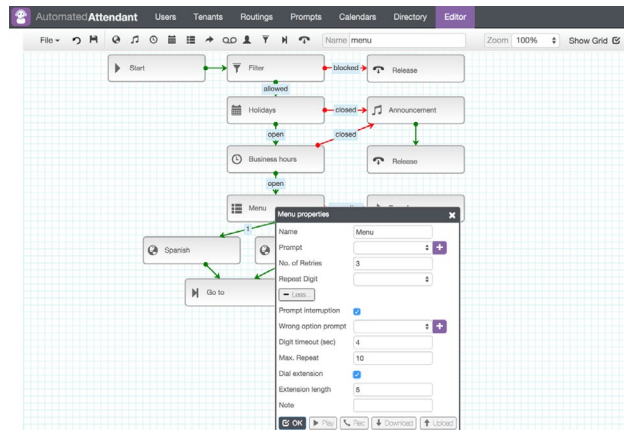


Alcatel-Lucent Visual Automated Attendant

W biznesie telefon jest często pierwszym kontaktem. Visual Automated Attendant zapewnia profesjonalny wizerunek poprzez wirtualnego recepcjonistę dostępnego 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, dostarczając wysokiej jakości odpowiedzi klientom.

Zapewnij swoim rozmówcom doskonałą obsługę, rozpoczynając od uprzejmego powitania i kierując ich bezpośrednio do pracowników, działów lub poczty głosowej. Interfejs programowania jest intuicyjny dzięki podpowiedziom, które można łatwo dostosować, a także regułom routingu, które natychmiast dostosowują się do nowych potrzeb biznesowych.

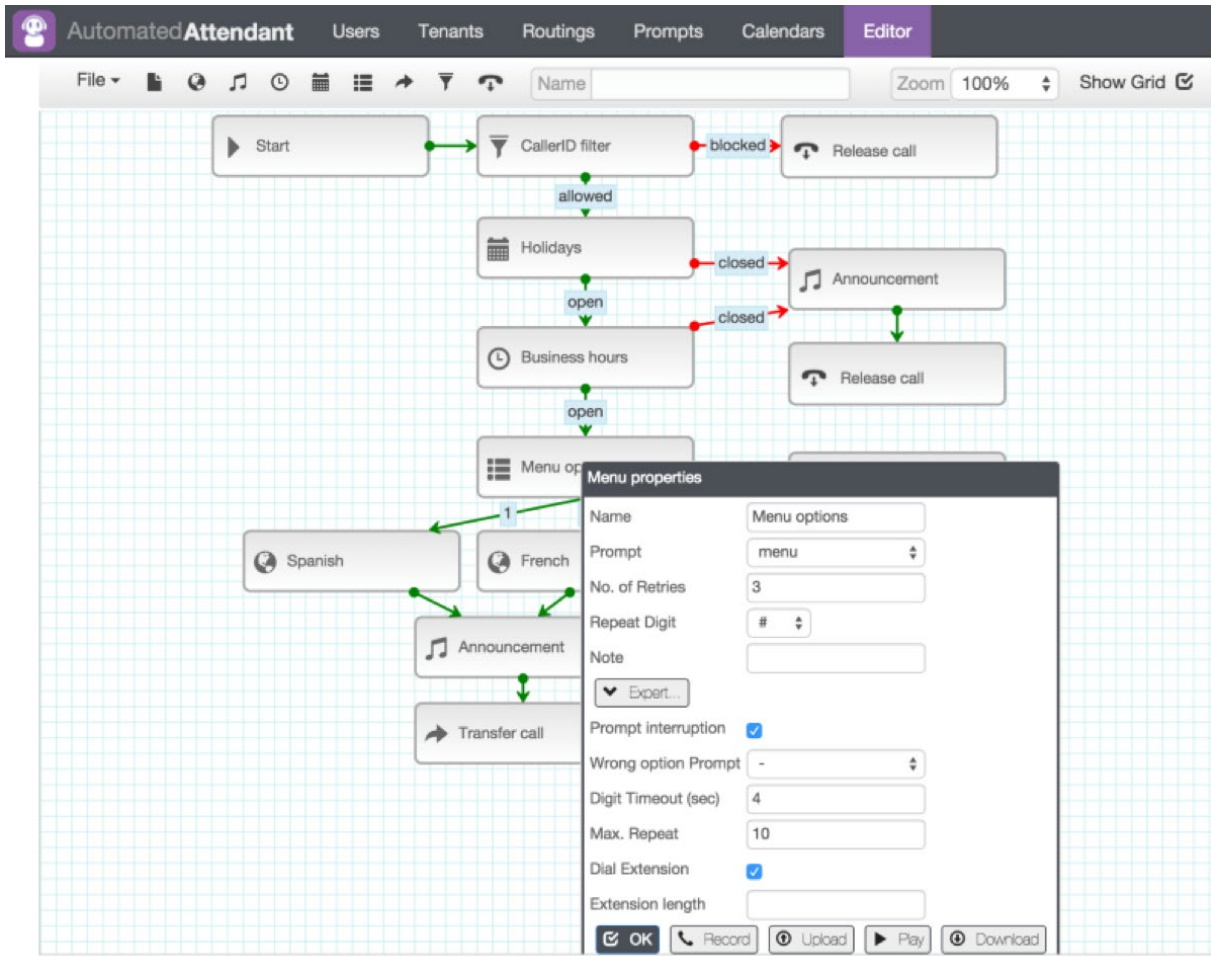


Przekształć swoje połączenia telefoniczne w trwałe i powtarzające się relacje biznesowe. Zaawansowane funkcje Visual Automated Attendant oferują nieskończone możliwości spersonalizowanego routingu i powitania dla klientów.

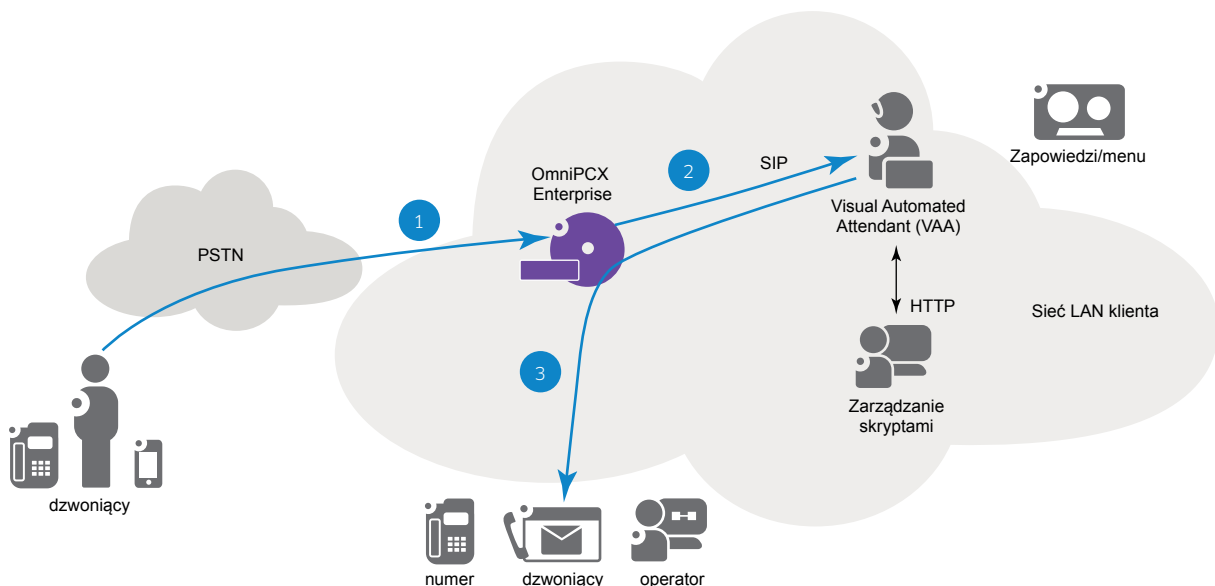
Korzyści	Funkcje
<p>Przedstaw profesjonalny wizerunek i reakcję klientów za pomocą automatycznego, 24/7 rutowania połączeń i powitania</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Łatwe zarządzanie skryptem routingu: po prostu przeciągaj i upuszczaj bloki konstrukcyjne, aby tworzyć trasy połączeń w oparciu o godziny pracy i kalendarze • Szybkie wysyłanie i nagrywanie zapowiedzi w dowolnym czasie i miejscu. Użyj interfejsu przeglądarki lub dowolnego telefonu. • Bezpośrednie wybieranie i filtrowanie w oparciu o numer wywołujący i numer wywoływany, zapewniające natychmiastowy i dokładny routing. • Interfejs WWW oferujący wskaźniki wydajności i eksport do arkuszy kalkulacyjnych. Analizuj wydajność skryptu i podność wrażenia swoich klientów.
<p>Zbuduj powtarzające się relacje biznesowe, oferując spersonalizowane kierowanie połączeń i powitanie, w tym integrację z bazą danych firmy lub centrum kontaktowym</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Działanie bez przestoju. Aktualizuj monity i trasy w locie. • Opcja interaktywnej odpowiedzi głosowej (IVR) ze złączem SQL. Kierowanie połączeń w oparciu o informacje w bazie danych lub sugerowanie badań satysfakcji. • Integracja IVR z Alcatel-Lucent OmniTouch Contact Center Standard Edition: Kwalifikuj połączenia i zbieraj informacje, aby zapewnić spersonalizowaną obsługę.
<p>Kontrola i obniżenie kosztów eksploatacji: rozwiązanie oferuje intuicyjny interfejs programowania, z którego każdy może korzystać. Rozwiązanie jest skalowalne, oparte na wielu dzierżawcach i wykorzystuje protokół SIP, oferując profesjonalne przekierowywanie połączeń i powitanie od małych do bardzo dużych organizacji z wieloma lokalizacjami</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Intuicyjny interfejs graficzny: Zminimalizuj czas szkolenia i wymagane umiejętności IT • Skalowalne oprogramowanie zapewniające łączność opartą na protokole SIP z serwerami komunikacyjnymi. Ujednolicone powitanie i obniżenie kosztów operacyjnych dzięki scentralizowanemu systemowi routingu i powitania. • Wysoka dyspozycyjność: możliwość równoważenia obciążenia w ramach VAA • Multi-tenant: do użytku przez wielu klientów, każdy z własnym izolowanym widokiem. • Delegowanie: poszczególnym użytkownikom można przypisać różne poziomy zarządzania.



Rysunek 1: Przykład konfiguracji skryptu routingu za pomocą prostego przeciągnięcia i upuszczania bloków konstrukcyjnych



Rysunek 2: Przykład przetwarzania połączeń przychodzących i architektury



1. Połączenie przychodzące z numerem powitalnym
2. OmniPCX Enterprise CS kieruje połączenie do Visual Automated Attendant za pomocą łącza SIP
3. Visual Automated Attendant odgrywa zapowiedzi i przekierowuje połączenie z powrotem do OmniPCX Enterprise CS.

Specyfikacja techniczna

Wersja oprogramowania

- Visual Automated Attendant, wersja 2.x lub wyższa
- Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise Communication Server: Aktualne obsługiwane wersje
- Alcatel-Lucent OpenTouch Business Edition: Aktualne obsługiwane wersje
- Alcatel-Lucent OpenTouch Enterprise Cloud: aktualne obsługiwane wersje

Wymagany serwer

- Oprogramowania instalowane na dowolnym serwerze fizycznym:
 - Suse Linux Enterprise Server
 - Wymagania sprzętowe: patrz Tabela 1
- Oprogramowania instalowane w środowisku wirtualnym VMware vSphere
 - Wersja 6.x lub nowsza
 - Nie zawiera dostarczenia i wsparcia środowiska VMware vSphere

Graficzny edytor skryptów wizualnych

- Interfejs graficzny dostępny przez przeglądarkę WWW
- Nieograniczona ilość drzew
- Budowa drzewa w oparciu o bloki konstrukcyjne (węzły)
 - Proste przeciąganie i upuszczanie
- Dostępne bloki konstrukcyjne (węzły):
 - Początek
 - Wybierz język
 - Odtwórz zapowiedź
 - Godziny pracy
 - Kalendarz
 - Menu: do 12 opcji (0-9, #, *)
 - Transfer połączenia: nienadzorowany, nadzorowany, wybieranie według nazwy, numer wewnętrzny, przerwanie zapowiedzi

- Obsługą błędów transferu: brak odpowiedzi, zajęte, błąd sieci, nieprawidłowe warunki transferu
- Przekieruj na pocztę głosową
- Filtr: numer wywołujący, numer połączenia, wyrażenie regularne, import pliku CSV
- Przejdź do innego drzewa
- Nagraj zapowiedź
- Zakończ połączenie
- Delegacja: zarządzanie oparte na rolach:
 - Użytkownik
 - Drzewo routingu
 - Zapowiedź
 - Książka adresowa
 - Filtr
 - Kalendarz
- Zarządzanie wieloma podsystemami:
 - Nieograniczona liczba podsystemów
 - Pełna separacja podsystemów
 - Niezależne zarządzanie skryptami
 - Niezależne raporty wydajności
- Bezpośrednie połączenie
 - Przerwij zapowiedź i wprowadź numer bezpośredni

Zarządzanie zapowiedziami

- Wgranie pliku: format WAV
- Nagrywanie zapowiedzi z telefonu: tryb dzwonięcia lub wymuszenie oddzwonienia

Interaktywna odpowiedź głosowa (IVR)

- Pozyskiwanie cyfr
- Wymiana danych z Alcatel-Lucent OmniTouch Center Standard Edition
- Odczyt i zapis do bazy danych
 - poprzez zapytania SQL
- Działania warunkowe
- Dostosowywanie wyświetlanej nazwy

Raporty analityczne

- Interfejs poprzez przeglądarkę
 - Wykres kołowy wydajności
 - Statystyki za okres
- Możliwości eksportu:
 - Eksportuj danych do pliku CSV
- Wskaźniki platformy:
 - Wykorzystanie portów VAA
 - Liczba odebranych połączeń
 - Liczba przekazanych lub zawieszonych połączeń
 - Liczba połączeń przerwanych przez dzwoniącego
 - Liczba utraconych połączeń z powodu niewystarczającego ilości licencji
- Raporty dla podsystemów
 - Aktywność drzewa
 - Aktywność węzła
 - Lokalizacja rozłączanych połączeń

Łączność

- SIP

Wysoka dostępność

- Redundacja serwerów Visual Automated Attendant
- Obsługa OmniPCX Enterprise CS w modelu:
 - Redundancji geograficznej,
 - Wykorzystania pasywnych serwerów komunikacyjnych (PCS)

Pojemność

- Jednoczesna obsługa do 300 portów na jednym serwerze multimediów
- Możliwość układania w stos serwerów mediów dla pojemności powyżej 300 portów

Informacje dotyczące zamawiania

- Patrz tabela 2

Tabela 1. Dedykowany serwer fizyczny

	minimum	rekomendowane	ponad 100 portów
procesor	1.7 GHz	Dual Core processor 2.4 GHz	Quad-core 2.4 GHz
pamięć RAM	2 GB RAM	4 GB	8 GB
karta sieciowa	100 Mb/s	1 Gb/s	1 Gb/s
dysk twardy	20 GB	80 GB minimum	160 GB

Tabela 2. Informacje o zamawianiu

	licencja na VAA	Usługi instalacyjne i coachingowe	Wsparcie (umowa dotycząca konkretnego zastosowania [SAS] jest obowiązkowa)
per port	3JE11459AA	Opcjonalna pomoc przy pierwszych instalacjach – 3JE11650AA	3JE11648AA
per port HA	3JE11460AA	Opcjonalna pomoc przy pierwszych instalacjach – 3JE11650AA	3JE11649AA
per port IVR	3JE11463AA	Opcjonalna pomoc przy pierwszych instalacjach – 3JE11650AA	3JE11653AA