Alcatel·Lucent
Enterprise

Alcatel-Lucent 4059 Extended Edition Console Opérateur

Offrir un accueil professionnel, efficace et personnalisé



Dans les entreprises, le premier point de contact est souvent établi par le biais d'un appel téléphonique. La console d'opérateur Alcatel-Lucent 4059 Extended Edition (EE) permet aux entreprises d'offrir un service client de qualité exceptionnelle, avec un accueil personnalisé. La satisfaction des clients s'accroît lorsqu'ils obtiennent une réponse rapide et qu'ils sont rapidement dirigés vers la bonne personne.

Cette application, conçue pour le serveur Alcatel-Lucent OmniPCX® Enterprise Communication Server (CS) permet aux opérateurs de gérer rapidement un grand nombre d'appels venant à la fois de clients mais aussi d'employés.

AVANTAGES POUR LE CLIENT	AVANTAGES POUR LE CLIENT
• Accueil professionnel et personnalisé ¬ Permet de gérer efficacement un grand nombre d'appels ¬ Permet de répondre à tous les appels	• Gestion graphique des appels et des files d'attente (sur PC Microsoft Windows) ¬ Service de file d'attente et routage d'appels ¬ Supervision de la file d'attente (appels entrants, transferts en cours et appels en attente) avec une reprise des appels automatique ou manuelle afin de gérer de grands volumes d'appels ¬ Statut de la file d'attente via des indicateurs visuels, gestion des appels urgents ou des appels VIP
• Satisfaction client accrue ¬ Permet de rechercher la personne la plus appropriée pour répondre aux appels ¬ Permet de transférer les appels vers la personne appropriée en fonction de ses compétences et de sa disponibilité ¬ Augmente le taux de résolution des problèmes dès le premier appel	• Affichage et informations de présence des contacts immédiatement visibles ¬ Supervision visuelle (Busy Lamp Field ou BLF) des personnes ou des joncteurs publics ¬ Affichage de la disponibilité du contact à partir de l'activité de son téléphone (sonnerie, occupé) et son état de présence. Envoi de messages instantanés à un utilisateur Rainbow. • Annuaire ¬ Recherche simultanée dans toutes les sources de données ¬ Variété d'options de recherche pour trouver rapidement des contacts ¬ Analyse automatique du numéro de l'appelant ¬ Appel d'un simple clic à partir de l'annuaire
• Solution économique ¬ Optimise les opérations ¬ Renforce l'efficacité des nouveaux opérateurs plus rapidement	• Multi-site, centralized welcome solution ¬ Un opérateur peut gérer les appels de plusieurs sites ¬ Entraide entre opérateurs locaux ¬ Interface graphique intuitive

Fiche technique
Alcatel-Lucent 4059 Extended Edition Console Opérateur

Figure 1. Console d'opérateur 4059 Extended Edition

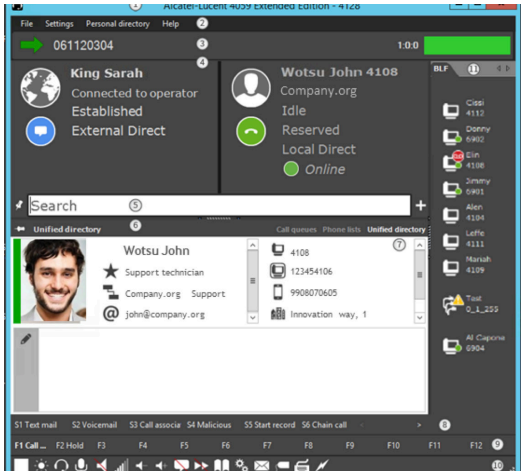
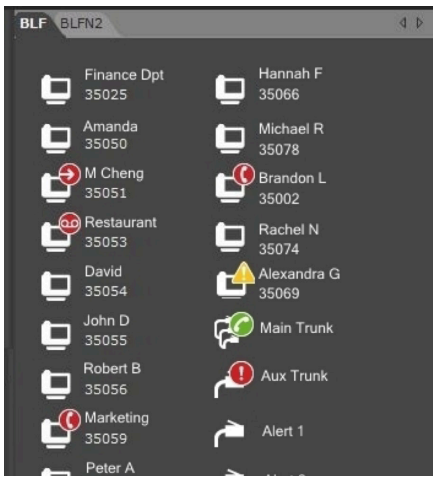


Figure 2. Supervision visuelle



Spécifications techniques

Systèmes pris en charge

- Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise Communication Server (CS)

Configuration requise

- Microsoft Windows OS : Windows 11 (64 bits)
- Solution de virtualisation de bureau Citrix XenDesktop, Citrix XenApp, Microsoft RDS
- Type de processeur (ou processeur compatible) : Intel® Core™ i3
- Mémoire physique libre pour l'application : au moins 4 Go de RAM sont recommandés
- Disque dur avec au moins 40 Go d'espace disponible
- Réseau : carte réseau connectée au réseau via TCP/IP
- Affichage : résolution minimale de l'écran de 1 280 x 1 024 pixels, moniteur 17 pouces ou plus
- Clavier PC standard (avec pavé numérique)
- Compatibilité CIS2
- IP Desktop Softphone : microphone et enceintes, casque avec microphone ou appareil(s) équivalent(s)
- Microsoft .NET Framework 4.6.1

Téléphone de bureau/ softphone pris en charge

- ALE DeskPhones Enterprise et Essential en mode NOE
- IP Desktop Softphone

Annuaires

- Compatibilité de l'annuaire LDAP
  - ¬ Système de supervision réseau Alcatel-Lucent OmniVista® 8770 Répertoires tiers
  - ¬ Authentification/cryptage LDAPS
  - ¬ Filtrage personnalisé LDAP

Réseau

- Conformité IPv4/IPv6

Interface utilisateur

- Gamme de couleurs : sombre, clair, Rainbow, Rainbow sombre
- Interface à fort contraste pour les personnes malvoyantes

Langues

- Chinois (simplifié), chinois (traditionnel), danois, néerlandais, anglais (américain), français, finnois, allemand, autrichien, hongrois, italien, japonais, coréen, norvégien, polonais, portugais, portugais (brésilien), russe, espagnol, suédois, turque, vietnamien

Capacité

- Opérateurs par système : 250
- Icônes de supervision : 800
- Entrées dans la liste de renumérotation : 1000
- Entrées dans l'annuaire de la console d'opérateur : 120 000
- Nombre d'appels affichés dans les files d'attente : entrants, transferts en cours, en attente : 8

Information relative a la prise de commande

Une licence "4059 Extended Edition Attendant Console" est nécessaire par accès simultané d'agents d'accueil.

	OmniPCX Enterprise CS
License 4059 EE Attendant Console	Part number 3BA09329JA
Supervision visuelle BLF (option)	Part number 3BA09509AA

Dans le cadre de l'offre Purple on Demand, l'abonnement Attendant Console comprend l'application 4059EE avec la fonction Busy Lamp Field (BLF). L'assistance 24/7 et les mises à jour logicielles sont également incluses dans l'abonnement.

© 2026 ALE International, ALE USA Inc. Tous droits réservés pour tous pays. Le nom et le logo d'Alcatel-Lucent sont des marques commerciales de Nokia utilisées sous licence par ALE. Pour voir la liste des marques de commerce d'ALE, veuillez consulter : www.al-enterprise.com/fr-fr/documentation-juridique/marques-copyright.
MPR0030811FR (Mars 2026)

Alcatel·Lucent Enterprise