarios.

- **TODAS LAS LLAMADAS ENTRE SEDES SON GRATUITAS**
- **UN SISTEMA DE COMUNICACIONES QUE GESTIONAR, CON UN NIVEL DE SERVICIO CONSISTENTE**
- **EL ACCESO PÚBLICO CENTRALIZADO PERMITE LA SUPERVISIÓN Y GARANTIZA LAS MEJORES TARIFAS**

### SISTEMA DE FÁCIL GESTIÓN A TRAVÉS DE UNA INTERFAZ WEB O EL PAQUETE DE GESTIÓN INTEGRAL DE OMNIVISTA 8770 NMS

**Sistema centralizado y gestión de cuentas de usuarios:** optimice el tiempo de gestión con una interfaz simplificada única para gestionar usuarios, terminales y servicios.

**Directorio centralizado:** utilice un solo directorio para todos los usuarios, el cual puede sincronizarse con fuentes de datos externas como Active Directory de Microsoft. También se facilita un directorio web con la función "clic para llamar".

**Seguimiento de gastos y calidad de comunicaciones:** optimice los costes con una vista consolidada y detallada de gastos de telecomunicaciones y análisis de tendencias. Supervise los picos de tráfico con notificación en tiempo real en caso de que se supere el umbral. Los indicadores de rendimiento controlan la calidad de voz sobre IP.





## UN SISTEMA ESCALABLE PARA RESPALDAR LA TRANSFORMACIÓN DE SU EMPRESA

### COMUNICACIONES DE VITAL IMPORTANCIA

**La redundancia central y local garantiza que no se dejan sin atender llamadas importantes:** un servidor de comunicaciones redundante puede proteger contra un fallo de hardware en la sede principal o puede reducir la posibilidad de una caída de la red en centros importantes. El cambio a un segundo servidor central o al servidor local es automático. La configuración del servidor principal se replica automáticamente en servidores redundantes, lo que reduce importantes costes administrativos.

**Cifrado Thales Group:** la asociación con uno de los proveedores de seguridad más importantes del mundo garantiza que los sistemas de comunicaciones y las propias comunicaciones están protegidos contra ciberataques.

### INVERSIÓN DE FUTURO

Su empresa opera creando nuevas actividades, adquiriendo un competidor o expandiéndose a nuevas sedes. Este crecimiento requiere un sistema de comunicaciones que evolucione con las necesidades de su organización. OmniPCX Enterprise satisface estas necesidades.

**Un solo sistema para muchas sedes:** nuestra solución es escalable y puede dar cobertura a miles de usuarios. Por ejemplo, si la organización adquiere una nueva sede, el servidor de comunicaciones puede implementarse para los nuevos usuarios y proporcionar a todos los empleados el mismo nivel de servicio.

**Acceso digital, IP, SIP:** si su sede tiene cableado digital y equipos analógicos, se pueden conservar hasta que la red de TI pueda admitir teléfonos IP o SIP. Los terminales inalámbricos DECT, DECT IP y WLAN pueden proporcionar comunicaciones móviles gratuitas internamente, independientemente del tipo de infraestructura de red.

**Conectividad nativa en cloud:** las llamadas empresariales pueden mejorarse desde cloud gracias a la mensajería instantánea y las comunicaciones multimedia, y permiten una mayor capacidad de respuesta dentro de los equipos y con contactos externos.

**Interfaces de programación de aplicaciones:** incorporar las comunicaciones empresariales a sus aplicaciones empresariales es una tarea rápida y fácil con interfaces de programación de aplicaciones y un gran ecosistema de aplicaciones de partners.

### GARANTÍA DE SOFTWARE

Nuestra garantía de software proporciona asistencia del fabricante en el caso de que surjan problemas. También proporciona actualizaciones gratuitas de software que garantizan una evolución fluida del sistema de comunicaciones.

- **REDUNDANCIA Y CIFRADO PARA LLAMADAS SEGURAS**
- **SOFTWARE ESCALABLE DESDE PYMES MULTISEDE A EMPRESAS MULTINACIONALES**
- **ACCESO HÍBRIDO DIGITAL, IP Y SIP**
- **CONECTIVIDAD NATIVA EN CLOUD**
- **GARANTÍA DE SOFTWARE**

# En resumen, esto es lo que ofrece la solución OmniPCX Enterprise:

|   |   |   |   |
|---|---|---|---|
| EXPERIENCIA DEL USUARIO   | <b>Teléfonos de escritorio empresariales</b>              | Teléfonos IP  | Premium DeskPhones (8078s, 8068s, 8058s, 8028s), 8018 DeskPhone   |
|   |   | Teléfonos digitales   | Premium DeskPhones (8029/8039)  |
|   |   | Softphones  | Aplicación IP Desktop Softphone   |
|   |   | Teléfonos básicos y de terceros   | 8001 DeskPhone, teléfonos SIP de terceros, teléfonos analógicos, máquinas de fax  |
|   |   | Módulos complementarios para Premium DeskPhones   | Módulos de 10, 14 y 40 teclas   |
|   |   | Teléfonos y módulos de conferencia  | 4135 IP Conference, 8115 Audiooffice  |
|   | <b>Movilidad, teléfonos móviles</b>                       | Terminales inalámbricos DECT o WLAN   | 8212 DECT, 8242 DECT, 8262 DECT, 8262EX DECT, 8118 WLAN, 8128 WLAN  |
|   |   | Estaciones base DECT  | Estación base 4070 DECT (interiores, exteriores)<br>Punto de acceso 8340 IP DECT (interiores, exteriores)   |
|   |   | Uso del teléfono móvil  | Servicio de número único  |
|   |   | Teléfonos de zona de escritorio   | Servicio de zona de escritorio  |
| <b>Mensajería, saludo al cliente y enrutamiento de llamadas</b> | Mensajería  | Servicio de mensajería integrado  |   |
|   | Consola de operadora y saludo al cliente                  | 4059 EE Attendant Console, menús de operadora en el 8068, sistema de respuesta de voz integrado             |   |
|   | Bienvenida al cliente especializada (Centro de contactos) | Agente de saludo activo (CCD), Aplicación de supervisor (CCS) Aplicación de PC de agente o supervisor (CCA) |   |
| <b>Conferencia</b>  | Conferencias de 29 participantes                          | Puente de conferencia integrado   |   |
|   | Colaboración móvil y sin límites                          | Incluye Rainbow Essential (aplicación de cloud conectada al servidor de comunicaciones)                     |   |
| INFRAESTRUCTURA DE TI   | <b>Control y administración de costes</b>                 | Red pública   | Acceso de red T0, T2, T1, PCM R2, SIP   |
|   |   | Servicio de administración del sistema  | Interfaz de línea de comando visual integrada OmniVista 8770 Network Management System con opciones (tarificación, alarmas, directorio, rendimiento, integración de Microsoft Active Directory) |
|   | <b>Seguridad y continuidad de servicio</b>                | Continuidad de servicio   | Redundancia del sistema de comunicaciones   |
|   |   | Comunicaciones seguras  | Cifrado VoIP con IP Premium Security Module y redundancia de cifrado  |
|   | <b>Servidor</b>   | Plataforma del servidor de comunicaciones   | Virtualización de servidores, servidor o módulo de bastidor proporcionado por Alcatel-Lucent Enterprise, conectividad nativa en cloud de Rainbow  |
|   | <b>Mantenimiento y actualización de software</b>          | Nivel de contrato (depende del país)  | Solution Premier Service (SPS), Software Evolution Service (SES) en OmniPCX Enterprise y aplicaciones relacionadas  |
|   |   | Plazo de contrato   | Plazo de contrato de 1 a 5 años   |





**Comunicaciones empresariales innovadoras para  
la empresa digital**

**Aplicaciones para bienvenida al cliente intuitivas,  
personalizadas y eficaces**

**Comunicaciones conectadas, fiables y rentables para  
todas sus sedes**



Para descubrir más sobre OmniPCX Enterprise, **visite nuestro sitio web.**



Asimismo **visite nuestro sitio web** para descubrir una gama de teléfonos de sobremesa y terminales inalámbricos.