



OPENTOUCH® SUITE PARA PYMES

OXO Connect R2.2



PROPUESTA COMERCIAL

EDITION 1.0
(02:2018)

A la atención de D^a, D, **Nombre_cliente**,

Estimado/a señor/a:

Ante todo, queremos agradecerle el tiempo que nos ha dedicado. De acuerdo con su solicitud y tras el estudio pertinente, nos complace remitirle nuestra mejor propuesta sobre el proyecto de una solución de comunicaciones Alcatel-Lucent para su empresa.

Confiamos en que pueda dedicar a nuestra propuesta la máxima atención. Quedamos a su entera disposición para cualquier consulta o información adicional que precise.

Le agradecemos su interés por nuestros servicios, que desempeñamos siempre con el máximo cuidado. Y quedamos a su disposición para convertir este presupuesto en una propuesta formal que incluya todas sus expectativas.

Atentamente,
Nombre_del_presentador

1 CONTENIDO

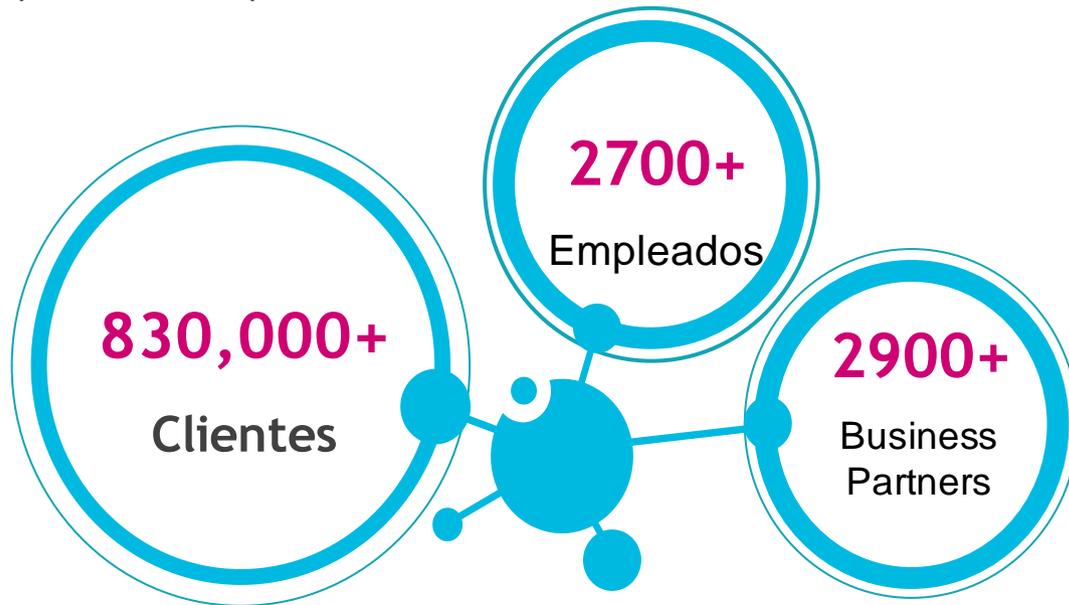
1	Contenido	3
2	Resumen Ejecutivo	4
3	OXO Connect	8
3.1	OXO Connect Communication Suite	9
3.2	Soluciones de Bienvenida	11
3.3	Mensajería vocal y asistente personal	12
3.4	Sistema abierto SIP	13
3.5	Aplicaciones de comunicación personal	14
3.6	Soluciones de movilidad	15
3.7	Teléfonos disponibles con OpenTouch Suite para PYMES	16
3.8	OmniTouch Call Center Office	17
3.9	Hardware de OXO Connect	19
3.10	Servidor de Gestión de Red OmniVista 8770	20
3.11	Soluciones de redes de datos	21
4	ANEXOS	22
4.1	Más detalles sobre las soluciones de comunicación	22
4.1.1	Comunicación desde el escritorio	22
4.1.2	Productividad del usuario	30
4.1.3	Movilidad dentro de la oficina	34
4.1.4	Movilidad fuera de la oficina	39
4.1.5	Hotel/hospital	42

2 RESUMEN EJECUTIVO

Alcatel-Lucent Enterprise

Quienes Somos

Alcatel-Lucent Enterprise es una compañía líder en soluciones y servicios de comunicación para las empresas, desde la oficina hasta la nube. Capitalizando sobre nuestra fuerte tradición innovadora y espíritu emprendedor, operamos de forma global y nos adaptamos a los requerimientos de cada mercado.



Nuestra visión

Mientras aparecen nuevos modelos de negocio y proliferan nuevos dispositivos inteligentes, las empresas quieren optimizar la rentabilidad de su negocio y facilitar una experiencia de usuario mejorada que incluya comunicaciones y acceso desde cualquier lugar a la red de contenidos y aplicaciones. Creemos que ambos requisitos se pueden lograr facilitando una experiencia conectada que aporte un valor personalizado a cada individuo.

Nuestra misión

Con nuestros partners, creamos conjuntamente una experiencia conectada personalizada que permite generar un resultado tangible para nuestros clientes y usuarios.

Ejes estratégicos

Experiencia conectada personalizada

La experiencia conectada personalizada es la capacidad que tiene uno de poder acceder permanentemente contenidos y aplicaciones desde su dispositivo preferido ya sea desde un terminal de sobremesa ya sea desde una tableta, desde cualquier lugar y en cualquier momento para unirse a una generación de nuevas redes inteligentes. Es así como optimizamos el negocio de nuestros clientes y le aportamos valor.

Innovación para crecer

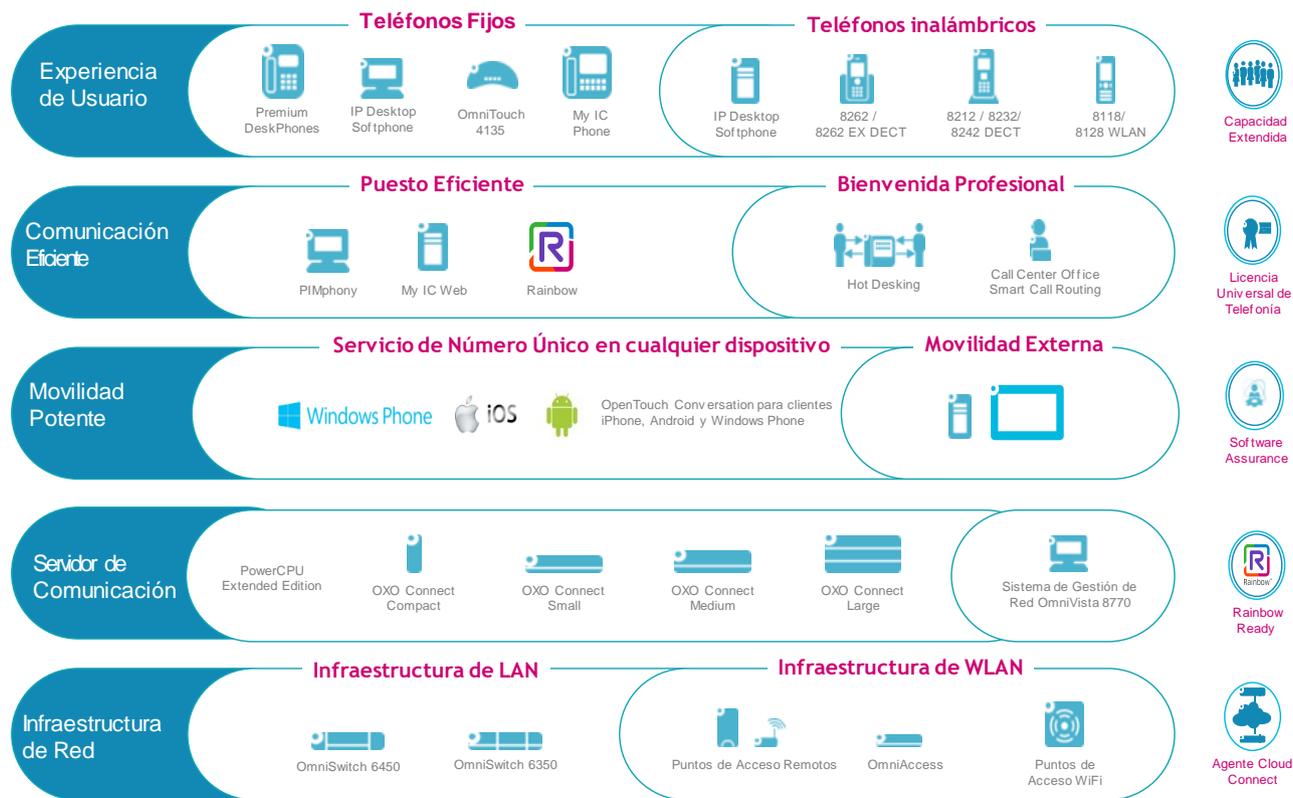
Partiendo de nuestra amplia tradición innovadora, inventamos soluciones punteras para soportar nuevos usos, tecnologías y modelos de negocio y satisfacer las necesidades específicas de nuestros clientes. Así pues les facilitamos unas soluciones a medida para que puedan crecer de forma sostenible.

Colaboración abierta para un éxito compartido

Creemos que la colaboración abierta con partners y clientes es la vía más rentable para generar valor a largo plazo para los accionistas y socios de un mismo proyecto. Con ellos creamos la experiencia conectada personalizada que permite generar un resultado tangible y compartir éxito.

Una oferta modular y flexible

Las soluciones de comunicación OpenTouch Suite para PYMES de Alcatel-Lucent son totalmente modulares y evolutivas, lo que les permite adaptarse continuamente a sus necesidades. Tanto si necesita añadir una funcionalidad, una nueva aplicación o más terminales como si desea ampliar su capacidad, la solución seleccionada se puede ampliar fácilmente en todo momento y al ritmo que usted decida.



Incremento de la productividad

Permita las conversaciones ininterrumpidas y la capacidad de adaptar las comunicaciones basándose en el contexto y las conversaciones. OXO Connect proporciona un acceso total y permanente a los servicios de comunicaciones empresariales dentro como fuera de la oficina, y desde cualquier dispositivo.

Fácil acceso a su comunidad profesional y menos costes

Proporciona servicios de comunicaciones empresariales, incluyendo la llamada por nombre del directorio, operadora y servicios de mensajería. La eficiencia de las comunicaciones mejora y los costes se reducen, independientemente de si los empleados están en su puesto de trabajo, dentro o fuera de la oficina.

Aumento de la satisfacción del cliente

Mejore la atención al cliente integrando servicios multimedia y de voz. Tendrá una mejor posición para mejorar las tasas de resolución de llamadas y sacar más provecho de sus recursos de atención al cliente. Unos clientes satisfechos garantizan la realización de negocios recurrentes y refuerzan la relación comercial.

Alcatel Lucent Rainbow

Alcatel-Lucent Rainbow es una plataforma de comunicaciones como servicio (CPaaS) que brinda Comunicaciones Unificadas como servicio (UCaaS) basadas en la nube y de nivel empresarial que permite la conexión entre personas y sistemas.

Con un enfoque de nube híbrida, Rainbow ofrece una solución global para la Colaboración y Comunicaciones de negocio mientras se ajusta a las necesidades específicas de nuestros clientes finales, desde pequeñas empresas que solicitan soluciones de movilidad a bajo costo, hasta organizaciones multinacionales que desean un solo estándar para sus Comunicaciones Unificadas a través de sus complejas organizaciones de TI, distribución geográfica incluyendo la integración en sus procesos de negocio. Los servicios de Rainbow están disponibles desde cualquier dispositivo: desktop (PC/MAC y Web) ó smartphones (iOS y Android). Además Rainbow tiene la capacidad de integrarse con los servidores de comunicación OXO Connect de Alcatel-Lucent.

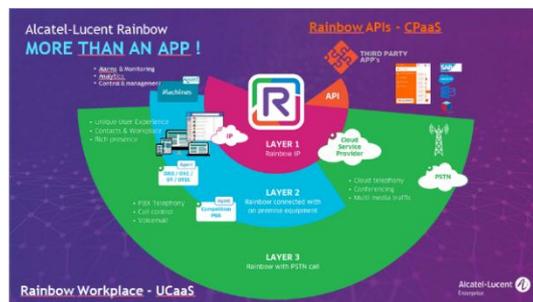


Rainbow Essential, totalmente gratis, la solución de comunicación ideal para equipos pequeños de trabajo o cualquier persona que desee probar Rainbow por tiempo ilimitado (sin SLA).

Rainbow Business está dirigido a equipos y negocios listos para hacer de Rainbow el centro de sus proyectos y comunicaciones empresariales con servicio garantizado.

Rainbow Enterprise incluye todos los servicios de Rainbow Business sumando servicios de colaboración multi-participantes, integración con herramientas de oficina (p.e. Microsoft Office y Active Directory) y servicios Premium para los administradores.

Es posible incluir servicio opcional a los modelos de Rainbow, **Rainbow Conference**: Conferencias instantáneas sobre la red pública creadas desde Rainbow que son tarifadas en base al consumo por minuto y por usuarios conectados.



3 OXO CONNECT

Alcatel-Lucent **OpenTouch Suite para PYMES** proporciona una respuesta global para clientes que desean interrelacionarse con personas, con sus conocimientos y con su red de comunicaciones sin la necesidad de gestionar la complejidad de esas soluciones. Al centrarse solamente en sus negocios en crecimiento, esos clientes se benefician de los servicios convergentes y potentes que **Alcatel-Lucent OXO Connect** proporciona.



OXO Connect gestiona teléfonos fijos e inalámbricos. Con la Licencia Universal de Telefonía, su configuración resulta fácil y flexible. Durante su vida útil, cada sistema puede ser fácilmente ajustado a las necesidades del cliente.

Licencia Universal de Telefonía

- | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|--|---|---|
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| Teléfonos Digitales | Teléfonos Analógicos | DECT TDM | Mobile IP: WLAN DECT-IP | Teléfonos IP : ALE & SIP basic | Soft Phones VOIP | Smart Phones | SIP 3 rd party |

3.1 OXO Connect Communication Suite

OXO Connect se entrega con un paquete predefinido que incluye el software y un primer conjunto de licencias. Este paquete denominado “OXO Connect Communication Suite” admite un amplio abanico de funcionalidades de comunicación empresarial disponibles para cada usuario como buzón de voz individualizado y operadora automática. Un directorio de nombres permite la marcación por nombre y la identificación de la persona que llama. Todos los sistemas OXO Connect están listos para la tarificación de llamadas y pueden ofrecer los servicios específicos que requieren los clientes del sector hotelero. Cada usuario puede utilizar la aplicación de telefonía basada en PC PIMphony Basic.

OXO Connect Communication Suite	
<i>Licencia Universal de Telefonía</i>	0
<i>Usuario de Hot Desking</i>	2
<i>Canales VoIP</i>	4
<i>Licencia de placa mixta para accesos RDSI/Analógicos</i>	2
<i>IP Trunks</i>	0
<i>Mensajería Vocal</i>	60 min
<i>Música de espera</i>	10 min

Un mismo usuario puede disponer de varios teléfonos fijos o móviles y tenerlos asociados entre sí dentro de una configuración “Multi-set” (multi-dispositivos). Esta configuración permite presentar el mismo registro unificado de llamadas, la misma búsqueda unificada de contactos así como una misma mensajería instantánea unificada. Cual sea el dispositivo que use, el usuario accede a un mismo contenido funcional puesto que OXO Connect ofrece comunicaciones unificadas.

Se puede definir un pool de puestos de **Hot Desking** y los Usuarios de Hot Desking se autentican para usar un dispositivo disponible. Cada Communication Suite de OXO Connect incluye por defecto dos licencias de usuario de Hot Desking.

En función de sus necesidades, se pueden añadir al sistema los servicios opcionales siguientes:

Mensajes de Bienvenida y mensajería vocal

Se puede configurar de 4 hasta 20 mensajes de bienvenida.

La capacidad de música en espera se puede aumentar de 1 hasta 4 x 10 minutos.

La mensajería vocal se ajustará a las necesidades de la empresa adaptando el número de puertos desde 2 hasta un máximo de 8 puertos, y la capacidad de almacenamiento desde 60 minutos hasta 30 horas con el hardware básico.

Operadora y entorno multisede

Una operadora automática puede dar la bienvenida a los llamantes y guiarlos.

También se pueden programar varios árboles para reflejar varias organizaciones o idiomas.

Llamada de conferencia

La capacidad de conferencias incorporada se puede complementar con una opción de conferencia con 6 participantes.

Acceso a la red

El acceso a la red se puede facilitar utilizando licencias para:

- Acceso a la red IP - SIP
- Canales B para redes privadas o para RDSI pública utilizando una tarjeta Mix optimizada

Tarificación de llamadas

El número de tickets de cómputo se puede aumentar de 1.000 hasta 30.000.

Hay opciones adicionales de tarificación y auditoría disponibles para la gestión de red centralizada.

Bienvenida y centro de llamadas

Para una bienvenida aún más profesional con agentes y supervisores, la solución **Alcatel-Lucent OmniTouch Call Center Office** puede gestionar hasta 32 agentes y proporciona herramientas para supervisores y estadísticas.

Softphone y asistente de comunicación personal

PIMphony y My IC Web My IC Plugin for Outlook® ayudan a los usuarios a gestionar sus comunicaciones.

Movilidad y número único

La movilidad se proporciona con el servicio de número único y los clientes móviles de OpenTouch Conversation (OTCV).

3.2 Soluciones de Bienvenida

Un mensaje de bienvenida profesional es el primer servicio de alto nivel que una empresa debería proporcionar para trasladar una buena imagen de la compañía. En consecuencia, OXO Connect le propone varios servicios para mejorar el mensaje de bienvenida de su compañía.

MENSAJES DE BIENVENIDA

El tipo de bienvenida reservado a los llamantes refleja la profesionalidad de la empresa. Así, OXO Connect le ofrece varias funciones de saludo que personalizan la fórmula de bienvenida que escuchará la persona que llame:

El saludo puede ser individual, o bien programarse para un grupo o para toda la empresa. Se pueden crear un máximo de 20 mensajes de bienvenida. El saludo se puede gestionar por horas (la hora del almuerzo, las horas de oficina) o por las extensiones que se encuentren o no ocupadas. El sistema detecta automáticamente mensajes de fax.

MÚSICA O MENSAJE DE ESPERA

El sistema ofrece una música o un mensaje de espera que escuchará el llamante mientras le pasan la llamada. El sistema dispone de una música de espera implícita de 16 segundos (no sujeta a derechos de copyright). La música de espera se puede personalizar con una música de hasta 10 minutos de duración.

OPERADORA AUTOMÁTICA (opcional)

La operadora automática le permite dar la bienvenida a sus interlocutores las 24 horas del día. Además, representa también una valiosa ayuda para la telefonista en las horas punta, puesto que conecta automáticamente al interlocutor con el servicio adecuado. Por último, también puede aprovechar la oportunidad para proporcionar información sobre, por ejemplo, los horarios de oficina o las promociones.

Gracias a una operadora automática con múltiples idiomas y árboles, podrá mejorar la bienvenida dentro de su empresa y ante los clientes internacionales.

3.3 Mensajería vocal y asistente personal

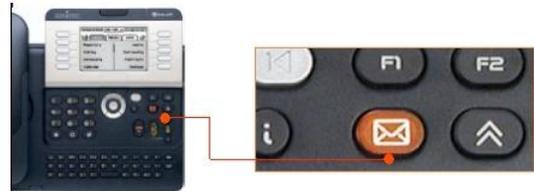
Mensajería vocal: reduce el número de llamadas perdidas y permite personalizar los mensajes de bienvenida. Se posibilita el acceso remoto.

Asistente personal: actúa como un asistente personal automático y se evitan así las llamadas perdidas.

Grabación de llamadas: realiza un seguimiento de la información clave y enriquece los datos del cliente.

Mensajería vocal integrada y eficaz

La mensajería vocal puede almacenar hasta 30 horas en el hardware nativo o hasta 200 horas en el disco duro. La mensajería vocal constituye una parte esencial del mundo empresarial, por lo que está disponible para cualquier usuario, independientemente del terminal utilizado, lo que proporciona una máxima comodidad y una enorme facilidad de uso.



Asistente personal integrado



El Asistente personal permite a los usuarios (de cualquier terminal, excepto las extensiones analógicas) que no se encuentran en su oficina proporcionar a los interlocutores una elección entre 5 destinos: mensajería vocal, número GSM, número externo, número interno (secretaria) u operadora. Esta función flexible de transferencia de llamadas está lista para usar y es fácil de gestionar, incluso desde fuera de la empresa.

Filtrado de llamadas

Con la mensajería vocal, usted podrá escuchar los mensajes y elegir a su interlocutor.

Grabación de llamadas

Las conversaciones pueden grabarse en línea y se almacenan en el buzón de voz.

3.4 Sistema abierto SIP

Presentación del protocolo SIP

SIP es un protocolo IP estándar de intercambio de señales diseñado para establecer, mantener y finalizar sesiones multimedia entre distintas partes. SIP se encarga únicamente de iniciar un diálogo entre interlocutores y de negociar los parámetros de comunicación, especialmente en relación con los medios implicados (audio, vídeo). El protocolo SDP (Protocolo de descripción de sesión) describe las características de los medios. SIP usa otros protocolos estándares de comunicación en IP: por ejemplo, para los canales de voz en IP, RTP (Protocolo de transporte en tiempo real) y RTCP (Protocolo de control de transporte en tiempo real). SIP es un protocolo que se puede utilizar para administrar sesiones de Voz sobre IP (VoIP) en una red IP, pero con ciertas limitaciones para la gestión de llamadas.

Ventajas de SIP

Al estar basado en estándares, SIP permite abrir OXO Connect a la gestión de terminales SIP compatible de terceros. Un terminal SIP usa SIP para establecer un intercambio de señalización con OXO Connect para aprovechar uno de sus servicios de comunicación o para establecer una comunicación con uno de sus teléfonos. Un terminal SIP puede ser un teléfono SIP o cualquier dispositivo SIP, como un interfono o una aplicación de software. La apertura de SIP amplía el número de dispositivos que se pueden comunicar con OXO Connect. Aplicada a los teléfonos SIP, permite proteger la inversión del cliente cuando pasa de un servidor de comunicaciones a otro.

Nivel de servicios SIP de OXO Connect

Al implementar una solución completa de gateway/servidor SIP, OXO Connect permite la integración de terminales SIP como dispositivos de comunicación.

Asimismo, se puede conectar teléfonos SIP específicos, con la capacidad de gestionar hasta 4 llamadas simultáneas, a OXO Connect (p. ej. dispositivos de conferencias). Solamente se puede conectar un número limitado de teléfonos SIP. Consulte la documentación técnico-comercial de Alcatel-Lucent OXO Connect para obtener una definición precisa de nivel de servicio y los límites del sistema para el número máximo de dispositivos admitidos.

Terminales SIP compatibles

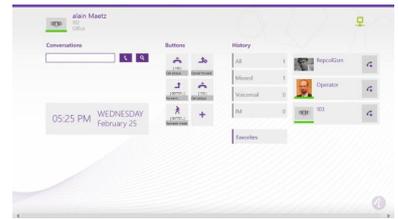
Gracias a un esquema muy flexible de implementación de SIP, Alcatel-Lucent mantiene una lista de teléfonos SIP probados con sus resultados de prueba de interoperabilidad. Consulte las publicaciones del programa Alcatel-Lucent AAPP y las notas técnicas emitidas sobre este asunto para obtener información actualizada.

3.5 Aplicaciones de comunicación personal

Las aplicaciones de comunicación personal ayudan a los usuarios a gestionar sus comunicaciones, mediante el acceso a los registros de comunicaciones, el control de sus preferencias de enrutamiento de llamadas y la mejora de la experiencia del usuario con un PC o un dispositivo inteligente. OXO Connect ofrece dos familias de gestores de comunicación personal:

PIMphony Basic: gratis y preparada para “click-to-call”
PIMphony Pro: para aumentar la productividad
PIMphony Team: para groupware y trabajo en equipo
PIMphony Attendant: para secretaria u operadora
PIMphony Touch es una nueva versión de PIMphony basada en los estándares de Windows R10 que se ejecuta sea en PC sea en Tablet. Asociada a un teléfono profesional, PIMphony Touch ofrece una experiencia de usuario muy ergonómica e innovadora con gestión de las llamadas, registro de las llamadas, búsqueda de contactos en los directorios, mensajería vocal visual y mensajería instantánea.

My IC Web es una aplicación Web que se incorpora en OXO Connect. La ventaja principal de My IC Web es su implementación sin intervención del usuario, preparada para todos los dispositivos IP que utilizan un navegador Web compatible.



	My IC WEB	PIMphony	PIMphony Touch
Perfil de usuario	Usuario estándar	Usuario de PC	Usuario de PC o tableta
Despliegue	Cliente Web	PC basado en Windows	Dispositivo con Windows 8.1
Telefonía	Usuario Básico/Mediano	Usuario intensivo	Usuario mediano/intensivo
Movilidad	Interna/Externa	Interna/Externa	Interna/Externa
Servicios de Voz	Teléfono asociado	Teléfono asociado o PIM IP media	Teléfono asociado
“Click to call”		Sí	
Búsqueda de Contactos	Acceso a Directorio Universal (UDA)	UDA + PIM + LDAP	UDA + Contact Manager a nivel local
Especificidades	Únicamente desde Navegador Web	Interacción PIM Team/Attendant Multisede	Modern UI Gestión de favoritos

3.6 Soluciones de movilidad

Gestión de la movilidad con un SmartPhone		
<p>Cualquier teléfono</p> <p>Solución de voz básica Cualquier móvil Cualquier fijo Sin cliente</p> 	<p>OTCV Windows</p> <p>Configuración del enrutamiento de llamadas Control de llamadas</p> <ul style="list-style-type: none">- Llamada en espera- Llamada de consulta- Consulta repetida- Transferencia de llamadas- Liberación de la llamada- Conferencia <p>Mensajería Instantánea Mensajería vocal visual Registros de llamadas Búsqueda de contactos</p> <ul style="list-style-type: none">- en contactos de iPhone- en OXO Connect UDA (Repertorio OXO + LDAP) 	<p>OTCV iPhone/Android</p> <p>Aonfiguración del enrutamiento de llamadas Control de llamadas</p> <ul style="list-style-type: none">- Llamada en espera- Llamada de consulta- Consulta repetida- Transferencia de llamadas- Liberación de la llamada- Conferencia <p>Mensajería Instantánea Mensajería vocal visual Registros de llamadas Búsqueda de contactos</p> <ul style="list-style-type: none">- en Smartphone- en OXO Connect UDA (Repertorio OXO + LDAP)  
Gestión de la movilidad con un PC		
<p>PIMphony Softphone</p> <p>Telefonía Softphone (con/sin VoIP)</p> 	<p>PIMphony Touch</p> 	<p>My IC Web para Office</p> <p>Configuración del enrutamiento de llamadas Mensajería Instantánea Mensajería vocal visual Registros de llamadas Búsqueda de contactos en OXO Connect UDA</p> 

El **servicio de número único** de OXO Connect permite el acceso remoto a funciones de telefonía. Un usuario puede incluir cualquier teléfono móvil o cualquier teléfono fijo como parte del sistema de comunicaciones de la compañía, dentro o fuera de la compañía. El número de teléfono de la compañía pasa a ser el **único punto de contacto** para compañeros, clientes y partners.

Las soluciones de movilidad basadas en el servicio de número único son:

- Solución **“Any Phone”**, que permite acceder a funciones de telefonía y personalización remota.
- Aplicación **OpenTouch Conversation (OTCV)** para Windows, para iPhone, para Android, y aplicación **My IC Web**. Las soluciones **My IC** aprovechan el acceso a servicios de OXO Connect, incluyendo el acceso a la mensajería vocal visual, registros de comunicaciones, control de llamadas y Acceso a directorios universales (UDA), que combina búsquedas en el directorio de OXO Connect y en un servidor LDAP de la empresa.
- **VOIP SIP Companion** permite establecer desde un dispositivo móvil llamadas VoIP utilizando la infraestructura WLAN corporativa en lugar de las redes celulares.

3.7 Teléfonos disponibles con OpenTouch Suite para PYMES

Alcatel-Lucent Enterprise ofrece un catálogo de teléfonos de sobremesa profesionales que cubren las necesidades de todos los usuarios.

The image displays three distinct groups of Alcatel-Lucent deskphones, each enclosed in a colored rounded rectangle. The first group, in a yellow border, features four models: 8028S/8029, 8058S, 8068S/BT, and 8078S/BT, collectively labeled as 'IP Y DIGITAL PREMIUM DESKPHONES'. The second group, in a red border, shows four models: 4019 Digital, 8001/8001G SIP, 8008 DeskPhone, and 8018 DeskPhone, labeled as 'Entry Level DESKPHONES'. The third group, in a green border, features a single model, the 4135 IP conferencing phone, labeled as 'SMART SIP DESKPHONES'.

Los teléfonos de sobremesa Alcatel-Lucent Premium DeskPhones ofrecen una experiencia de comunicación extraordinaria y un gran confort a la hora de mantener conversaciones, con una excelente calidad de audio de banda ancha tanto si se usa en modo manos libres como con el auricular ergonómico. Estos dispositivos aprovechan y complementan las numerosas prestaciones de telefonía de las plataformas Alcatel-Lucent OXO Connect.

Los teléfonos Alcatel-Lucent 8018 DeskPhone y el teléfono digital Alcatel-Lucent 4019 son dispositivos económicos de gama básica.

Alcatel-Lucent 4135 Conference Phone es un terminal para establecer conferencias de audio.

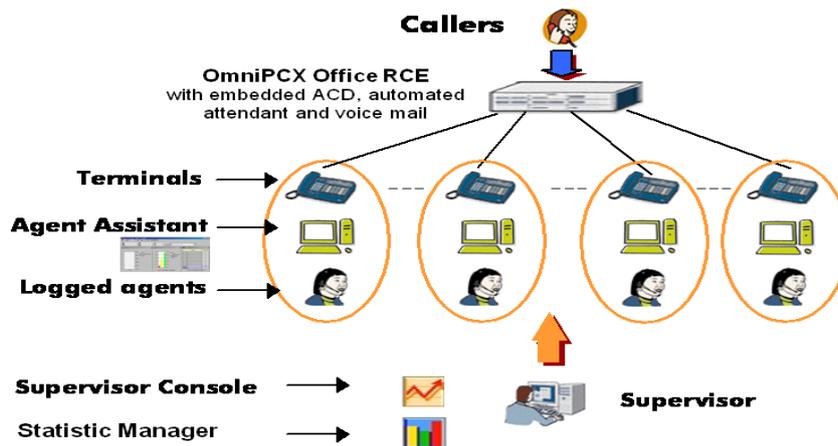
Los teléfonos de sobremesa Alcatel-Lucent 8008 DeskPhone y teléfonos SIP Alcatel-Lucent 8001 y 8001G son teléfonos de gama básica con una excelente relación calidad-precio. Ofrecen un diseño profesional y todas las funcionalidades de telefonía que requieren sus comunicaciones.

3.8 OmniTouch Call Center Office

Alcatel-Lucent OmniTouch Call Center Office ofrece una solución profesional para gestionar la distribución de las llamadas entrantes. Permite dirigir de forma inmediata y eficaz cada llamada hacia la persona más apropiada para el servicio solicitado.

Abarca un amplio abanico de aplicaciones:

- **Asistente de Agente:** una aplicación de PC que mejora la eficacia del agente.
- **Consola de Supervisión:** supervisión en tiempo real de los niveles de servicio y del tráfico.
- **Gestor de Estadísticas:** procesamiento a posteriori de la información de llamadas y de tráfico.

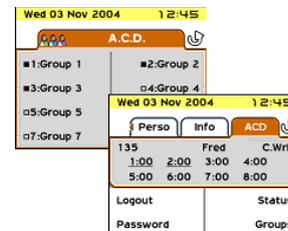


Las llamadas se distribuyen automáticamente a los puestos de agentes basándose en una de las siguientes reglas de distribución:

- **Tiempo máximo inactivo:** las llamadas se distribuyen al agente que lleve libre más tiempo.
- **Prioridad variable:** las llamadas se distribuyen equitativamente de manera secuencial a los distintos agentes que componen el grupo.
- **Prioridad fija:** las llamadas se distribuyen según un orden fijo que depende del rango del agente dentro de su grupo de ACD.

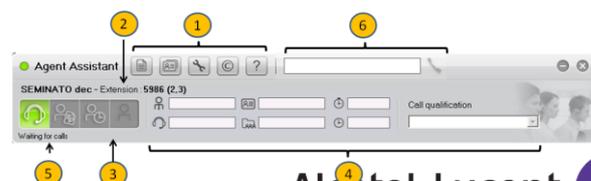
Los teléfonos de la serie Alcatel-Lucent Premium DeskPhone permiten a los agentes utilizar de forma ergonómica las siguientes funciones:

- Abrir / cerrar sesión con contraseña
- Darse de alta y de baja en los grupos (con autorización previa del supervisor)
- Cambiar su estado
- Información de grupo y cola



Asistente de Agente (opción)

La aplicación Asistente de Agente mejora la actividad de los agentes al proporcionar el control de las sesiones, estadísticas personales y mensajes emergentes en pantalla. El agente se puede centrar en la satisfacción del cliente



a fin de reforzar la eficacia de la llamada. Se incluye la gestión de contactos integrada.

1. Barra de herramientas
2. Información del agente
3. Estado del agente
4. Información de llamadas
5. Actividad del agente
6. Área de llamada y marcación por nombre

El Control de Cola Visual permite a los agentes en estado inactivo (fuera de servicio, tareas burocráticas) atender llamadas o recogerlas directamente en una cola. Se muestra la ventana de colas de cada grupo supervisado, con el número o nombre de la llamada entrante, el código de cliente (si se ha rellenado), el nombre de la empresa (si se ha rellenado), el tiempo en la cola, el número de reintentos de llamada, etc. de todas las llamadas en cola. Las llamadas se muestran por orden de tiempo de permanencia en la cola.



Calling party	Client code	Company	Waiting time in queue	Number of calls	Total waiting time in	Requested group
Digipanda Maroc	1304	Composolite dance Centre	00:01:45	1	00:01:45	FiD
Stuh Philippe	1305	Electricite Markobhem	00:01:30	1	00:01:30	Purchase
Boulet Marc	1306	Club Le com des amis	00:01:08	1	00:01:08	Pre-Sales
Shanabou Jacques	1307	Alcatel Distribution telecom	00:01:45	1	00:01:45	Logistics

Consola de Supervisión (opción)

La aplicación Consola de Supervisión ofrece lo siguiente:

- Análisis del rendimiento en tiempo real de los agentes, los grupos y las líneas
- Modificación del estado de agentes o grupos
- Modos de presentación personalizados y flexibles



Gestor de Estadísticas (opción)

Las estadísticas se pueden presentar en formato de tabla o de gráfico. La información se almacena en disco (un archivo al día). El supervisor puede consultar las estadísticas sobre los grupos o los agentes del día actual, o bien en los archivos diarios de un día, mes o período concreto.

Módulo Smart Call Routing (opción o independiente)

El módulo de Smart Call Routing (enrutamiento inteligente de llamadas) puede ejecutarse delante de OmniTouch Call Center Office o en modo independiente. Smart Call Routing es un motor basado en reglas capaz de redirigir las llamadas entrantes dependiendo del ID del llamante, el número llamado y, opcionalmente, un código de cuenta obtenido por el llamante de forma interactiva. Además, también se pueden analizar los planificadores para definir el destino de la llamada final. Pueden definirse hasta 10.000 reglas y el destino final puede ser cualquier número de marcación, incluidos grupos de ACD, extensiones telefónicas, grupos, etc.

3.9 Hardware de OXO Connect

Alcatel-Lucent OXO Connect se proporciona con un hardware eficiente y flexible. Alcatel-Lucent OXO Connect emplea cuatro plataformas de hardware distintas para adecuarse al tamaño exacto de cada empresa y el sistema capacitado para satisfacer sus necesidades. Los elementos de hardware que albergan el software Alcatel-Lucent OXO Connect son adaptables y su mantenimiento es sencillo. También admiten mantenimiento remoto.



Instalación mural



Unidad Compact

- Armario de montaje mural nativo
- Intuitivo y rentable
- Para entre 6 y 20 usuarios convencionales
- Para entre 6 y 250 usuarios IP

Unidades de 19"

- 3 armarios formato Rack (Alcatel-Lucent Unit 1,2,3) apilables y para montaje en bastidor de 19"
- Con CPU
- Capacidades de montaje mural para Rack 1 y 2
- Para un máximo de 300 usuarios convencionales
- Para un máximo de 250 usuarios IP

Todas esas unidades tienen una fuente de alimentación de 110V/220 V y un promedio de 10 minutos de autonomía con una batería auxiliar (excepto la Unidad Compactt). Puede incrementarse la capacidad de autonomía según las necesidades del cliente.

Use las tarjetas de OXO Connect para sacar provecho de todo el potencial del sistema. Son extremadamente modulares para englobar una oferta personalizada. Nuestro catálogo incluye las tarjetas siguientes:

- **Tarjetas CPU:** dependen de los servicios necesarios.
- **Tarjetas LAN:** para crear o expandir una LAN
- **Tarjetas de extensiones:** para terminales analógicos o digitales.
- **Tarjetas de enlace:** para conectividad RDSI, PCM y analógica.
- **Tarjetas VoIP:** para Telefonía de usuario IP y enlaces de Red IP.
- **Tarjetas mixtas:** interfaces modulares para configuraciones más pequeñas



3.10 Servidor de Gestión de Red OmniVista 8770

Alcatel-Lucent OmniVista™ 8770 Network Management System (NMS) ofrece a los administradores una vista unificada de la red de comunicaciones OpenTouch y OmniPCX y OXO Connect, que incluye dispositivos y aplicaciones de nueva generación. Proporciona gestión centralizada, procedimientos masivos, monitorización avanzada de rendimiento en tiempo real, simplicidad y escalabilidad, y respeta el modelo FCAPS (errores, configuración, tarificación, rendimiento, seguridad) de funciones esenciales para la gestión de redes.



TARIFICACIÓN

El módulo de tarificación OmniVista 8770 NMS Accounting para varios operadores y diferentes divisas proporciona una vista consolidada de los gastos en telecomunicaciones para el análisis de tendencia y la re-facturación interna. Las listas de resultados y las vistas detalladas proporcionan un seguimiento específico de los costes en todos los formatos (html, txt, xml y pdf). La supervisión de llamadas muestra los picos de tráfico y envía una notificación en caso de superación de umbrales.

Principales ventajas

- Reducción de los costes en telecomunicaciones al hacer un seguimiento de los abusos y los fallos de seguridad
- Re-facturación interna de costes en telecomunicaciones
- Distribución automatizada de informes a través de correo electrónico

TOPOLOGÍA Y ALARMAS

Los módulos OmniVista 8770 NMS Topology y Alarms proporcionan **visibilidad en tiempo real del rendimiento de la red**, abarcando desde descripciones generales hasta vistas detalladas de elementos que incluyen alarmas e **indicadores de rendimiento**.

Inmediatamente se notifica a las personas adecuadas que existen situaciones de urgencia en sus dispositivos móviles o fijos.

Principales ventajas

- Facultad para anticipar los problemas potenciales de la red
- Resolución más rápida de problemas
- Mantenimiento proactivo

MONITORIZACIÓN DE RENDIMIENTO EN TIEMPO REAL

El módulo OmniVista 8770 NMS Performance proporciona monitorización de rendimiento en tiempo real mediante continuas mediciones de los KPI (Indicadores clave de rendimiento), como los MOS (Nota de opinión media) para la calidad de voz.

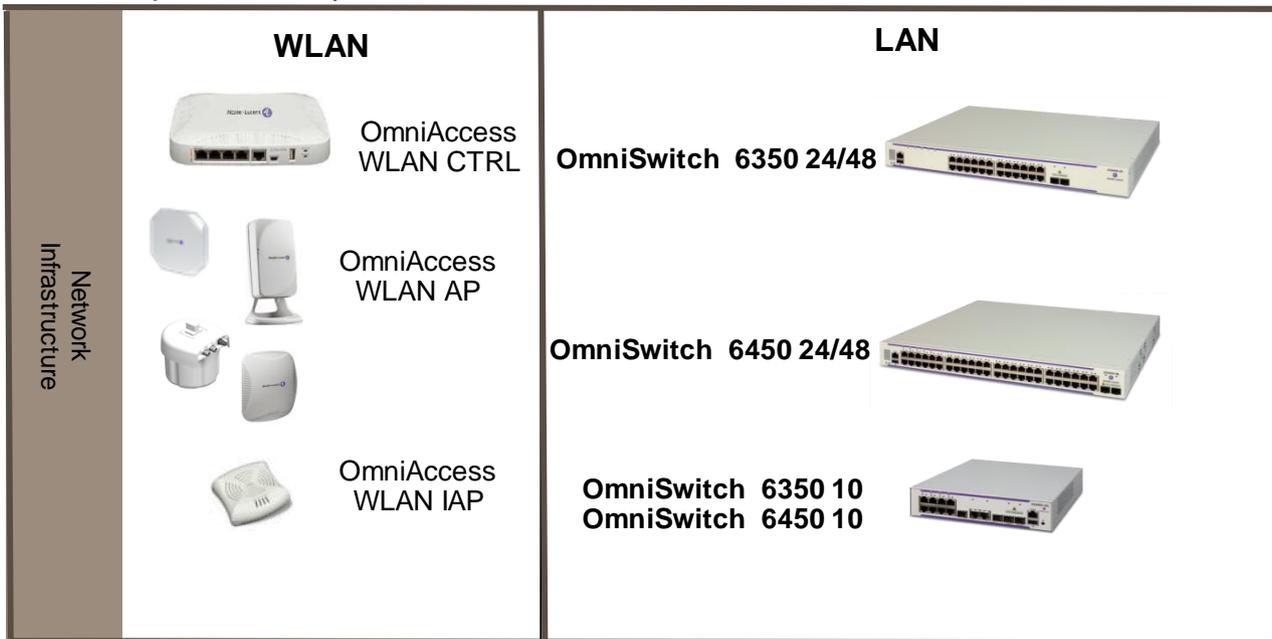
Inmediatamente se notifica a los usuarios que se han superado los umbrales. La gestión de la capacidad ayuda a planificar la modernización de las infraestructuras.

Principales ventajas

- Mayor visibilidad y control de su entorno de telecomunicaciones
- Visualización de recursos disponibles
- Facultad para analizar tendencias mediante sistemas de medición de seguimiento

3.11 Soluciones de redes de datos

Las soluciones de redes de datos Alcatel-Lucent Enterprise proporcionan a las PYMES productos de infraestructura de WLAN y equipos de conmutación Ethernet de última generación y de fácil implementación.



Infraestructura de LAN Alcatel-Lucent OmniSwitch™

Alcatel-Lucent ofrece a las PYMES una gama de equipos de conmutación Ethernet asequible y de alto rendimiento, que permite implantar la alimentación por Ethernet (PoE) y una conectividad “plug-and-play” para los teléfonos IP, los puntos de acceso de WLAN y otros dispositivos de red para el hogar/sucursales/oficinas/campus.

Los conmutadores apilables Gigabit para LAN Alcatel-Lucent OmniSwitch 6350/6450 proporcionan equipos de infraestructura IP seguros y de alta disponibilidad.

Infraestructura de WLAN Alcatel-Lucent OmniAccess™

La infraestructura Alcatel-Lucent OmniAccess WLAN complementa OpenTouch Suite para PYMES con la movilidad Wi-Fi para voz, datos y terminales combinados.

La topología controlada del conmutador WLAN incluye:

- **Conmutadores inalámbricos**, como centro de control de la infraestructura
- **Puntos de acceso (AP) inalámbricos**, permiten el uso de dispositivos inalámbricos

La topología instantánea de WLAN incluye:

- **Puntos de acceso instantáneo (IAP) inalámbricos**, que permiten el uso de dispositivos inalámbricos.

4 ANEXOS

4.1 Más detalles sobre las soluciones de comunicación

4.1.1 Comunicación desde el escritorio

4.1.1.1 Alcatel-Lucent Premium DeskPhones

Premium DeskPhones

Los teléfonos Premium DeskPhones se benefician de un nuevo diseño industrial que mejora la experiencia de telefonía. Cuentan con un soporte ajustable, una calidad de audio sensiblemente mejorada, un uso mejorado con teclas retroiluminadas, teclas programables dedicadas y teclado alfabético magnético.

Los modelos 80x9 son teléfonos digitales cuando los modelos 80x8/80x8s son teléfonos IP. Se entregan con teclado alfabético y soporte ajustable que puede posicionarse desde un ángulo de 25° a 60°.



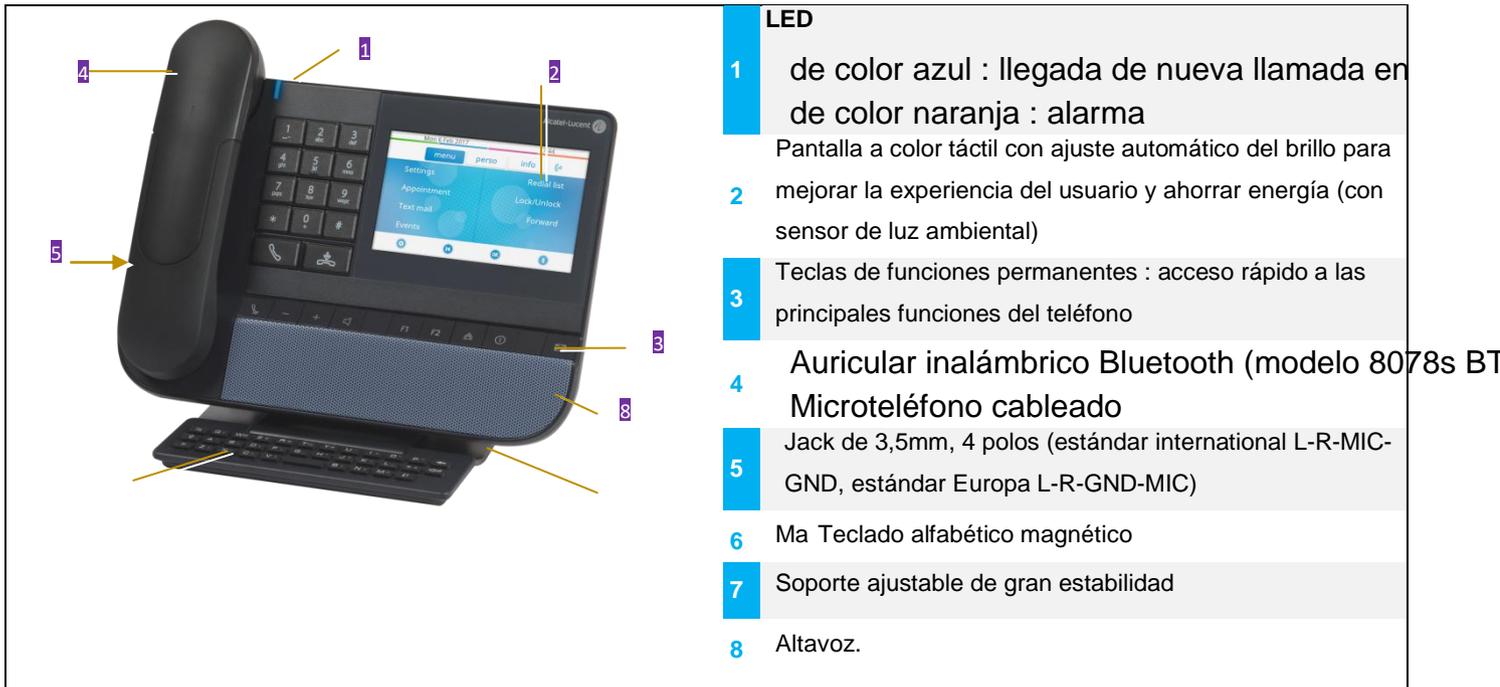
Se puede ampliar la capacidad de estos teléfonos acoplándoles uno de los 3 módulos Premium de teclas adicionales disponibles : de 10 teclas, de 40 teclas o de 14 teclas con pantalla inteligente

Los Premium DeskPhones 80x8/80x8s con pantalla a color se pueden personalizar mediante el cambio de tema ("skin")

El protocolo NOE está disponible en todos los teléfonos con cliente VPN integrado. Esta configuración permite una gran variedad de despliegues, en cualquier lugar, topología (en oficinas del cliente o en entorno nube) en múltiples plataformas (Alcatel-Lucent Enterprise o servidores de telefonía SIP de terceros).

8078s/8078s BT Premium DeskPhones

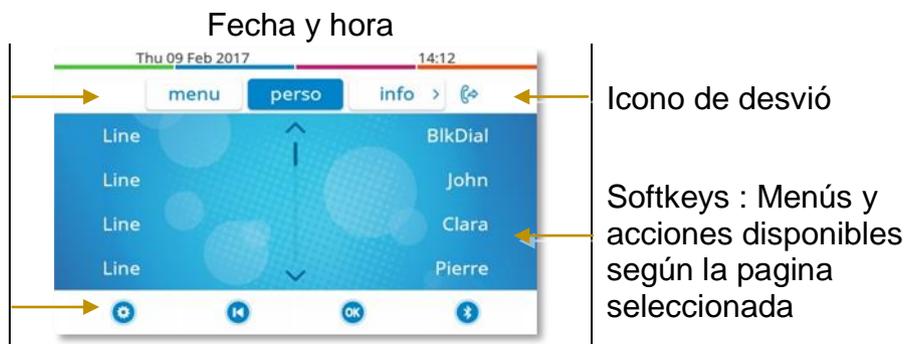
Con su pantalla a color táctil de 5 pulgadas, el teléfono 8078s Premium DeskPhone ofrece una experiencia única al usuario, un gran comfort en la conversación, con calidad de audio excepcional sea en manos libres sea desde el microteléfono. Mediante el uso de un auricular Bluetooth o algún otro accesorio BT, el 8078s Bluetooth Premium DeskPhone hace la conversación aún más cómoda y amigable. El teléfono 8078s BT es "Bluetooth Smart Ready".



Ejemplo Pantalla Principal:

Para mostrar la pagina, seleccione la correspondiente pestaña

Teclas en pantalla y acceso rápido a sus parametros



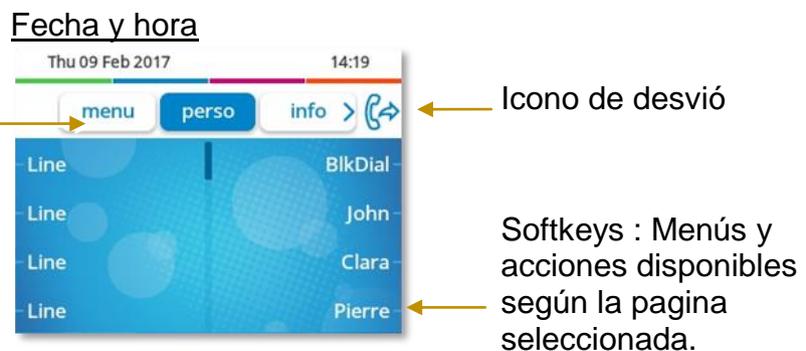
8068s/8068s BT Premium DeskPhones

Con su pantalla a color de 3,5 pulgadas, sus 10 teclas de funciones dedicadas, un navegador tetradireccional intuitivo, el teléfono 8068s Premium DeskPhone ofrece una experiencia única al usuario, un gran comfort en la conversación, con calidad de audio excepcional sea en manos libres sea desde el microteléfono. Mediante el uso de un auricular Bluetooth o algún otro accesorio BT, el 8068s Bluetooth Premium DeskPhone hace la conversación aún más cómoda y amigable. El teléfono 8068s BT es "Bluetooth Smart Ready".



Ejemplo Pantalla Principal:

Para mostrar la pagina, seleccione la correspondiente pestaña.



8058s Premium DeskPhone

Con su pantalla a color de 3,5 pulgadas, sus 6 teclas de funciones dedicadas, un navegador tetradireccional intuitivo, el teléfono 8058s Premium DeskPhone ofrece 4 teclas programables como complemento inteligente del teléfono. Todo ello permite un acceso

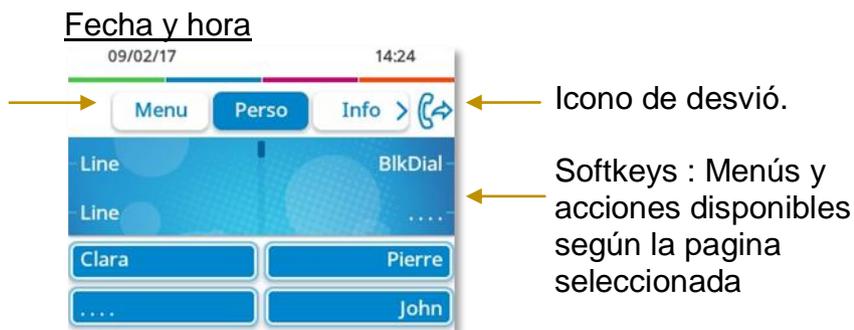
rápido a sus contactos o funciones favoritos. El modelo 8058s ofrece telefonía con audio de altísima calidad sea en modo manos libres sea con auricular.



Ejemplo Pantalla Principal:

Para mostrar la pagina, seleccione la correspondiente pestaña

Teclas programables.



8038/8039 Premium DeskPhones

Microteléfono Comfort
Compatible con audífonos

3.5 mm headset jack

Teclado alfabético

LED

- de color azul: llegada de nueva llamada entrante
- de color naranja: alarma

- Pantalla monocromática
- 10 teclas de funciones dedicadas

Navegación y teclas de selección

Teclas de funciones permanentes:
acceso rápido a las principales
funciones del teléfono

Un altavoz de banda ancha
para un audio optimizado

8028s/8029 Premium DeskPhones

Microteléfono Comfort
Compatible con audífonos

3.5 mm headset jack

Teclado alfabético

LED

- de color azul: llegada de nueva llamada entrante
- de color naranja: alarma

Pantalla monocromática

4 teclas programables con led y
etiquetas de papel

Navegación y teclas de selección

Teclas de funciones permanentes:
acceso rápido a las principales
funciones del teléfono

Un altavoz de banda ancha
para un audio optimizado

8018 DeskPhone

Diseñado en la línea de la nueva gama de los teléfonos Premium DeskPhone, el modelo compacto 8018 DeskPhone ofrece telefonía IP con numerosas funciones en un formato sumamente optimizado. Con altavoz de manos libres full duplex, pantalla de 3 líneas con teclas programables, navegador tetradireccional, el 8018 ofrece excelentes comunicaciones con acceso rápido al directorio empresarial para mejorar la eficiencia de los empleados. Ofrece además teclas iluminadas o leds indicadores de llamadas entrantes, mensajes como teclas para control de audio y teclas programables.



Nota: Los módulos opcionales disponibles para los teléfonos Premium DeskPhones IP (teclado alfabético, módulos de teclas adicionales) no son compatibles con el teléfono 8018 DeskPhone.

ALCATEL-LUCENT 4019 Digital phone



**Teléfono digital
Alcatel-Lucent 4019**

Características	Ventajas
<ul style="list-style-type: none"> Pantalla de 1 x 20 caracteres 6 teclas programables con LED y navegador bidireccional Altavoz externo Software descargable 	<ul style="list-style-type: none"> Teléfono compacto que combina la facilidad de uso con una navegación simple y efectiva. Nuevo diseño, con todas las teclas de acceso directo necesarias: buzón, directorio, silencio, rellamada y 6 teclas programables. Fácil de instalar, fácil de manejar
Especificaciones: 220 x 175 x 133 mm, 790 gramos	

8008 DeskPhone

"Sobre la base del éxito y el diseño ergonómico de la nueva gama Premium DeskPhone, el nuevo

Teléfono Alcatel-Lucent 8008 DeskPhone es respetuoso con el medio ambiente y ofrece telefonía IP con numerosas funciones en un formato sumamente optimizado."

Este teléfono de gama básica ofrece a las empresas un diseño profesional moderno con las funciones de telefonía avanzadas fáciles de usar. Gracias a su pantalla de tres líneas, teclas de aplicación, teclas programables y de navegación, ofrece excelentes comunicaciones profesionales..



1 Monochrome screen.

LED

2 Flashing blue: incoming call / Arrival of a new call/
Appointment alarm.

3 6 dedicated functions keys.

4 Navigation.

5 3 preprogrammed keys with Led: Alpha-numeric key, F1,
F2.

6 Messaging key to access various mail services.

7 Mute and intercom key.

8 Audio feature keys.

9 Redial key.

10 Loudspeaker.

11 Wired handset.

12 Stable foot.

4.1.1.2 Alcatel-Lucent IP Conference Phone



Características principales

- Se pueden enlazar cuatro conexiones simultáneas para crear una llamada a cinco
- Se pueden guardar hasta cuatro perfiles de usuario con configuraciones y contactos asociados (directorio local, hasta 1.000 entradas por perfil)
- Cliente LDAP con acceso directo a la agenda
- La función de grabación de llamadas en una tarjeta de memoria SD permite guardar reuniones y notas de expedientes y transferirlas a un ordenador
- La guía de conferencia permite las llamadas en grupo: se puede contactar con todos los participantes de un grupo al mismo momento con el acceso de un botón. Se pueden guardar hasta 20 grupos por perfil.

Características	Teclado para
<ul style="list-style-type: none">▪ Llamada multiconferencia a cinco▪ Altavoces de tres vías▪ Micrófono centralizado▪ Pantalla de visualización▪ Compatibilidad con dos micrófonos adicionales▪ Un puerto para una tarjeta de memoria SD, para la actualización del firmware y la grabación de las reuniones	<ul style="list-style-type: none">▪ Volumen de sonido: aumentar, reducir▪ Silencio, para el micrófono y los altavoces o solamente para el micrófono:▪ Un LED rojo parpadeante para el silenciamiento de un micrófono▪ Un LED rojo fijo para el silenciamiento del micrófono y de los altavoces▪ Espera▪ Grabación: un sonido breve indica que se graba la llamada.▪ Respuesta▪ Colgar▪ Botón de conferencia para la llamada automática▪ Botón de contactos: muestra el contacto

El número de teléfonos de conferencia 4135 IP está limitado por OXO Connect

4.1.2 Productividad del usuario

4.1.2.1 PIMphony

PIMphony es una aplicación Softphone para PC potente y amigable: permite a los usuarios gestionar las tareas diarias con una interfaz gráfica intuitiva y ergonómica. Esta aplicación basada en Windows vincula las dos herramientas corporativas más utilizadas: los ordenadores y los teléfonos de sobremesa.

UNA APLICACIÓN CON MUCHAS CARACTERÍSTICAS Y VARIOS PERFILES

PIMphony Basic: (gratuita) integra la gestión de las tareas telefónicas básicas en un entorno informático.

PIMphony Pro: preparada para un importante volumen de llamadas diario y una integración avanzada con el ordenador.

PIMphony Team: para usuarios que tratan a menudo con grupos de trabajo o gestionan varias líneas.

PIMphony Attendant: solución completa para secretaria u operadora. Una solución optimizada para una consola de operador basada en PC.

Servicios básicos

BASIC	PRO	TEAM	ATTENDANT
			

PIMphony proporciona un amplio abanico de **servicios telefónicos** (marcación por nombre, transferencia, conferencia, etc.) permanentemente disponibles desde el PC del usuario.

Registro de llamadas: realiza el seguimiento de todas las llamadas de los usuarios (identificación de contacto, fecha, hora, duración, etc.).

Servicios de colaboración

BASIC	PRO	TEAM	ATTENDANT
			

Funciones de supervisión

PIMphony facilita el trabajo en equipo gracias a la nueva ventana de supervisión que le permite definir grupos de trabajo o servicios en la empresa (recibir una llamada o desviar el estado de todos los miembros del grupo de trabajo).

Modo de asistente

Combinada con la característica de supervisión, la ventana Asistente ayuda a optimizar la recepción de llamadas. Puede realizarse la transferencia en un solo paso con personas supervisadas, socios preferidos del llamante, etc. Además, se pueden definir alarmas en las llamadas en espera.

Panel luminoso de dispositivos (BLF, Busy Lamp Field)

Permite mostrar y controlar los teléfonos de un sistema OXO Connect

Servicios de operadora

BASIC	PRO	TEAM	ATTENDANT
			

Panel luminoso de dispositivos multisede (BLF)

Permite mostrar y controlar los teléfonos de varios sistemas OXO Connect (en la topología multisede) en la pantalla del PC del operador.

Programación de equipos telefónicos

Los operadores autorizados pueden gestionar los parámetros y la configuración de los teléfonos de otros empleados: para bloquear o desbloquear el acceso, restablecer la contraseña, el estado de desvío, etc.

Directorio centralizado en una topología multisede

PIMphony Attendant puede gestionar y sincronizar un directorio de teléfonos centralizado en una topología multisede.

Servicios avanzados

Integración con el gestor de contactos:

PIMphony se integra con software de administración de contactos como Lotus Notes™, Microsoft® Outlook™, Microsoft® Business Contact Manager™, Microsoft® Access™, Act!® o GoldMine®. Se puede sincronizar con sus bases de datos para proporcionar servicios como la pantalla emergente automática de tarjetas de contacto y recopilar así información detallada del llamante o del contacto a quien se llama.

Buzón de correo visual

Para gestionar los mensajes de voz desde un PC, con funciones como escucha, borrado, desvío (con comentario de voz, guardar en una lista de distribución, etc.)

Mensajería unificada

Transferencia automática de los mensajes de voz en la bandeja de entrada del usuario.
Grabación de conversaciones
En el teléfono asociado; se archiva en el PC.

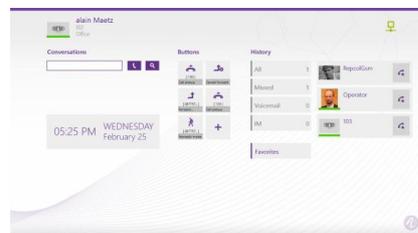
Telefonía IP

PIMphony puede funcionar incluso sin un teléfono: si se ejecuta en modo IP, se convierte en un PC multimedia equipado con un teléfono o un auricular en un terminal IP. Se trata de una opción rentable para los usuarios de un sitio remoto y también, a través de una conexión privada segura (por ejemplo, un túnel VPN IP), para los trabajadores que se desplazan.

4.1.2.2 Alcatel-Lucent PIMphony Touch

PIMphony® Touch es una nueva versión de PIMphony diseñada en los estándares Windows 8.1 y ejecutable desde un PC o una tableta. Capitaliza en la ergonomía de Windows R10 como mosaicos dinámicos o notificación “toast”. Disponible en Windows Store. Compatible con veinte idiomas internacionales.

Asociada a un teléfono profesional, PIMphony Touch ofrece una experiencia de usuario enriquecida en múltiples facilidades como el control de llamadas, el registro de llamadas, la búsqueda de contactos en los directorios, la mensajería vocal visual o la mensajería instantánea.

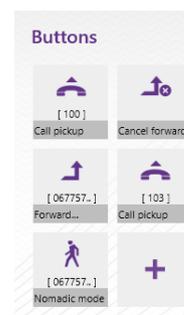
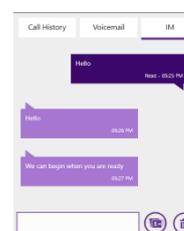


Conversación : Control de llamadas

- Llamada en espera
- Transferencia
- Liberar llamada
- Llamada de consulta
- Conferencia
- Grabación en línea
- Llamada de bróker
- Desvió de llamada

Registro de llamadas, Mensajería vocal, Mensajería instantánea

- Llamada de vuelta
- Escuchar un mensaje instantáneo/responder
- Abrir/agregar un contacto
- Leer un mensaje



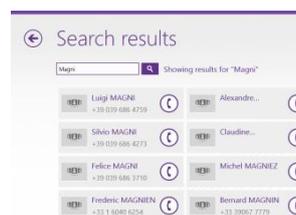
Eficiencia : hasta 50 botones

Se mejora la eficiencia del usuario al disponer de una botonera donde se pueden programar las operaciones de comunicación más frecuentes

- Marcación rápida
- Desvió de llamadas inmediato
- Desvió de llamadas sobre ocupación
- Función de No Molestar
- Captura de llamada/Grupo
- Envío de tonos DTMF
- Operadora
- Remarcación

Búsqueda de contactos con información de presencia telefónica

La herramienta de búsqueda de contactos opera con el directorio de OXO Connect así como con cualquier servidor externo de tipo LDAP merced a la función UDA. El motor de búsqueda consulta también el directorio local de Windows.

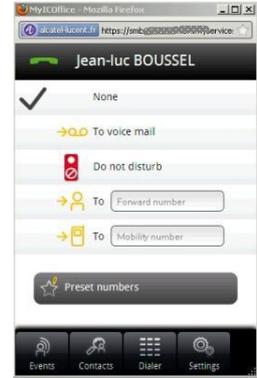


Facilidad	Ventajas
Integrado con Windows R10	Se capitaliza en las fuerzas ergonómicas de Windows R10 como los “mosaicos dinámicos” o las notificaciones para entregar un servicio de telefonía de primer nivel.
Funciones corporativas	El usuario puede compartir su número profesional, con servicios de telefonía avanzados así como las reglas de enrutamiento de llamadas en todos sus dispositivos incluida su tableta.



4.1.2.3 My IC Web

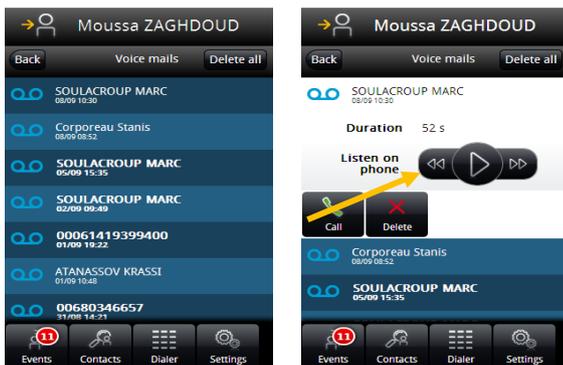
Alcatel-Lucent My IC Web es una aplicación Web completa que utiliza las tecnologías más recientes y proporciona un conjunto de servicios de comunicación unificados basados en IP que permiten al usuario personalizar las opciones de enrutamiento y obtener acceso a mensajería vocal, así como registros de comunicación. El usuario puede mantenerse en contacto con su empresa en cualquier lugar con un navegador de Internet de escritorio en cuanto tenga acceso a Internet y de esa manera puede garantizar la continuidad empresarial.



Opciones de enrutamiento de usuarios

Con las opciones de enrutamiento de usuarios, el usuario puede elegir reenviar todas sus llamadas profesionales entrantes a cualquier otro número de teléfono.

Voice mails (Mensajería vocal)



El panel “Voice mails” proporciona la siguiente información:

- Nombre del llamante
- Fecha / hora de los mensajes dejados
- Duración de los mensajes.

El usuario puede realizar las siguientes acciones:

- Devolver la llamada al llamante
- Escuchar los mensajes de voz
- Eliminar el mensaje

Contact Search (Búsqueda de contactos)

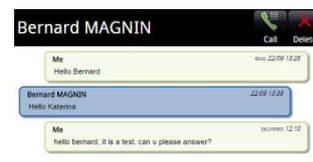
La búsqueda de contactos permite al usuario buscar cualquier contacto de la empresa. El motor de búsqueda de contactos proporciona contactos en el directorio de OXO Connect o en cualquier servidor LDAP externo gracias a la capacidad de acceso a directorios universales (UDA) de OXO Connect

Marcador

My IC Web incluye un marcador que permite al usuario introducir directamente el número al que desea llamar. My IC Web no es un softphone, el audio se debe gestionar con un teléfono.

Control de llamadas

- Llamada en espera
- Llamada de consulta
- Consulta repetida
- Transferencia de llamadas
- Liberación de la llamada
- Conferencia
- Mensajería Instantanea



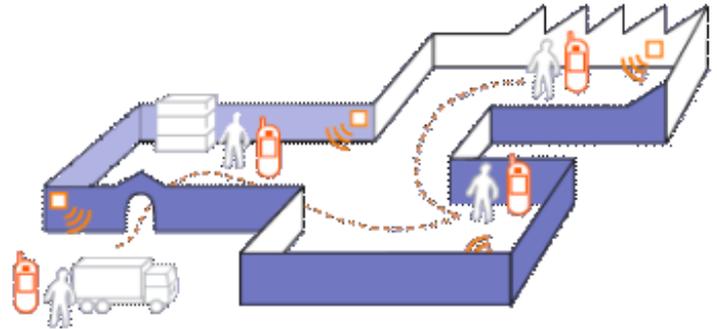
4.1.3 Movilidad dentro de la oficina

4.1.3.1 DECT

Hoy en día, la movilidad en las comunicaciones es vital para alcanzar el éxito. Es la clave de la eficiencia y calidad profesional. Con la solución Alcatel-Lucent OpenTouch Suite para PYMES, los empleados pueden acceder a todas las ventajas de un sistema de comunicación de primera clase, mientras se desplazan por las instalaciones de la empresa.

LA OFERTA DECT DE ALCATEL-LUCENT

El servicio de movilidad DECT de las soluciones de comunicación la solución Alcatel-Lucent Open Suite para PYMES se basa en las estaciones radiointeligentes (IBS, Intelligent Base Station) de Alcatel-Lucent conectadas a puertos digitales. En función del área de cobertura requerida, estas emisoras crearán una red de puntos de acceso en el espacio garantizando la movilidad entre ellos (roaming) y la función de traspaso de la señal (handover).



LA OFERTA DECT-IP DE ALCATEL-LUCENT

OXO Connect es ahora compatible con una infraestructura DECT-IP; sin necesidad de una tarjeta dedicada ni de un servidor adicional. Basado en una red IP de los puntos de acceso 8340C/8340 IP-DECT, no necesita ningún controlador adicional. El Punto de acceso 8340 IP-DECT está disponible en versión interior y exterior, puede alimentarse por cableado Ethernet o mediante una fuente de alimentación PoE dedicada.



Los puntos de acceso 8340 IP DECT pueden montarse en la pared y en el techo y están disponibles con dos referencias, una para la versión con antena interna y otra para conectar una antena de ganancia externa mediante conectores SMA. Consulte el catálogo y la información técnica para obtener la lista de antenas compatibles. Se puede utilizar carcasa dedicada para instalar el punto de acceso 8340 IP DECT en el exterior.

DECT: Funcionalidades de grupo de terminales

Se puede establecer una asociación de un teléfono DECT con un teléfono de sobremesa. En este caso, los dos teléfonos tendrán un único número de teléfono con el mismo nivel de servicio para ambos.

Terminales DECT

Alcatel-Lucent ofrece una gama de terminales DECT profesionales que proporcionan el *mismo nivel de características que los teléfonos fijos digitales Alcatel-Lucent de escritorio.*



Alcatel-Lucent
8212 DECT

Características	Ventajas
<ul style="list-style-type: none"> ■ Pantalla en color ■ TFT de 1,4'' con retro iluminación ■ 128x128 píxeles ■ Función de Manos libres ■ Conector de 3,5 mm para cascos ■ Audio de banda ancha ■ Tecla de navegación tetra direccional ■ 3 teclas de función ■ una tecla de validación 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Teléfono inalámbrico económico ■ DECT profesionales ■ Pantalla en color ■ se entrega con cargador y cable incluidos

Especificaciones: 135x42x25 mm (5.31x 1.65x 0.98 pulgadas), 109 gramos



Alcatel-Lucent
8242 DECT

<ul style="list-style-type: none"> ■ Protocolo de telefonía OmniPCX™ (AGAP) ■ Diseño ligero y ergonómico ■ Funcionamiento intuitivo ■ Pantalla TFT de 65 000 colores grande (2,4 pulg.) con una resolución de 320 x 240 píxeles ■ Teclado y pantalla retro iluminados ■ Teclas programables ■ Modos: manos libres, micrófono silenciado, de vibración ■ Conector de 3,5 mm para cascos ■ Variedad de antenas ■ Carga directa mediante micro USB ■ Aplicaciones de alarma integradas: servicios basados en notificación y localización ■ Botón de alarma ■ Compatibilidad para auriculares Bluetooth 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Excelente calidad de voz y funciones de telefonía profesional para mejorar la capacidad de respuesta del usuario y la productividad empresarial ■ Sostenibilidad: modo económico con baja potencia de emisión de radio automática (25 mW en hora punta) ■ Modo de baja potencia (50 mW) adecuado para entornos exigentes (requiere un análisis de sitio específico)
--	---

Especificaciones: 142x51x23 mm (5,59x2.00x0.90 pulgadas), 135 gramos



Alcatel-Lucent
8232 DECT

<ul style="list-style-type: none"> ■ Pantalla gráfica ■ 128 x 128 píxeles, 65 mil colores ■ TFT con retroiluminación ■ Vibrador, altavoz ■ Conector de 3,5 mm para cascos ■ Manos libres, silencio ■ Capacidad de la batería: hasta 20 horas de conversación y 200 horas en espera ■ Clip para cinturón (desmontable) 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Excelente calidad de voz y funciones de telefonía empresarial profesional. ■ Respetuoso con el medio ambiente: Modo económico con potencia de emisión radioeléctrica baja (25 mW) ■ Batería de larga duración
---	---

Especificaciones: 132x51x23 mm (5,19x2,00x0,90 pulgadas), 110 gramos

Terminales DECT para entornos específicos

Una solución de movilidad cómoda y fácil de usar para las empresas de sectores exigentes como los de la industria o de la sanidad.



Alcatel-Lucent
8262 DECT

Características	Ventajas
<ul style="list-style-type: none">■ Cuerpo resistente para entornos adversos■ Tecnología de energía reducida Bluetooth para una geolocalización de alta precisión■ Botón de alarma de gran tamaño■ Diseño ergonómico y funcionamiento intuitivo■ Teclado y pantalla en color retroiluminados Conectividad con Bluetooth 4.0 para el emparejamiento de accesorios	<ul style="list-style-type: none">■ Su robustez garantiza lo que más necesitan los empleados: permanecer conectados con el resto de la empresa.■ Los servicios de protección para trabajadores aislados le aportan la garantía de poder ofrecer a sus empleados un conjunto de innovaciones coherente.■ La precisión para la geolocalización de dispositivos es la piedra angular de la protección de las personas.■ El dispositivo es compatible con implementaciones anteriores de DECT de Alcatel-Lucent para garantizar la protección de su inversión.■ El audio HD y la ergonomía común del terminal DECT 8242 garantizan un adopción inmediata por parte del usuario

Especificaciones: 145 x 55 x 23 mm (5.71x2.16x0.9 pulgadas) 180 gramos

4.1.3.2 Voz sobre LAN inalámbrica

La movilidad en las comunicaciones es vital para alcanzar el éxito en el mundo de los negocios de hoy. Es la clave de la eficiencia y calidad profesional. Con la solución Alcatel-Lucent OpenTouch Suite para PYMES, los empleados pueden acceder a todas las ventajas de un sistema de comunicación de primera clase, mientras se desplazan por las instalaciones de la empresa.

la solución Alcatel-Lucent de voz sobre LAN inalámbrica (VoWLAN)

Para instalar una oferta de movilidad VoWLAN en la solución Alcatel-Lucent OpenTouch Suite para PYMES tiene que implementar conmutadores WLAN y puntos de acceso. De este modo, podrá configurar teléfonos OmniTouch WLAN para realizar y recibir llamadas a través de una red WiFi, además de la movilidad de datos.

Asimismo, un servidor SVP permite garantizar el mecanismo de priorización de voz en caso de instalar una infraestructura de LAN inalámbrica distinta de Alcatel-Lucent OmniAccess Wireless.

Teléfonos OmniTouch WLAN

Alcatel-Lucent Enterprise proporciona una gama de teléfonos WLAN cómodos y eficaces que utilizan la tecnología WiFi. los terminales Alcatel-Lucent OmniTouch WLAN proporcionan una solución eficiente de movilidad y una verdadera mejora de la competitividad: los menús integrados permiten a los usuarios seleccionar y activar los servicios de comunicación de OXO Connect cuando estén en la compañía.



**Alcatel-Lucent
OmniTouch
8118**

Características	Ventajas
<ul style="list-style-type: none"> ■ Pantalla gráfica de 112x115 pixeles ■ Pantalla Blanco y negro ■ pantalla retro iluminada ■ Vibrador ■ Conector Jack de 2,5 mm para cascos ■ Batería: hasta 15 horas de conversación y 60 horas en espera ■ 802.11a,b,g 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Nivel de servicio idéntico al de un terminal DECT ■ Compatible con las redes WLAN corporativas ■ Calidad de la Voz según el estándar Wireless Multimedia Mechanism(WMM) ■ Seguridad basada en normas WiFi Protected Access (WPA/WPA2) y EAP-TLS.

Especificaciones: 134 mm x 53 mm x 26 mm, 136 gramos



**Alcatel-Lucent
OmniTouch
8128**

<ul style="list-style-type: none"> ■ Pantalla gráfica de 176x220 pixeles ■ Pantalla de Color ■ Teclado y pantalla retro iluminados ■ Vibrador ■ Altavoz ■ Manos libres ■ Push-To-Talk ■ Conector Jack de 2,5 mm para cascos ■ Batería (capacidad estándar): hasta 15 horas de conversación y 	<p>El nivel funcional del terminal OT-8118 + los servicios siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Interfaz usuario de Color ■ Salvapantalla personalizable ■ Manos Libres « Comfort » ■ Localización posible via protocolo RTLS Ekahau
---	--

60 horas en espera ■ 802.11a,b,g	
Especificaciones: 134 mm x 53 mm x 26 mm, 136 gramos	

Teléfonos OmniTouch WLAN: Accesorios

Cargador para OmniTouch 8118/8128

Cargador de sobremesa básico: carga una batería a través del teléfono.

Cargador múltiple : para 6 teléfonos simultáneos

Cargador de baterías : para la carga de 6 baterías



- *Clip basculante*
- *Clip para cinturón*
- *Funda de piel*



4.1.4 Movilidad fuera de la oficina

4.1.4.1 Alcatel-Lucent OTCV Windows Phone

OpenTouch Conversation para Windows Phone (OTCV Windows) es una potente aplicación desarrollada para usuarios que tienen un SmartPhone Microsoft Windows R8.1 y desean utilizarlo como su teléfono estando conectados a OXO Connect.

OTCV Windows es el complemento ideal de un teléfono profesional al ofrecer movilidad al usuario. Se beneficia entonces de una experiencia de comunicación enriquecida: gestión de llamadas, registro de llamadas, búsqueda de contactos en los directorios, mensajería vocal visual, mensajería instantánea, gestión de los contactos favoritos con información de presencia telefónica. Disponible en Windows Store, OTCV Windows se beneficia del servicio de Microsoft en cuanto a fácil descarga, instalación y actualización de la aplicación. Compatible con veinte idiomas internacionales.

Conversación : Control de llamadas

- Llamada en espera
- Transferencia
- Liberar llamada
- Llamada de consulta
- Conferencia
- Grabación en línea
- Llamada de bróker
- Desvió de llamada

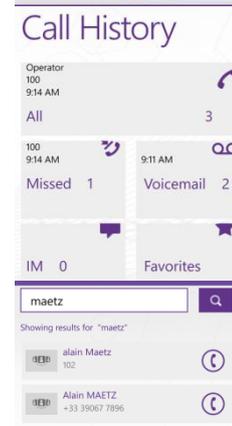
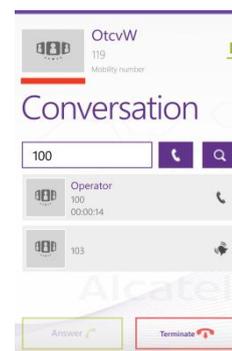
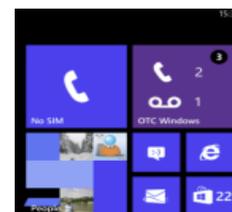
Registro de llamadas, Mensajería vocal visual, Mensajería instantánea

- Llamada de vuelta
- Escuchar un mensaje instantáneo/responder
- Abrir/agregar un contacto
- Leer un mensaje

Eficiencia : hasta 50 botones

Se mejora la eficiencia del usuario al disponer de una botonera donde se pueden programar las operaciones de comunicación más frecuentes.

- Marcación rápida
- Desvió de llamadas inmediato
- Desvió de llamadas sobre ocupación
- Función de No Molestar
- Captura de llamada/Grupo
- Envío de tonos DTMF
- Operadora
- Remarcación



Facilidad	Ventajas
Compatibilidad Windows Phone	Amplia gama de SmartPhones o dispositivos compatibles para el usuario, directamente integrados en el entorno Microsoft
Funciones corporativas	El usuario puede compartir su número profesional, con servicios de telefonía avanzados así como las reglas de enrutamiento de llamadas en todos sus dispositivos.

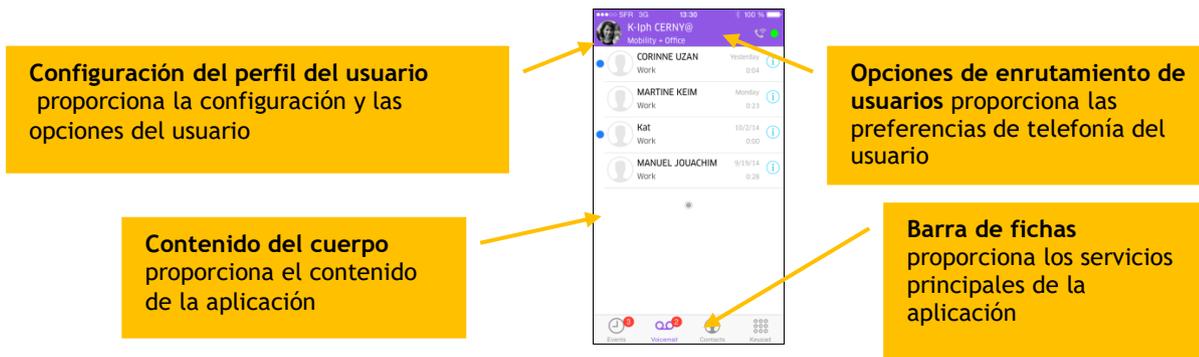
4.1.4.2 Alcatel-Lucent OTCV iPhone

OpenTouch Conversation for iPhone (OTCV iPhone antes My IC Mobile for iPhone) es una aplicación diseñada específicamente para usuarios que tienen un Apple™ iPhone y desean usarlo como su teléfono profesional preferido o único. My IC Mobile for iPhone se despliega a través del Apple Store y se beneficia del alto nivel de servicio del Apple Store para descargar, instalar y actualizar la aplicación.



Diseño de la pantalla de inicio

El diseño de la pantalla de inicio de OTCV consta de cuatro áreas principales: la configuración del perfil de usuario, las preferencias de enrutamiento del usuario, el área de contenido de la aplicación y la barra de control de comandos.



Historial de llamadas y Mensajería vocal visual

El panel “Historial de llamadas” proporciona los registros de conversación; en el panel “Mensajería vocal”, el usuario puede realizar las siguientes acciones:

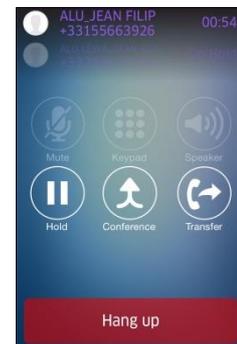
- Devolver la llamada al llamante
- Eliminar el mensaje
- Agregar el llamante a contactos
- Escuchar los mensajes de voz

Búsqueda de contactos

El motor de búsqueda de contactos busca contactos en el directorio de OXO Connect o en cualquier servidor LDAP externo gracias a UDA (acceso a directorios universales). El motor de búsqueda también busca en el directorio local del iPhone. El resultado final de la consulta es una mezcla de contactos locales del iPhone y contactos del directorio remoto de la empresa:

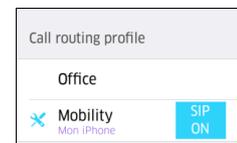
Control de llamadas

- Llamada en espera
- Consulta
- Consulta repetida
- Transferencia
- Liberación
- Conferencia
- Mensajería Instantánea



VOIP SIP Companion

VOIP SIP Companion permite establecer llamadas VoIP utilizando la WLAN en lugar de las redes celulares.



4.1.4.3 Alcatel-Lucent OTCV Android

OpenTouch Conversation for Android (OTCV Android) es una potente aplicación desarrollada para usuarios que tienen un SmartPhone de Android™ y desean utilizarlo como su teléfono profesional preferido o único. OTCV Android se implementa a través de la tienda de aplicaciones Google Play y aprovecha la capacidad de este servicio de Google para descargar, instalar y actualizar la aplicación.

La pantalla de inicio de OTCV Android contiene una zona de datos del perfil del usuario y tres pestañas (Favorites, Communications y Events) que permiten acceder a Favoritos, Comunicaciones y Eventos respectivamente.

Eventos: Historial de llamadas, Llamadas perdidas y Mensajería vocal visual

Desde cada registro, el usuario puede:

- Devolver la llamada al llamante
- Eliminar el mensaje
- Agregar el llamante a contactos
- Escuchar los mensajes de voz

Favoritos: Búsqueda de contactos

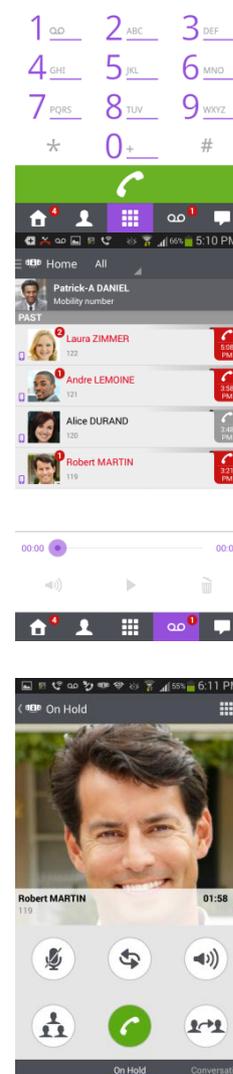
El motor de búsqueda de contactos busca contactos en el directorio de OXO Connect o en cualquier servidor LDAP externo gracias a UDA (acceso al Directorio Universal). El motor de búsqueda también busca en el directorio local del Android. El resultado final de la consulta es una mezcla de contactos locales y contactos del directorio remoto de la empresa.

Conversación: Control de llamadas

- Llamada en espera
- Consulta
- Consulta repetida
- Transferencia
- Liberación
- Conferencia
- Mensajería Instantánea

VOIP SIP Companion

VOIP SIP Companion permite establecer llamadas VoIP utilizando la red WLAN corporativa en lugar de las redes celulares.



Característica	Ventajas
Experiencia del usuario mejorada	Con la presentación a base de pestañas, el modo de reposo y una pantalla por comunicación activa, el usuario aprovecha la experiencia de usuario de la combinación de dispositivos (8082 My IC Phone y Smartphone) y una rápida adaptación entre ambos.
Compatibilidad con 4.1	El usuario tiene un gran abanico de smartphones o aparatos de donde elegir, desde el más barato hasta el más complejo y sofisticado.
Servicios de telefonía profesional.	Los empleados pueden compartir un mismo número profesional único mientras se benefician de todos los servicios vocales y de enrutamiento de la centralita de su empresa.

4.1.5 Hotel/hospital

Alcatel-Lucent OXO Connect integran una solución para hoteles y otros servicios de alojamiento dedicada a necesidades concretas (hoteles, clínicas, residencias para ancianos, colegios mayores, etc.).

Esta completa solución, diseñada específicamente para hoteles y otros servicios de alojamiento, se basa en Office Link Driver (OLD). Gracias a OLD, el sistema de comunicación se integra completamente dentro de las aplicaciones del hotel.

Todas las operaciones (registro de entrada, número de habitaciones, idioma del terminal del cliente, estado de la habitación, problema con una habitación, nombre del invitado, idioma, etc.) se gestionan directamente desde el servicio de atención al cliente y aparecen indicados en el terminal del operador. Además, información tal como el estado de la habitación se sincroniza entre las aplicaciones del hotel y los terminales Alcatel-Lucent, y viceversa.



EFICIENCIA DEL PERSONAL

Podrá gestionar las habitaciones y las llamadas desde su mesa. Alcatel-Lucent ha diseñado específicamente un teléfono de escritorio Alcatel-Lucent para la recepción. El teléfono dispone de una pantalla fácil de entender que utiliza iconos para guiarle por las diversas funciones. Simplemente le dice todo lo que debe saber sobre el estado de cada habitación (libre, ocupada, terminada, estado anómalo), por lo que simplifica mucho las operaciones de registro de entradas y salidas.



Al llegar, los huéspedes reciben una tarjeta con su número de teléfono directo, el código para bloquear o desbloquear el teléfono y la hora a la que desean que se les despierte.

<i>Hotel Miraplaya</i>	
<i>Thursday June 16th 2005, 18:17</i>	
Name	Smith
Room	214
Language	English
Personal Login	1619
Direct Number	038647525
Outgoing Calls	No Restriction
Pre-payment	20£
Used	20£
Including VAT (20,6%):3,42£	
Do not disturb	Inactive
Message	None



CLIENTES SATISFECHOS

La solución hotelera de OXO Connect también mejorará la estancia de sus huéspedes. Por ejemplo, siempre se les llamará a tiempo para despertarles. Estas llamadas se pueden programar desde recepción o desde la habitación del huésped. Si hay algún problema, se escuchará una señal sonora y aparecerá un icono para alertar al usuario. Con OHL y las aplicaciones para hoteles, también puede programar la llamada de despertador desde atención al cliente.

Además de su línea directa, los huéspedes pueden disponer de buzones de voz (automáticamente) y de teléfonos DECT o WiFi: un fantástico servicio para clientes que asisten a congresos.

También puede ofrecer una cabina de teléfono, por ejemplo, en el vestíbulo, en donde las llamadas se carguen a la habitación del huésped y, así, aumentar la sensación de comodidad de éste.

TARIFICACIÓN DE LAS COMUNICACIONES

El hotel puede definir sus propias tarifas para las llamadas telefónicas de sus huéspedes, o una tarifa por tiempo de acuerdo con la duración de la llamada. Al abandonar el hotel, el terminal de sobremesa imprime la factura detallada del huésped con información detallada al respecto.

Con OHL y las aplicaciones para hoteles, el registro de salida se puede efectuar desde el servicio de atención al cliente y se indica en el terminal del operador, con lo que sólo se ofrece una factura total al cliente con el gasto telefónico.

Si lo desea, puede activar o desactivar bajo petición la llamada directa para llamadas locales, de larga distancia e internacionales; asimismo, puede programar el sistema para cortar la comunicación de la línea directa tras alcanzar un límite de crédito concreto. Gracias a todas estas funciones, los teléfonos de una habitación dejan de ser un servicio básico para convertirse en un importante centro de beneficios para su empresa.

www.alcatel-lucent.com/enterprise



twitter.com/ALUEnterprise



facebook.com/ALUEnterprise



youtube.com/user/AlcatelLucentCorp