

Consola de distribución de Alcatel-Lucent Enterprise

Solución de inteligencia humana para el procesamiento de llamadas

La consola de distribución [Alcatel-Lucent Enterprise Dispatch Console](#) facilita la presentación y selección de llamadas según los procesos de negocio y las reglas de prioridad en función de la decisión de los operadores.

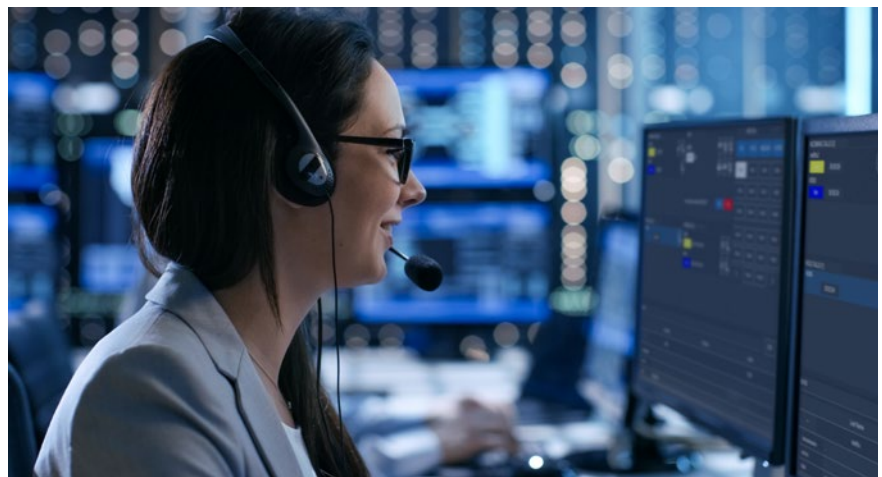
Esta solución es la ideal para los centros de control y para los entornos en los que se necesita clasificar y seleccionar llamadas, tales como los siguientes:

- Centros de control de ferrocarriles y aeropuertos
- Centros de control de proveedores de energía
- Centros de emergencia pública (por ejemplo, estaciones de bomberos, comisarías de policía, juzgados)
- Servicios de bienvenida estándar

Muy flexible, con todas las funciones y adaptable a las necesidades específicas, esta solución ofrece a los operadores un control total de las llamadas. La consola de distribución permite a los operadores coger o enviar las llamadas, estacionarlas o establecer una conferencia para tratar las emergencias.

La interfaz web de la consola de distribución proporciona a los operadores una herramienta sencilla y gráfica para visualizar la(s) cola(s) y seleccionar fácilmente la ruta de la llamada mediante los iconos y las funciones de clic para llamar a través de un teclado de marcado, teclas de marcación rápida o acceso a un directorio LDAP.

La interfaz web es accesible desde el PC o estación de trabajo, con pantalla táctil del operador y puede integrarse fácilmente. Puede integrarse en una aplicación de centro de control de terceros.



Ficha técnica

[Consola de distribución de Alcatel-Lucent Enterprise](#)

Características principales	Ventajas
Supervisión de llamadas	Permite que todas las llamadas sean visibles para los operadores del centro de control. Visible para varios operadores al mismo tiempo (el operador más adecuado selecciona la llamada según el contexto y la experiencia del operador).
Priorización y cola de un gran número de llamadas	Asegura la gestión flexible de la vista de operador con respecto a una variedad de criterios como los siguientes: prioridad, tipo de llamada, tiempo de espera, reglas de emergencia, geografía o perfil de trabajo
Selección de llamadas que se van a atender	Proporciona a los operadores el control total de las llamadas en la cola («fuera de la cola», para seleccionar, y «en la cola», una vez clasificada la llamada)
Múltiples opciones de enrutamiento	Los operadores realizan la acción más adecuada en la distribución de llamadas; por ejemplo, transferirla a un destino, estacionarla o establecer una conferencia
Conferencia (en opciones)	Facilita la coordinación entre varios grupos de interés y gestiona el tipo de participación, como detener el micrófono, poner en espera, suspender la escucha de la conferencia o activar el modo comerciante
Marcación rápida/teclado de marcado	Ofrece una forma rápida y fácil de iniciar llamadas usando teclas predefinidas, llamada por nombre o numeración directa
Acceso al directorio LDAP de la empresa	Ofrece muchos detalles para la presentación de llamadas y funciones de llamada por nombre
Tecla de control del teclado	Agilice las operaciones con las teclas funcionales del teclado: atender una llamada, transferir, colgar, poner en espera, etc.
Interfaz web	Ofrece una gestión de llamadas visual e intuitiva (iconos, teclas de marcado, llamadas perdidas) compartida con todos los operadores en tiempo real
Historial de llamadas	Proporcione información sobre llamadas pasadas (pasadas, recibidas, respondidas o perdidas) y permita la devolución de llamadas instantáneas desde cualquier entrada
Alta disponibilidad	Duplicación de la consola de distribución y redundancia geográfica de Alcatel-Lucent OmniPCX® Enterprise
Estadísticas	Muestre estadísticas de llamadas personalizadas en el diseño de Grafana (GrafanaLabs)
Autenticación externa basada en base de datos LDAP	Aproveche el mecanismo de autenticación existente de la organización y alinése con la política de seguridad

Opciones

- Conferencia multipartita (hasta 60 participantes simultáneamente en una conferencia, hasta 120 puertos por consola)

Integraciones a petición

- Diseño de consola y personalización de estadísticas.
- Visualización en un mapa de la ubicación de la persona que llama
- Integración con aplicaciones de terceros, como la plataforma de supervisión SCADA o el sistema de comunicación integrado

Lista de características

Seguimiento de la cola de llamadas y atención de llamadas

- Elección de la configuración del espacio de trabajo al iniciar sesión
- Visualización del nombre/número de la persona que llama, prioridad de llamadas y duración de la espera
- Guía de voz para informar a la persona que llama de su posición en la cola de espera
- Elegir/recuperar cualquier llamada de una cola (privada o compartida)
- Transferencia directa de llamada desde una cola supervisada

Control del teléfono

- Hacer una llamada mediante el teclado de marcado, la marcación rápida o la búsqueda LDAP (estado de disponibilidad de teléfono en pantalla)
- Espera compartida/privada, música en espera, recuperar la llamada
- Atender la llamada, transferir a un destino, colgar
- Conferencia tripartita (la conferencia multipartita es opcional)
- Gestión de llamadas perdidas y devolución de llamadas
- Sin protocolo (free seating): seleccione cualquier teléfono de escritorio compatible disponible y asócielo con la consola de despacho al iniciar sesión
- Tecla de supervisión (BLF) de terminales telefónicos

Ficha técnica

[Consola de distribución de Alcatel-Lucent Enterprise](#)

Interfaz web gráfica

- Diseño HTML5
- Los módulos flexibles permiten la gestión visual, que incluye lo siguiente:
 - Cola de llamadas entrantes para atenderlas
 - Historial de llamadas
 - Procesamiento de llamadas en curso (colgar, poner en espera, transferir, establecer una conferencia)
 - Selección del destino mediante un teclado numérico (teclado de marcado, teclas de marcación rápida, llamada por nombre o número directo)
- Personalización de colores, botones, iconos y widgets
- Administrar las estadísticas
- Presencia del aparato telefónico en el resultado de la búsqueda LDAP
- Gestionar claves personales
- Adjuntar notas para el próximo operador

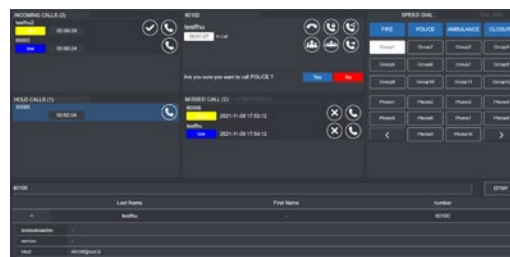


Figura 1: interfaz web gráfica

Módulo de administración

- Herramienta de administración web
- Administrar la pantalla de la consola del operador
- Administrar la configuración mediante plantillas (diseño, módulos gráficos, prioridades, números de teléfono, colas de llamadas, teclas de marcación rápida)
- Gestionar los tonos de llamada y exportar en formato CSV
- Administración multiusuario
- Gestión basada en funciones
- Supervisión en tiempo real de RSI y operadores registrados

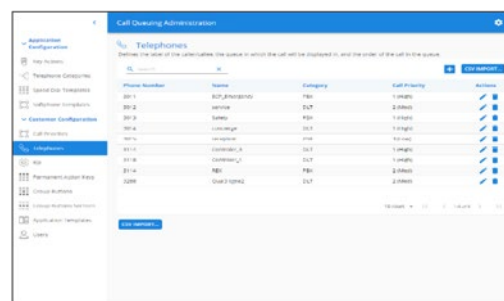


Figura 2: interfaz de administración

Especificaciones técnicas

Arquitectura

- Aplicación de servidor web
- Routing Service Intelligence (RSI)
- Protocolo CSTA (Computer Supported Telecommunications Applications - aplicaciones de telecomunicaciones compatibles con equipos informáticos)

Sistemas compatibles

- Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise R12 y posterior
- Compatible con el Alcatel-Lucent OmniPCX Record

Teléfonos de escritorio compatibles

- ALE DeskPhones (IP o Digital) y ALE Premium DeskPhones (IP o Digital)
- Alcatel-Lucent IP Desktop Softphone

Alta disponibilidad y robustez

- Redundancia geográfica de OmniPCX Enterprise
- Duplicación de la consola de distribución
- Modo degradado cuando la aplicación o la estación de trabajo del operador se desconecta o está fuera de servicio
- Continuidad del servicio en situaciones de desastre cuando se traslada a otra ubicación

Capacidad

- Llamadas ilimitadas en cola (limitación por pantalla)
- Hasta 200 teclas de marcación rápida para la interfaz estándar
- Hasta 200 operadores por nodo OmniPCX Enterprise

Recomendaciones para estación de trabajo del operador

- Microsoft® Windows 11
- Microsoft® Edge
- Versión 90 de Chrome (se recomienda utilizar la última versión)
- Tamaño de la pantalla LCD: 21,5 pulgadas minimum
- Resolución de LCD: 1920 x 1080

OmniPCX Enterprise y requisitos previos de la consola de distribución

- Mín. OmniPCX Enterprise de R12
- Licencias de la consola de distribución
- Linux Suse 15SP7

Precios y servicios

- El precio se basa en licencias por interfaz del operador y en opciones una "conferencia por puerto". Los pedidos se realizan a través de la herramienta ACTIS (incluido el servicio de asistencia).
- Póngase en contacto con los servicios profesionales de Alcatel-Lucent Enterprise para cotizar un precio para la personalización de la solución (como diseño personalizado o estadísticas para una empresa, configuración de claves, integración de aplicaciones de terceros por ejemplo SCADA)