

# Alcatel-Lucent Visual Automated Attendant

En el mundo de los negocios, una llamada telefónica normalmente es el primer punto de contacto. [Visual Automated Attendant](#) ofrece una imagen profesional con un recepcionista virtual disponible de manera totalmente ininterrumpida, que proporciona una respuesta de calidad a sus clientes.

Ofrezca a los llamantes una experiencia de servicio excelente comenzando con un atento saludo y remitiéndoles directamente a empleados, departamentos o correo de voz.

La interfaz de programación es intuitiva y ofrece indicaciones que se pueden personalizar fácilmente, además de reglas de enrutamiento que se adaptan al instante a las nuevas necesidades empresariales.



Transforme sus llamadas telefónicas entrantes en una relación comercial sostenible y recurrente. Las prestaciones avanzadas de Visual Automated Attendant ofrecen infinitas oportunidades de enrutamiento personalizado y una experiencia de bienvenida para sus clientes.

Ventajas	Funcione
<p>Present a professional image and response to your customers with automated 24/7 call routing and greeting</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Gestión sencilla de scripts de enrutamiento</b> solo tiene que arrastrar y soltar componentes para crear enrutamientos de llamadas basados en horarios laborales y calendarios</li> <li>• <b>Carga y grabación rápida</b> en cualquier momento y lugar. Utilice una interfaz web o cualquier teléfono.</li> <li>• <b>Marcación directa y filtrado</b> basado en el llamante y el número al que se llama, que proporciona enrutamiento instantáneo y preciso.</li> <li>• <b>La interface Web ofrece el tablero de control, funcionalidades</b> de exportación y reportes.</li> <li>• Conversión de texto a voz y reconocimiento automático de voz para una experiencia de cliente más fácil</li> </ul>
<p>Forje una relación de negocio recurrente ofreciendo enrutamiento de llamadas personalizado y mensaje de bienvenida, incluida la integración con la base de datos o el centro de contactos de las empresas</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Operaciones sin interrupciones.</b> Actualice las indicaciones y el enrutamiento sobre la marcha.</li> <li>• Respuesta de voz interactiva (<b>IVR</b>) con la opción <b>conector SQL y HTTP</b>. Enrute las llamadas de acuerdo con la información de la base de datos</li> <li>• Integración de un centro de llamadas <b>con Alcatel-Lucent OmniTouch Contact Center Standard Edition</b>: califique las llamadas y recopile información para proporcionar un servicio personalizado.</li> </ul>
<p>Controle y reduzca los costes de funcionamiento: la solución ofrece una interfaz de programación intuitiva que cualquier persona puede utilizar. La solución es escalable, para varios abonados, y basada en SIP para ofrecer enrutamiento de llamadas experto y mensajes de bienvenida para organizaciones multisede desde pequeñas hasta muy grandes</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Interfaz gráfica intuitiva:</b> minimice el tiempo de formación y las aptitudes de TI necesarias</li> <li>• <b>Software escalable</b> que ofrece <b>conectividad basada en SIP</b> a servidores de comunicaciones. Unifique la bienvenida y reduzca los costes de funcionamiento con una solución centralizada de enrutamiento y bienvenida.</li> <li>• <b>Alta disponibilidad:</b> Mecanismo VAA para continuidad del servicio y soporte de los mecanismos de redundancia de OXE</li> <li>• <b>Varios abonados:</b> lo pueden utilizar varios clientes, cada uno de ellos con su propia vista independiente.</li> <li>• <b>Delegación:</b> pueden asignarse diferentes niveles de gestión a los usuarios.</li> </ul>

## Datasheet

[Alcatel-Lucent Visual Automated Attendant](#)

Figura 1. Ejemplo de una configuración de script de enrutamiento por medio de una sencilla operación de arrastrar y soltar componentes

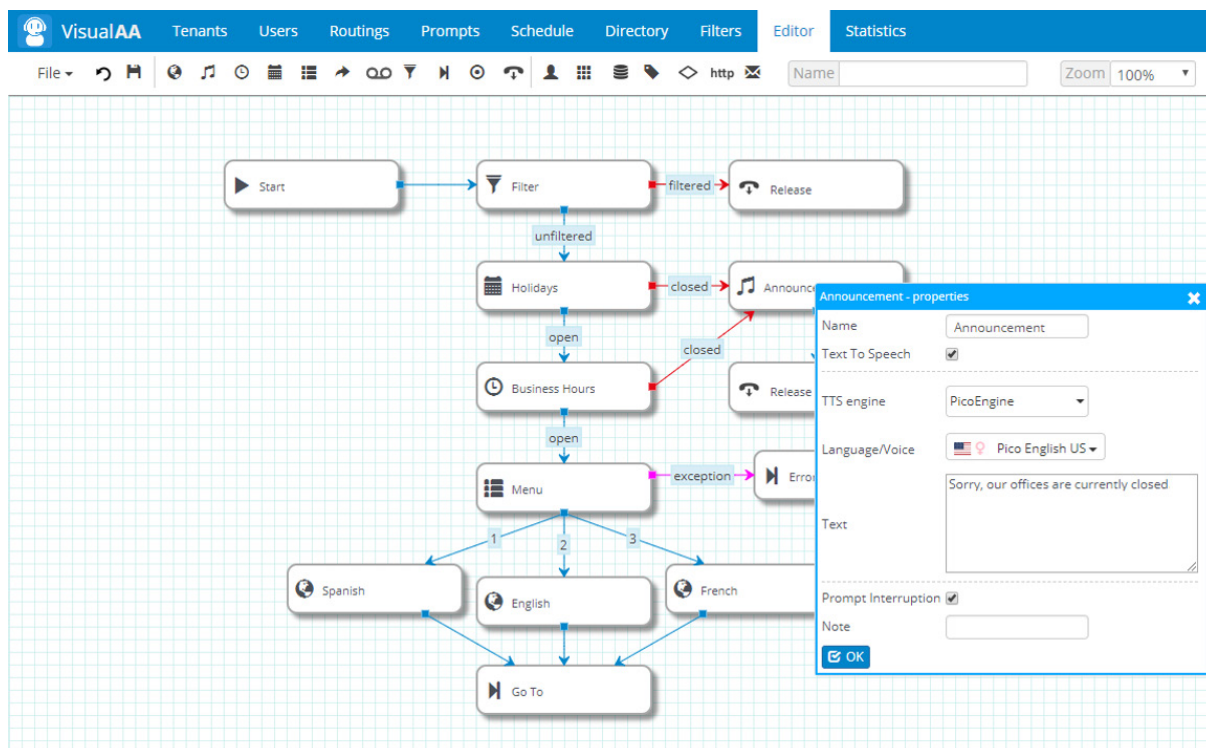
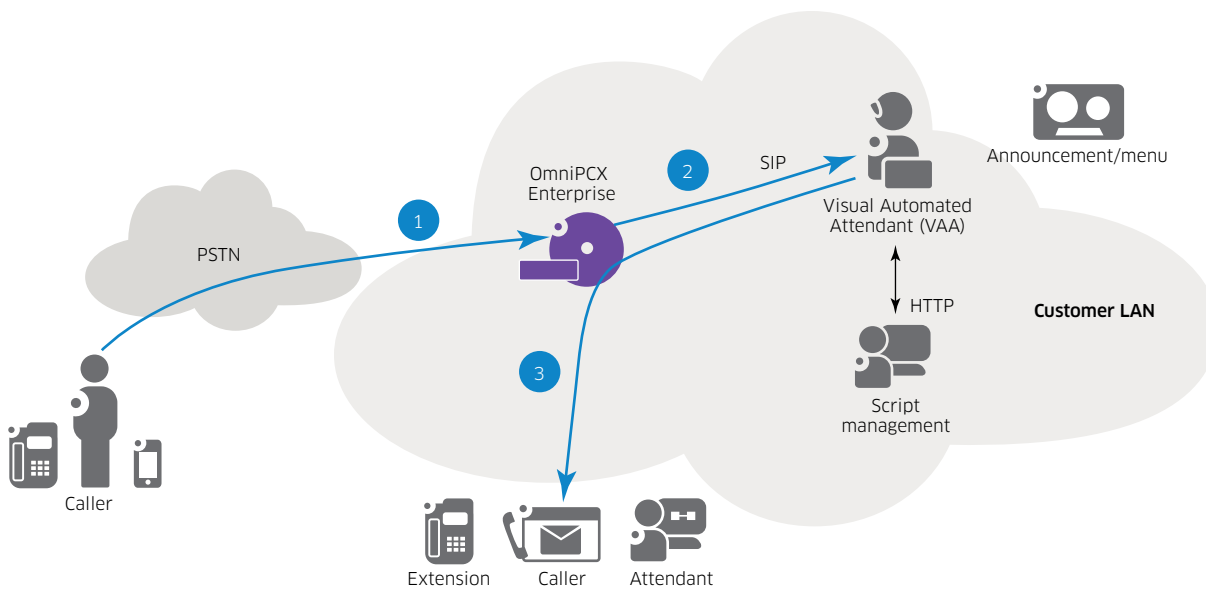


Figura 2. Ejemplo de procesamiento de llamadas entrantes y arquitectura



1. Llamada entrante al número de bienvenida.
2. OmniPCX Enterprise CS dirige la llamada a Visual Automated Attendant mediante SIP.
3. Visual Automated Attendant reproduce indicaciones y redirige la llamada a OmniPCX Enterprise CS.

## Especificaciones técnicas

### Versión de software

- Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise Communication Server: versiones compatibles actuales
- Alcatel-Lucent OpenTouch Enterprise Cloud: versiones compatibles actuales

### Requisitos del servidor

- Entrega de software en cualquier servidor de aplicaciones:
  - Suse Linux Enterprise Server
  - Requisitos de hardware: Tabla 1
- Entrega de software en VMware vSphere 6.x y 7.x
  - La entrega y la asistencia de VMware vSphere no se incluyen

### Editor de scripts visual

- Interfaz gráfica basada en web
- Árboles: ilimitado
- Componentes (nodos):
  - Simple operación de arrastrar y soltar
  - Inicio
  - Seleccionar idioma
  - Anuncio
  - Horario laboral
  - Calendario
  - Menú: hasta 12 opciones (0-9, #, \*)
  - TTS integrado o conector para un proveedor de servicio en la nube (Google, IBM Watson)
  - Transferencia: ciega, supervisada, marcación por nombre, número de extensión, interrupción de indicaciones, sin respuesta, ocupado, error de red, condiciones de número erróneo
  - Conector ASR para Google

- Transferencia al buzón de voz
- Filtro: en el número al que se llamada, en el número que llama, expresión regular, importación de archivo CSV
  - Ir a árbol
  - Grabar indicación
  - Liberar
- Delegación: gestión basada en roles:
  - Usuario
  - Enrutamiento
  - Indicación
  - Directorio
  - Filtro
  - Calendario
- Gestión de varios abonados:
  - Número de abonados ilimitado
  - Vista aislada
  - Gestión de scripts
  - Informes de rendimiento
- Marcación directa
  - Interrupción de indicaciones y marcación directa
  - Asistencia de directorio usando el conector de Google de voz a texto

### Gestión de indicaciones

- Carga de archivos: formato WAV
- Grabación desde el teléfono: llamada o rellamada

### Respuesta de voz interactiva

- Recopilación de dígitos
- Intercambio de datos de correlación con Alcatel-Lucent OmniTouch Contact Center Standard Edition
- Lectura y escritura de base de datos
  - Solicitudes SQL
- Prueba sobre condición
- Personalización de nombre de pantalla

- Requerimiento HTTP
- Modulo email

### Informes de análisis

- Interfaz basada en web
  - Gráfico circular de rendimiento
  - Estadísticas por periodo
  - Completa exportación del historial de llamadas
- Capacidades de exportación:
  - Exportación de datos a CSV
- Indicadores por plataforma o por cliente:
  - Uso de puertos VAA
  - Número de llamadas recibidas
  - Número de llamadas transferidas o liberadas
  - Número de llamadas liberadas por el llamante
  - Número de llamadas perdidas a causa de un puerto de licencia insuficiente

### Conectividad

- SIP

### Alta disponibilidad

- Redundancia de Visual Automated Attendant
- Asistencia de OmniPCX Enterprise CS:
  - Redundancia geográfica
  - Redundancia de servidores de comunicación pasivos

### Capacidad

- Hasta 120 puertos por servidor

### Soporte

- SPS

Tabla 1. Servidor físico dedicado tipo aplicación

	Mínimo (hasta 8 puertos)	Recomendado (hasta 50 puertos)	Máximo (hasta 120 puertos)
Procesador	Dual core 2,4 GHz	Quad-core 2,4 GHz	Octo-core 2,4 GHz
Memoria	8 GB RAM	16 GB	32 GB
Red	100 Mb/s	1 Gb/s	1 Gb/s
Disco duro	80 GB	Como mínimo 80 GB	160 GB