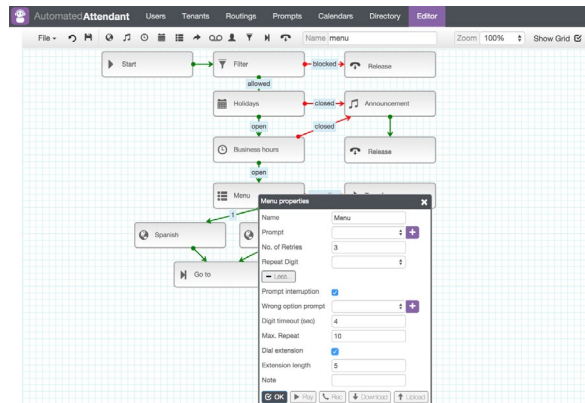


Alcatel-Lucent Visual Automated Attendant

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>Presente una imagen y una respuesta profesionales a sus clientes con enrutamiento de llamadas automático totalmente</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión sencilla de scripts de enrutamiento solo tiene que arrastrar y soltar componentes para crear enrutamientos de llamadas basados en horarios laborales y calendarios • Carga y grabación rápida en cualquier momento y lugar. Utilice una interfaz web o cualquier teléfono. • Marcación directa y filtrado basado en el llamante y el número al que se llama, que proporciona enrutamiento instantáneo y preciso. • Interfaz web que ofrece indicadores de rendimiento y exportación a hojas de cálculo. Analice el rendimiento de los scripts y optimice la experiencia de sus clientes
<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"> • Operaciones sin interrupciones. Actualice las indicaciones y el enrutamiento sobre la marcha. • Respuesta de voz interactiva (IVR) con la opción conector SQL. Enrute las llamadas de acuerdo con la información de la base de datos o sugiera encuestas de satisfacción. • Integración de IVR con Alcatel-Lucent OmniTouch Contact Center Standard Edition: califique las llamadas y recopile información para proporcionar un servicio personalizado.
<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"> • Interfaz gráfica intuitiva: minimice el tiempo de formación y las aptitudes de TI necesarias • Software escalable que ofrece conectividad basada en SIP a servidores de comunicaciones. Unifique la bienvenida y reduzca los costes de funcionamiento con una solución centralizada de enrutamiento y bienvenida. • Alta disponibilidad: se puede proporcionar el equilibrado de carga con VAA. • Varios abonados: lo pueden utilizar varios clientes, cada uno de ellos con su propia vista independiente. • Delegación: pueden asignarse diferentes niveles de gestión a los usuarios.

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

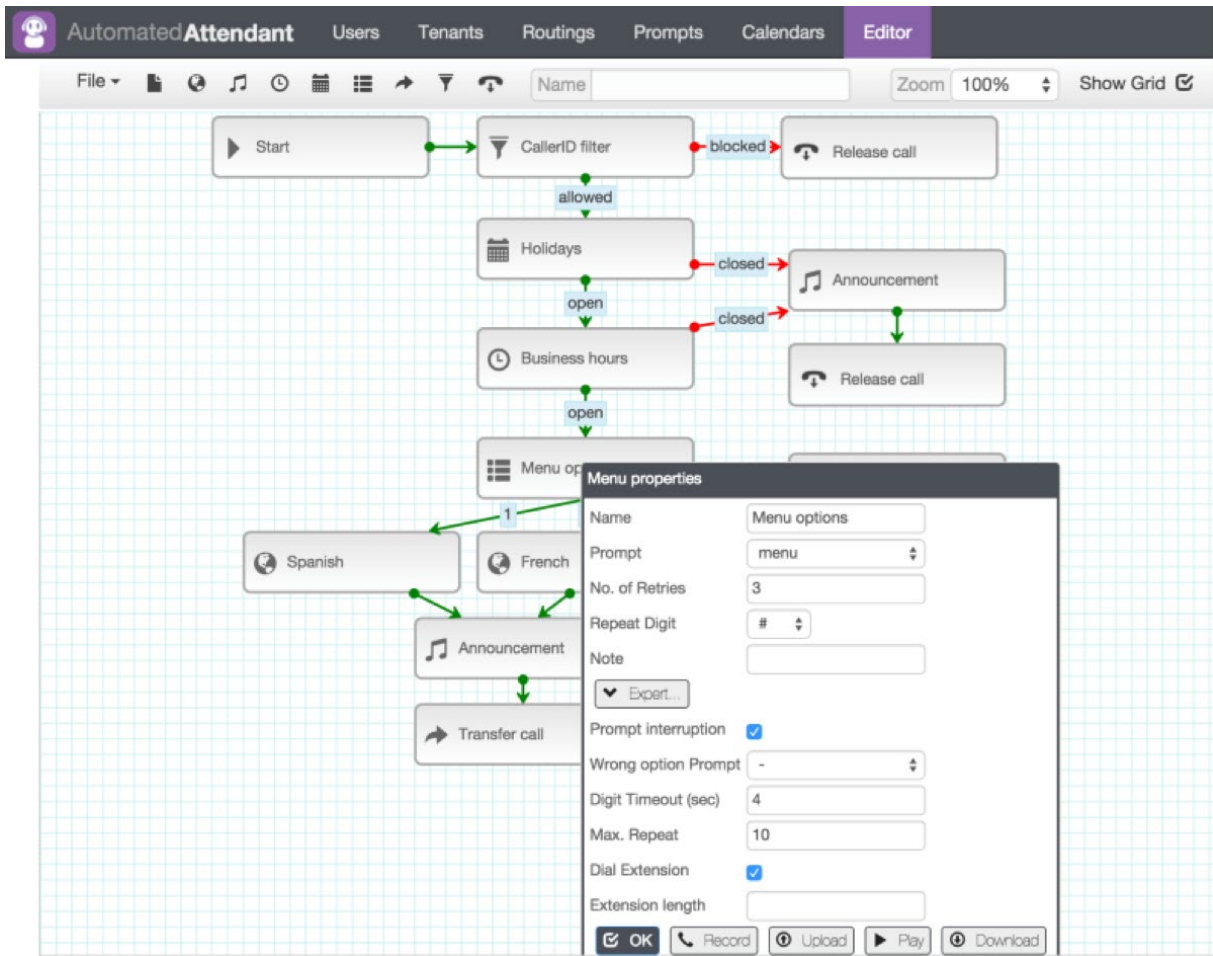
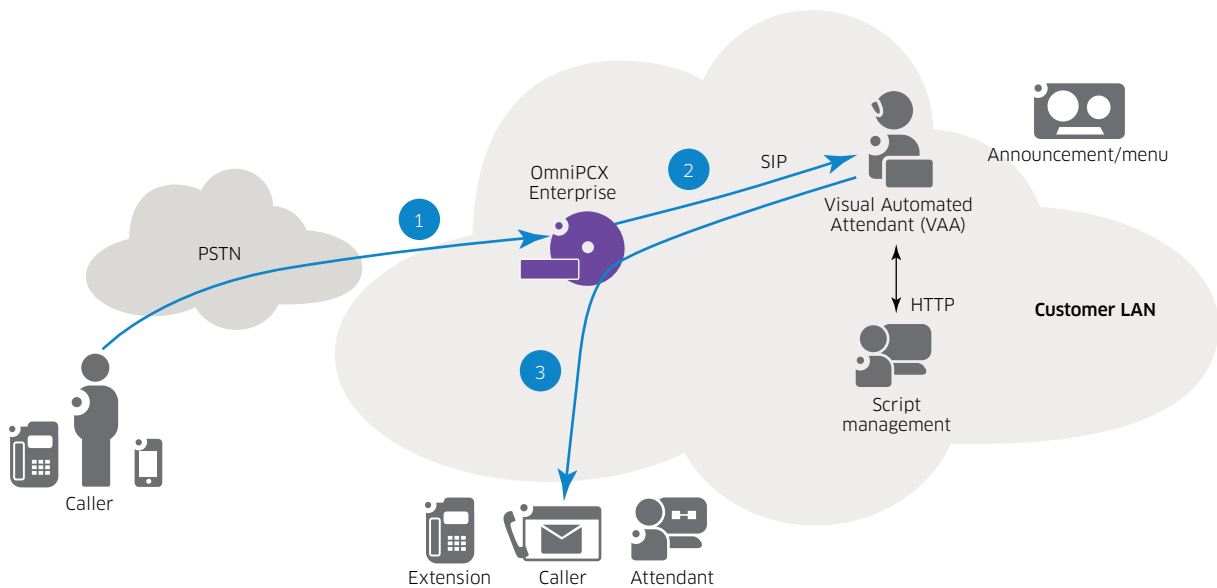


Figura 2. Ejemplo de procesamiento de llamadas entrantes y arquitectura



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.

Ficha técnica

Alcatel-Lucent Visual Automated Attendant

Especificaciones técnicas

Versión de software

- Visual Automated Attendant versión 2.x o superior
- Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise Communication Server: versiones compatibles actuales
- Alcatel-Lucent OpenTouch Business Edition: 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 o superior
 - 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, #, *)
 - Transferencia: ciega, supervisada, marcación por nombre, número de extensión, interrupción de indicaciones, sin respuesta, ocupado, error de red, condiciones de número erróneo

- 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

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

Informes de análisis

- Interfaz basada en web
 - Gráfico circular de rendimiento
 - Estadísticas por periodo
- Capacidades de exportación:
 - Exportación de datos a CSV
- Indicadores de plataforma:
 - 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
- Informes de abonados
 - Actividad de árbol
 - Actividad de nodo
 - Localización de llamadas liberadas

Conectividad

- SIP

Alta disponibilidad

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

Capacidad

- 300 puertos por servidor de medios
- Servidores de medios apilables para lograr una capacidad superior a 300 puertos

Información sobre pedidos

- Consulte la Tabla 2

Tabla 1. Servidor físico dedicado tipo aplicación

	Mínimo	Recomendado	Más de 100 puertos
Procesador	1,7 GHz	Procesador de doble núcleo 2,4 GHz	Quad core 2,4 GHz
Memoria	2 GB RAM	4 GB	8 GB
Red	100 Mb/s	1 Gb/s	1 Gb/s
Disco duro	20 GB	Como mínimo 80 GB	160 GB

Tableau 2. Nomenclature

	Licencias de VAA	Servicios de instalación y asesoramiento	Asistencia (es obligatorio un contrato de Specific Application Support [SAS])
Por puerto	3JE11459AA	Asistencia opcional para primeras ofertas – 3JE11650AA	3JE11648AA
Por puerto HA	3JE11460AA	Asistencia opcional para primeras ofertas – 3JE11650AA	3JE11649AA
Por puerto IVR	3JE11463AA	Asistencia opcional para primeras ofertas – 3JE11650AA	3JE11653AA