

# ALCATEL-LUCENT 4059 EXTENDED EDITION ATTENDANT CONSOLE

Die umgehende Anrufbearbeitung oder Weiterleitung an die richtige Person steigert die Kundenzufriedenheit. Die Alcatel-Lucent 4059 Extended Edition (EE) Attendant Console bietet den Telefonisten die Anwendungen, welche sie zur effizienten, professionellen und persönlichen Bearbeitung von Anrufen benötigen. Die PC-Anwendung wurde für OmniPCX® Enterprise Communication Server oder OpenTouch®-Plattformen entwickelt. Sie ermöglicht Telefonisten an einem oder mehreren Standorten eine schnelle und einfache Bearbeitung eines hohen Anrufaufkommens durch Kunden und Mitarbeiter.



## Professionelle Begrüßung und effiziente Anrufbearbeitung

Vermittlungsmitarbeiter spielen für die Begrüßung der Kunden eine wichtige Rolle. Sie sind für den ersten Eindruck des Unternehmens verantwortlich. Dieser Ersteindruck hat entscheidenden Einfluss auf die Kundenzufriedenheit. Da jeden Tag viele Anrufe bearbeitet werden müssen, ist eine effiziente Anrufbearbeitung besonders wichtig. Durch die optische Anzeige der eingehenden Anrufe, des Anrufstatus und von Präsenzinformationen über eine benutzerfreundliche PC-Umgebung ermöglicht die 4059 EE Attendant Console den Vermittlungsmitarbeitern die schnelle Verwaltung und Weiterleitung eines hohen Anrufaufkommens an die passenden Personen in der Organisation – und dies ohne dass die Begrüßung der Kunden und Mitarbeiter leidet.

## Desktopanwendung

Die 4059 EE Attendant Console ist eine Desktopanwendung, die zur Steuerung des Telefons des Vermittlungsmitarbeiters direkt mit dem Communication-Server kommuniziert. Es muss kein zusätzlicher Server installiert werden. Die Anwendung

sorgt gemeinsam mit den Alcatel-Lucent-Tischtelefonen oder der Alcatel-Lucent IP Desktop Softphone-Anwendung in VoIP-Umgebungen für eine zuverlässige Audioqualität.

Die 4059 EE Attendant Console kann entweder für einen einzelnen Vermittlungsmitarbeiter oder für eine Gruppe eingesetzt werden.

## Leicht anpassbare Benutzeroberfläche

Die Benutzeroberfläche der Konsole basiert auf dem Microsoft® Windows®-Betriebssystem und kann entsprechend der individuellen Anforderungen für eine schnellere, bequemere und effizientere Arbeit angepasst werden. Sie können spezielle Tasten für die am häufigsten angerufenen Kontakte oder Dienste (beispielsweise Hotel- oder Taxireservierungen) einrichten.

Alle wichtigen Aktivitäten zur Anrufsteuerung können mit der Maus direkt über die Benutzeroberfläche, über die vordefinierten Funktionstasten der Alcatel-Lucent-Vermittlungsplatztastatur oder über Tastaturkombinationen auf einer normalen PC-Tastatur durchgeführt werden.

Dank der Ergonomie der dedizierten Tastatur können auch Teilzeit-Vermittlungsmitarbeiter oder neue Mitarbeiter Anrufe effektiv bearbeiten. Sie können die Audioeinstellungen (beispielsweise Stumm schalten, Freisprechen, Lautstärke) und die Funktionen zur Anrufsteuerung (z. B. Anrufannahme, Anruf beenden, Anruf weiterleiten, Wechseln zwischen Anrufen) über nur einen Tastendruck nutzen.

## Supervision und Präsenz

Die visuelle Supervision (Beleglampenfeld) wichtiger Mitarbeiter und externer Leitungen (verfügbar, belegt, klingeln) sowie die in Echtzeit verfügbaren Präsenzinformationen inkl. der Benutzerpräsenz (beispielsweise beschäftigt, abwesend) und die Kalender-Präsenzinformationen unterstützen die Vermittlungsmitarbeiter bei der erfolgreichen Anrufbearbeitung.

## Suchen und Identifikation von Anrufern

Die 4059 EE Attendant Console bietet leistungsstarke Verzeichnisfunktionen und ermöglicht so den Zugriff auf Kontaktinformationen und die Identifikation von Anrufern. Die Vermittlungsmitarbeiter können in verschiedenen Quellen nach Personen suchen (OmniPCX Enterprise-Telefonbuch, LDAP-Verzeichnis, lokale Kontaktdatenbank) und über die Suchergebnisse Anrufe verbinden oder Anrufer weiterleiten. Die Funktion für den Anruf per Mausclick über die Kontaktkarten verbessert die Produktivität und verringert die Anzahl der Wählfehler.

## Unternehmen mit mehreren Standorten

Dank der Anrufsteuerung für mehrere Standorte kann ein einziger Empfangs- oder Vermittlungsmitarbeiter Anrufe für einen oder mehrere Standorte bearbeiten und so die Betriebskosten senken. Unternehmen mit mehreren Standorten können außerdem mit geografisch verteilten Vermittlungsmitarbeitern arbeiten und Anrufe für die gesamte Organisation bearbeiten. Sollte das Anrufaufkommen einen festgelegten Grenzwert überschreiten, kann die 4059 EE Attendant Console einen Überlauf an alternative Warteschlangen oder Vermittlungsmitarbeiter durchführen, ohne die Kundenbegrüßung zu beeinträchtigen.

## VORTEILE

Gezielte Umleitung von Anrufen an die passende Person	Vermittlungsmitarbeiter können den Status und die Verfügbarkeit aller Personen im Netzwerk sehen und so schnell und exakt Anrufe an die richtigen Personen weiterleiten. Präsenzinformationen sorgen für eine erfolgreichere Anrufweiterleitung und weniger Voicemails. Wichtige Anrufe können zur Einhaltung von Service Level-Anforderungen priorisiert werden.
Vereinfachter Betrieb	Ein einziger Vermittlungsmitarbeiter kann Anrufe für mehrere Büros bearbeiten. Dies vereinfacht den Betrieb, sorgt für einen konsistenteren Service und ermöglicht Kosteneinsparungen.
Effiziente Verwaltung vieler Anrufe	Die intuitive PC-Benutzeroberfläche und die One-Touch Anruf-/Weiterleitungsfunktion sorgen, vor allem bei vielen Anrufen, für effizientere und effektivere Vermittlungsmitarbeiter.
Neue Vermittlungsmitarbeiter werden schnell effektiver	Mit der benutzerfreundlichen und anpassbaren PC-Benutzeroberfläche ist für die Vermittlungsmitarbeiter nur ein minimaler Schulungsaufwand erforderlich. Besonders Benutzer von Alcatel-Lucent 4059 IP werden sich schnell zu Hause fühlen.
Verbesserung der Gesamtbetriebskosten (TCO)	Die 4059 EE Attendant Console ist eine Desktopanwendung, die über Tischtelefone für Unternehmen direkt mit dem Communication-Server kommuniziert. Daher muss kein zusätzlicher Server bereitgestellt und gewartet werden.

Abbildung 1: 4059 Extended Edition Attendant Console

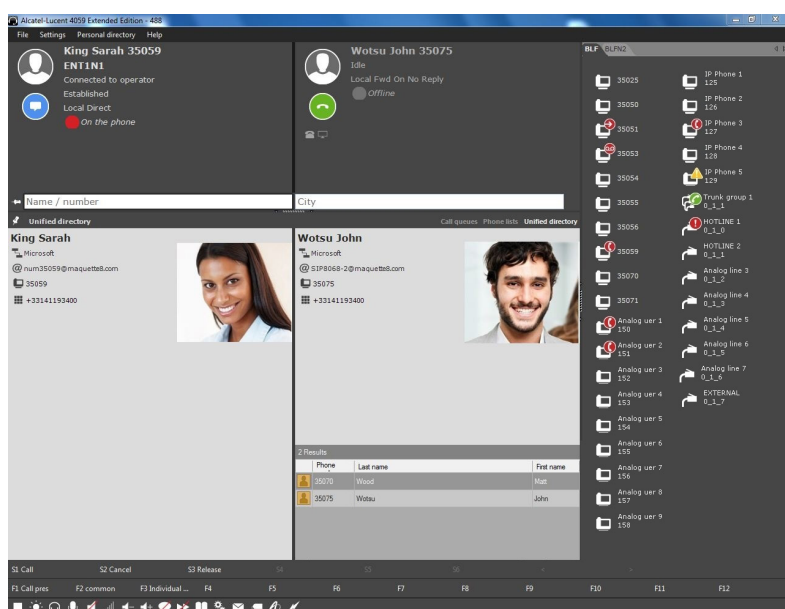


Abbildung 2: Visuelle Supervision



## FUNKTIONEN

### Telefoniedienste

Anrufsteuerung inkl. Annehmen, Anrufen, Wahlwiederholung, Rücksprache, Weiterleitung, Parken, Halten, Wechseln, Konferenzanruf, Weiterleiten zwischen Vermittlern und viele weitere Funktionen direkt über die Anwendung

Audioeinspielung über das Tischtelefon oder den Computer (mit der Alcatel-Lucent IP Desktop Softphone-Anwendung)

Anrufbearbeitung per Maus oder Tastatur (die angepasste Alcatel-Lucent-Tastatur deckt die am häufigsten genutzten Bearbeitungsfunktionen ab)

Schnelle Anrufplatzierung oder -weiterleitung mit einem Klick (z. B. über das Supervision-Panel oder über Kontaktkarten)

Schnellwahl (vom Benutzer programmierbare Funktionstasten oder Buttons für den Schnellzugriff)

Funktionen zur Anrufbearbeitung (z. B. Präsentation, Halten, Weiterleiten, Supervision) stehen über Funktionstasten im direkt Kontext und entsprechend der Anforderungen des jeweiligen Vermittlungsmitarbeiters zur Verfügung

On-Demand-Anrufaufzeichnung zur Qualitätssicherung, Sicherheit oder entsprechend rechtlichen Anforderungen Optional können über die Alcatel-Lucent OmniPCX RECORD-Anwendung alle Anrufe aufgezeichnet werden.

## FUNKTIONEN (FORTS.)

### Informationen zum Anrufer/Anrufempfänger

Name des Anrufers oder Anruferkennung mit Warnfenster

Kontaktkarte des Anrufempfängers inkl. Bild, Organisation, Präsenz-<sup>\*</sup> und Routing-Informationen, E-Mail-Adressen, Telefonnummern etc.

Anruf per Mausklick über Kontaktkarten

### Anrufwarteschlangen und -Routing

Überwachung von Warteschlangen (eingehende Anrufe, in Weiterleitung und gehaltene Anrufe) mit automatischem oder manuellem Aufnehmen aus Warteschlangen für den Umgang mit vielen Anrufen

Status der Anruferwarteschlange mit optischer Anzeige

Verwaltung von Notrufen oder VIP-Anrufen

### Supervision und Präsenz

Visuelle Supervision (Belegtlampenfeld) von Personen oder externen Trunks (inkl. Trunk-Gruppen); Supervision-Bereich kann in einem separaten Fenster oder auf einem zusätzlichen Monitor angezeigt werden

Anzeige der Verfügbarkeit des Kontakts auf Basis der Aktivität seines Telefons (klingeln, belegt) und des Präsenzstatus\* (z. B. abwesend, offline)

Anzeige von Kalenderpräsenzinformationen aus Microsoft Exchange-, IBM Domino®- oder Novell GroupWise®-Servern (Option über das Alcatel-Lucent Application Partner Program)

### Verzeichnis

Gleichzeitige Suche in allen Datenquellen: OmniPCX Enterprise-Telefonbuch, beliebiges LDAP-Verzeichnis und Verzeichnis der Vermittlungskonsole (lokale Kontaktdatenbank)

Verschiedenste Suchmöglichkeiten zur schnellen Suche nach Personen (Platzhalter, unscharfe Suche, Eigenschaften)

Automatische Rufnummernauflösung für eingehende Anrufe

Anruf per Mausklick über Verzeichnisse

### Benutzerbenachrichtigung

Text, Sprache, E-Mail (SMTP-E-Mail über das integrierte E-Mail-Fenster)

### Anrufprotokollierung

Anzeige (alle eingehenden, ausgehenden und verpassten Anrufe) und Anruf über den Anrufverlauf

### Mehrere Standorte

Zentralisierter Vermittlungsmitarbeiter für alle verbundenen Standorte

Geografisch verteilte Vermittlungsmitarbeiter für die gesamte Organisation

### Branchendienste (Hotelbranche, Gesundheitssektor)

Nicht stören, Weckanruf, Check-in/Check-out (Option über das Alcatel-Lucent Application Partner Program), Verwaltung des persönlichen Gästecodes, Änderung des Zimmerstatus

### Anpassung

Tastaturkombinationen, Schriftgröße

Automatische Annahme/Weiterleitung/Aufzeichnung, Rufton

### Ausfallsicherheit

Per Sicherung und Synchronisierung mit dem OmniPCX Enterprise Communication Server

### Erweiterungen

Über Partner (Alcatel-Lucent Application Partner Program) – beispielsweise zur Gästeverwaltung (Check-in/Check-out), Netcam-Integration, Hardware für Benutzer mit beeinträchtigtem Sehvermögen

\* Mit OpenTouch-Plattformen

## TECHNISCHE DATEN

<b>Softwareversion</b>
4059 Extended Edition Attendant Console Version 1.6.2 oder höher
<b>Unterstützte Systeme</b>
OmniPCX Enterprise Communication Server ab Release 9.1
OpenTouch-Server ab Release 1.2
<b>Computeranforderungen</b>
Microsoft Windows: Windows 7 (32- und 64-Bit), Windows 8/8.1 (64-Bit) oder Windows 10 (64-Bit)
CPU-Typ (oder kompatibler Prozessor): Intel® Core™ i3
Für die Anwendung verfügbarer Arbeitsspeicher: 512 MB RAM (je nach Betriebssystemen, mindestens 4 GB RAM für den Computer empfohlen)
Festplatte mit mindestens 1 GB verfügbarem Speicherplatz
Netzwerk: Mit einem TCP/IP-Netzwerk verbundene Netzwerkkarte
Anzeige: Minimale Bildschirmauflösung von 1280 x 1024 Pixeln, Monitor mit 17 Zoll oder mehr
Dedizierte (empfohlen) oder normale PC-Tastatur (mit Ziffernblock)
USB-Anschlüsse (min. 2.0) für Audio-Endgeräte und Tastatur
Telefonie für VoIP: Mikrofon und Lautsprecher, Headset mit Mikrofon oder vergleichbare(s) Endgeräte(e)
Microsoft .NET Framework 4.5
<b>Unterstützte Tischtelefone/Softphone</b>
Alcatel-Lucent DeskPhones (IP oder Digital) und Premium DeskPhones (IP oder Digital)
Alcatel-Lucent IP Desktop Softphone (VoIP)
<b>Verzeichnisse</b>
Kompatibilität für LDAP-Verzeichnisse: OmniVista® 8770 Network Management System, Drittanbieter
Unterstützung für LDAPS-Authentifizierung/-Verschlüsselung
<b>Netzwerk</b>
IPv6-konform
<b>Lokalisierung</b>
Deutsch (Deutschland), Deutsch (Österreich) Chinesisch (vereinfacht), Chinesisch (traditionell), Dänisch, Niederländisch, Englisch (USA), Ungarisch, Italienisch, Koreanisch, Norwegisch, Polnisch, Portugiesisch, Portugiesisch (Brasilien), Russisch, Spanisch, Schwedisch, Vietnamesisch
<b>Kapazität</b>
Vermittler pro System: 250
Supervision-Symbole: 600
Einträge in der Wahlwiederholungsliste: 400
Einträge im Attendant Console-Verzeichnis: 120.000
Anzahl der Anrufe pro Anrufwarteschlange (eingehende Anrufe, in Weiterleitung, gehaltene Anrufe): 8

## BESTELLINFORMATIONEN

Sie müssen für jeden gleichzeitig angemeldeten Vermittlungsmitarbeiter eine 4059 Extended Edition Attendant Console-Lizenz erwerben.

	<b>OMNIPCX ENTERPRISE COMMUNICATION SERVER</b>	<b>OPENTOUCH-SERVER</b>
4059 EE-Lizenz	Teilenummer 3BA09329JA	Teilenummer 3BA09329JO
Belegtlampenfeld (optional)	Teilenummer 3BA09509AA	Teilenummer 3BA09509AO
Angepasste Tastatur (optional)	Teilenummer 3BA00637xB (x je nach Land)	
Pack 4059 EE-Lizenz und angepasste Tastatur	Teilenummer 3BA03241xB (x je nach Land)	Teilenummer 3BA03241xO (x je nach Land)

**enterprise.alcatel-lucent.com** Alcatel-Lucent und das Alcatel-Lucent Enterprise-Logo sind Marken von Alcatel-Lucent. Um sich über die Marken der Landesgesellschaften der ALE Holding zu informieren, besuchen Sie: [enterprise.alcatel-lucent.com/trademarks](http://enterprise.alcatel-lucent.com/trademarks). Alle anderen Marken sind Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber. Änderungen der hierin enthaltenen Informationen behalten wir uns ohne Ankündigung vor. Keine Gesellschaft, weder die einzelnen Landesgesellschaften noch die ALE Holding, übernimmt Verantwortung für die Richtigkeit der hier enthaltenen Informationen. (August 2016)