



## TELEFONÍA INTELIGENTE Y FÁCIL DE USAR

Alcatel **OmniPCX Office**

**El servidor de llamadas de Alcatel OmniPCX Office ofrece una bienvenida telefónica de vanguardia a los clientes e interlocutores de su empresa. Entre sus numerosas prestaciones cabe citar la mensajería vocal integrada, el asistente personal, la operadora automática, el servidor CTI integrado y la mensajería unificada; en resumen, todo lo que hará que los teléfonos sean fáciles de usar además de inteligentes.**

### Asistente personal integrado

El asistente personal permite que si un usuario de un Reflexes™ no se encuentra en su mesa en el momento en el que se recibe una llamada, el interlocutor tenga la opción de elegir 5 destinos distintos: buzón de voz, número GSM, número externo, número interno (secretaría) u operador. Este re-enrutamiento de llamadas tan flexible está listo para su uso y es muy fácil de manejar.

### Potente mensajería vocal integrada

Beneficiarse de un sistema de mensajería vocal potente y ampliable, desde 20 minutos en la opción estándar hasta 200 horas con almacenamiento en el disco duro. Dado que la mensajería vocal está considerada como una parte esencial del mundo empresarial, está disponible para cualquier usuario, independientemente del terminal que esté utilizando. De hecho, puede utilizarse incluso desde un PC, lo que proporciona una máxima comodidad y una enorme facilidad de uso.

### Centro de llamadas integrado avanzado\*

El Alcatel OmniTouch Call Center Office es una solución integrada para PYMES que permite a las empresas ofrecer una acogida profesional y otros servicios relacionados. Esta solución se instala y se maneja muy fácilmente, gracias a lo cual se pueden gestionar de forma óptima los grandes flujos de llamadas entrantes y los interlocutores reciben un servicio de máxima calidad. Admite funciones avanzadas de cola de espera

y mecanismos de encaminamiento para los agentes. Por si fuera poco, el Alcatel OmniTouch Call Center Office es compatible con una amplia gama de aplicaciones de alto valor añadido:

- asistente para agentes: diseñado para facilitar el trabajo de los agentes
- consola de supervisión: para supervisar las operaciones del centro de llamadas en tiempo real
- gestor de estadísticas: para generar informes estadísticos y optimizar el rendimiento del centro de llamadas.

### Comunicaciones unificadas

Alcatel **OmniPCX Office** proporciona una solución flexible y potente de mensajería unificada que permite al usuario gestionar los mensajes de texto y de voz en un único buzón, mediante su cliente de correo electrónico y teléfono habituales. Esta solución funciona con cualquier cliente de correo electrónico estándar y se puede implementar utilizando el servidor de correo electrónico integrado de **OmniPCX Office** o bien cualquier otro servidor de correo existente.

### Mensajería web multimedia

**OmniPCX Office** incluye el Asistente de comunicación web de Alcatel, una solución de mensajería "ligera" que permite acceder a los mensajes de voz y electrónicos utilizando un explorador web convencional, y que se puede utilizar tanto dentro como fuera de la empresa, por lo que resulta la solución ideal para sus necesidades de movilidad.

### Servicios inteligentes en terminales Reflexes™

- Grabación de conversaciones. Las conversaciones pueden grabarse en línea y luego se almacenan en el buzón de voz.
- Filtrado de llamadas. Con la mensajería vocal activada, puede escuchar los mensajes que le están dejando y elegir si quiere hablar con esa persona, como en un contestador tradicional.

### Servidor CTI integrado

Para aplicaciones Alcatel o de terceros como call centers o telefonía sobre PC, Alcatel **OmniPCX Office** incluye un servidor CTI integrado (para un máximo de 200 usuarios). El programa de gestión de comunicaciones personales PIMphony permite gestionar fácilmente las llamadas desde el PC del usuario, ya sea de forma individual o en grupos de trabajo.

### Movilidad total

La solución de Alcatel garantiza que el usuario esté siempre localizable.

- Dentro de las instalaciones de la empresa, la gama de terminales DECT de Alcatel ofrece a todos los usuarios la posibilidad de disfrutar de las mismas prestaciones que utilizan en el teléfono de su propia mesa.
- Por otro lado, el nuevo asistente personal ofrece a los interlocutores 5 opciones para enrutar la llamada, independientemente de dónde se encuentre el usuario.
- Además, para las ocasiones en las que los usuarios no desean que se les moleste, la función de mensajería integrada se encarga de recoger los mensajes de voz.

\*Según el país.

# TELEFONÍA INTELIGENTE Y AGRADABLE

Alcatel **OmniPCX Office**

## Amplia gama de Reflexes™ y e-Reflexes™

Sean cuales sean sus requisitos, con la gama de terminales Alcatel Reflexes™ siempre encontrará una solución adecuada:

- tráfico bajo o intenso
- manos libres o no
- móvil o de sobremesa
- montado en pared o no
- con una amplia variedad de adaptadores, incluyendo adaptador analógico, DECT, S0, V24.

Independientemente de la red de que se trate, ya sea tradicional o IP, se dispone de:

- el mismo nivel de prestaciones
- la misma gama.

## Posibilidades de trabajo en equipo

La función jefe/secretaria ofrece:

- Filtrado de llamadas del terminal del jefe
- Ausencia de filtrado para llamadas privadas
- Llamada directa + supervisión de los terminales del jefe y la secretaria.

Supervisión de grupos en el PC con PIMphony Team para empleados que forman parte de un equipo.

La ventana asistente del PC con PIMphony Team para asistentes de grupos de trabajo atienden un alto volumen de llamadas (para ampliar información, consulte PIMphony en hoja de datos de Alcatel **OmniPCX Office**).

- lista de interlocutores preferidos de acuerdo con la identidad de la persona que realiza la llamada
- lista de compañeros y del estado de su terminal (ocupado, libre, sonando, desviado, etc.)
- posibilidad de activar alarmas durante el tiempo de espera
- posibilidad de obtener estadísticas de las llamadas.

El administrador también puede asignar un número de extensión a un grupo, de modo que éste disfrute de una gran variedad de funciones:



- **supervisión:** el estado de todos los terminales del grupo se muestra en el terminal Reflexes™
- **captura:** cualquier miembro del grupo puede capturar la llamada
- **líneas agrupadas:** las llamadas entrantes se enrutan de forma secuencial (siempre a las mismas personas y en el mismo orden), de forma cíclica (a alguien que no recogió la llamada la vez anterior) o de forma paralela (a todos los terminales del grupo de trabajo a la vez).
- **difusión:** hablar a todos los miembros del grupo a la vez por los altavoces de sus terminales
- **desconexión:** posibilidad de desconectarse de un grupo de líneas
- notificación de llamadas no respondidas en el grupo.

## Bienvenida del sistema

La forma en la que se da la bienvenida a las personas que llaman refleja la profesionalidad de la empresa. Así, el servidor de llamadas le ofrece varias opciones de bienvenida que personalizan el mensaje que escuchará la persona que llame.

- La bienvenida puede ser individual, o bien programarse en un nivel de grupo o de la empresa en su totalidad.
- Es posible crear un máximo de 8 mensajes de bienvenida.
- La bienvenida se gestiona por horas (la hora del almuerzo, las horas de oficina) o por extensión ocupada.
- Detección automática de mensajes de fax.

## Música/Mensaje en espera

El sistema ofrece una música o un mensaje en espera, que escuchará la persona que llama mientras le pasan la llamada.

## Operadora automática

La operadora automática le permite dar la bienvenida a sus interlocutores 24 horas al día. Además, representa también una valiosa ayuda para la operadora en horas punta, al conectar automáticamente al interlocutor con el servicio o la persona adecuados. Por último, también puede aprovechar la oportunidad para proporcionar información relativa, por ejemplo, a los horarios de oficina (Audiotext).

## Capacidades de Alcatel OmniPCX Office

### Terminales, puestos de trabajo y movilidad

Reflexes™ + terminales analógicos	236
Terminales Reflexes™	236
Terminales Mobile Reflexes™ (DECT) + adaptador DECT	120
Terminales analógicos	196
Usuarios de VoIP (e-Reflexes™ + IP PIMphony)	200
Clientes H323	150
Clientes PIMphony con servidor CTI integrado	200
Módulos adicionales (máximo 2 por terminal)	136
S0, V24, Adaptador analógico	48
Adaptador V24 de tarificación	1
Estación base de radio IBS	60

### Servidor de llamadas

Puertos de mensajería vocal	8
Almacenamiento de mensajería vocal (con XMEM64, con disco duro)	20 minutos (hasta 80 minutos, hasta 200 horas)
Mensajes de bienvenida	de 4 a 8
Idiomas	de 2 a 4
Centro de llamadas	8 grupos y 32 agentes*
Entradas de directorio	3.000
Números abreviados	2.200
Música en espera del sistema	16 segundos
Música en espera personalizable (con disco duro)	hasta 2 minutos (hasta 10 minutos)
Entradas SAR	500
Tickets de tarificación	hasta 1.000 tickets
Tickets NMC con disco duro	hasta 30.000 tickets
Grupos (Grupos/difusión/captura)	50 con hasta 32 abonados en cada grupo
Grupo de operadora	8 con un máximo de 8 operadoras en cada grupo
Conferencia	3 conferencias simultáneas

\* Según el país.