

TELEFONÍA SOBRE PC CON PIMPHONY

Alcatel **OmniPCX Office**

> **PIMphony para Alcatel **OmniPCX Office** es un software de gestión de comunicaciones personales que combina las dos herramientas de negocios que más se utilizan - los ordenadores de sobremesa y los teléfonos - para ofrecer un asistente telefónico fácil de utilizar que se encarga de gestionar las tareas telefónicas diarias. PIMphony mejora la interacción y los servicios de los clientes, aumenta la productividad personal y del equipo y, además, optimiza la inversión realizada por la empresa en Alcatel OmniPCX Office, pues añade una nueva dimensión a los servicios de telefonía.**

Eficacia de las operadoras

PIMphony Attendant está diseñada especialmente para gestionar un gran volumen de llamadas entrantes. Optimiza la recepción y transferencia de llamada a través de una interfaz de usuario ergonómica, la ventana del asistente. También permite gestionar la información del usuario.

Eficacia personal

PIMphony aumenta la eficacia personal, pues los usuarios ahorran tiempo y evitan los equívocos en las llamadas gracias a las funciones de marcación por nombre o de arrastrar y pegar (drag & drop) el número de teléfono.

Eficiencia del equipo

PIMphony facilita la gestión de grupos de trabajo, pues el estado de los diversos teléfonos puede conocerse en cualquier momento.

Por otro lado, los errores de transferencia de llamadas se evitan gracias a las nuevas ventanas de supervisión y de asistente de PIMphony Team.

Acceso simplificado a mensajes

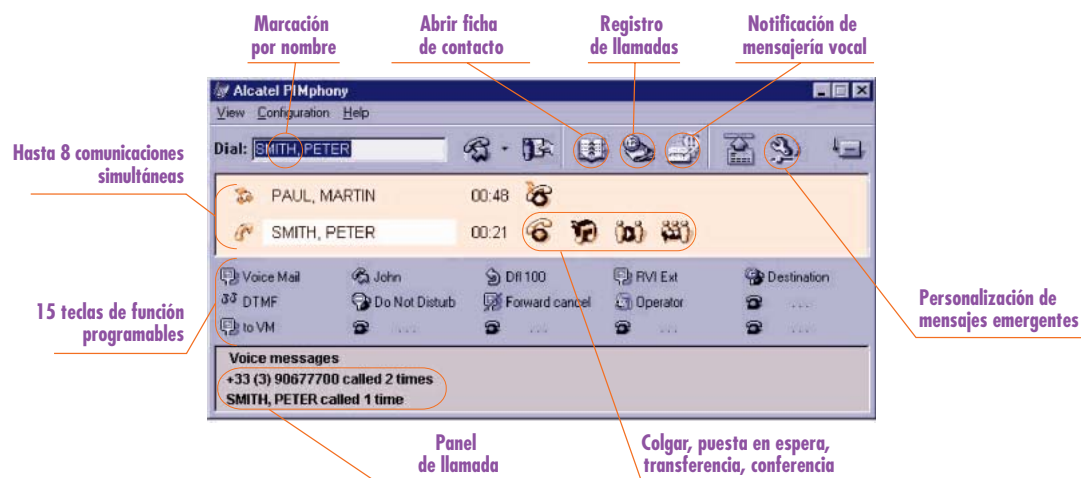
PIMphony simplifica el acceso a la información importante en forma de mensajes entrantes. Los mensajes de voz se gestionan fácilmente en el nuevo buzón de correo visual. Una mensajería unificada permite al usuario acceder a los mensajes de voz, correos electrónicos y fax al mismo tiempo.

Mejor relación con el cliente

PIMphony mejora las relaciones con los clientes de la empresa, pues ofrece acceso a una base de datos de contactos mucho más amplia que la agenda del sistema, con integración de la base de datos de contactos. PIMphony admite la integración con Microsoft® Outlook™, GoldMine®, Act!™, Lotus Notes® y Microsoft® Access™. La función de registro de llamadas permite realizar un seguimiento de todas las llamadas, incluidas las no contestadas.

Conjunto completo de prestaciones de telefonía en el PC

- Gestión de llamadas entrantes y salientes, llamada en espera, gestión multilínea (hasta 8 líneas), teclas de marcación directa, marcación por nombre, rellamada.



TELEFONÍA SOBRE PC CON PIMPHONY

Alcatel OmniPCX Office

Integración de gestión de contactos

- Sincronización automática con la base de datos de gestión de contactos.
- Mensaje emergente de la tarjeta de contacto.
- Marcación por nombre mediante la base de datos de contactos.
- Marcación directa desde la tarjeta de contacto*.
- Mensaje emergente para funciones personalizadas.

Registro de llamadas centralizado

- Enumera las llamadas entrantes contestadas y no contestadas, las llamadas salientes y los mensajes de voz con identificación del contacto, indicación de la fecha y la hora e información sobre la duración de la llamada.
- Inicio de una llamada con un doble clic, tarjeta de contactos con un clic.
- Aunque los usuarios no se encuentren en esos momentos en su mesa, todas las llamadas se registran.

Cualquier tipo de terminal de teléfono

La principal ventaja de la arquitectura PIMphony de terceros es que no existe una conexión física entre el teléfono y el PC. PIMphony puede estar conectado a cualquier tipo de terminal (DECT, Reflexes™, series Alcatel 8 y 9, analógicos, WLAN) Incluso puede funcionar sin terminal alguno (mediante telefonía en PC con PIMphony IP).

Buzón de correo visual

El buzón de correo visual incluye multitud de funciones de gestión de correo electrónico:

- Leer o eliminar mensajes.
- Saltar al mensaje siguiente o al anterior.

* Dependiendo del software de administración de contactos.

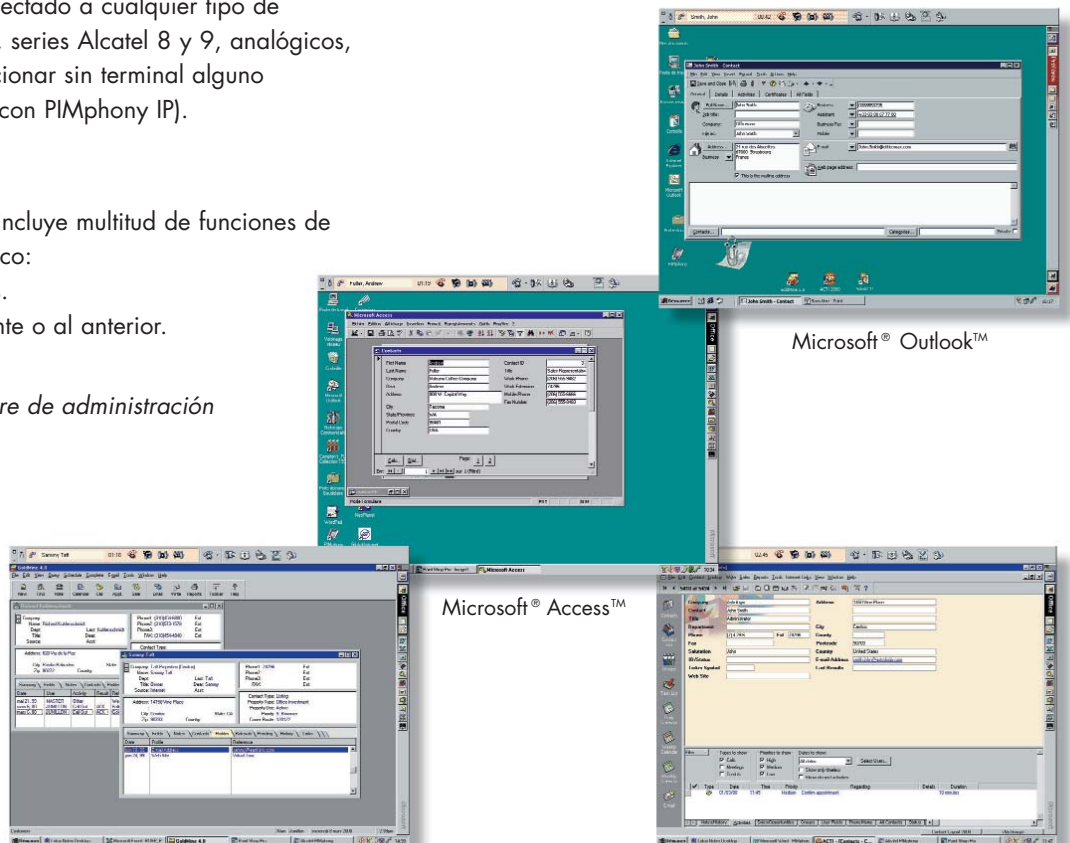
- Reenviar el mensaje a uno o varios usuarios, con comentarios de voz en caso necesario.
- Mensaje emergente en pantalla con la tarjeta de contacto asociada (si se identifica al remitente en la base de datos).

Mensajería unificada

- Integración de mensajes de correo electrónico, mensajes de voz y faxes (dependiendo del nivel de servicio del ISP) con la ventana cliente de correo electrónico del usuario.
- Identificación de los mensajes de voz con un icono específico, se gestionan como correos electrónicos con un archivo .WAV adjunto.
- Presentación del mismo nivel de información: fecha y hora, nombre de la persona que llama (si se ha identificado a ésta en la base de datos de contactos) o número de teléfono.

Ventana de supervisión

- El usuario puede definir grupos de supervisión (grupos de trabajo o servicios) en la empresa.
- Estado de la llamada/desvío de cada una de las personas que el usuario ha incluido en el grupo de trabajo.



GoldMine® de FrontRange Solutions Inc

Act!™ de Best Software, perteneciente a Sage Group

TELEFONÍA SOBRE PC CON PIMPHONY

Alcatel **OmniPCX Office**

PIMphony Attendant

Además de la ventana del asistente, PIMphony Attendant gestiona los parámetros y la configuración de los terminales y la información de los empleados:

- Cambiar el nombre y apellidos de un número de teléfono (solo en el PBX local);
- Bloquear y desbloquear el teléfono;
- Restablecer la contraseña;
- Conferir derechos de modo nomádico;
- Cambiar el estado de desvío;
- Modificar los derechos de telefonía;
- Gestionar el perfil PIMphony;
- Gestionar las direcciones de correo electrónico y los números de teléfono (domicilio, móvil, empresa, otros) del usuario.

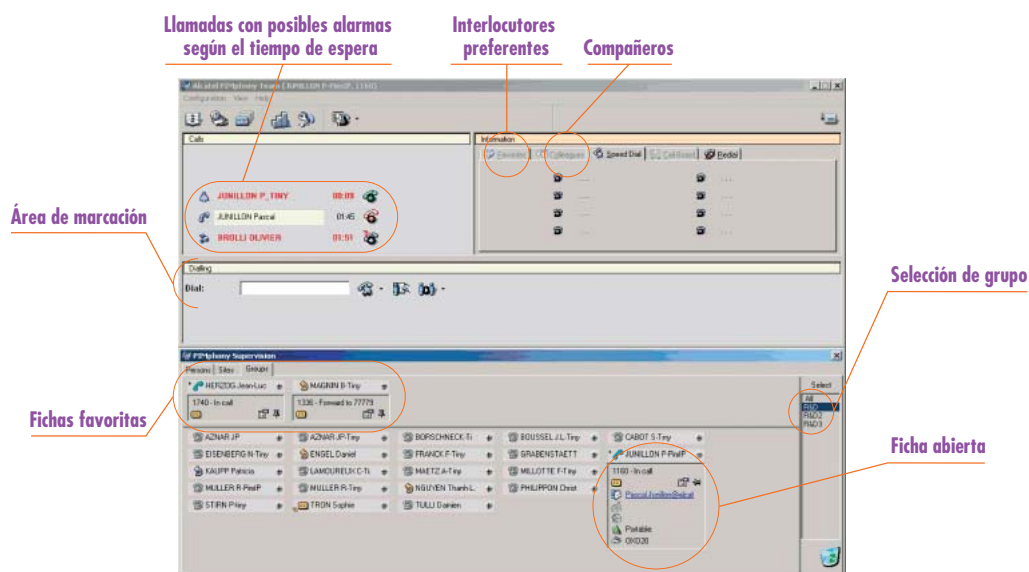
Todas estas operaciones, excepto la modificación de nombre y apellidos, están disponibles en un entorno de emplazamientos múltiples.

Supervisión de emplazamientos múltiples

Está disponible con PIMphony Attendant. Permite mostrar y controlar en la ventana de supervisión varios terminales de distintos sistemas OmniPCX Office (topología multisitio). Es decir, con la capacidad multisitio de OmniPCX Office, la operadora puede ver el estado de desvío y del teléfono de todos los usuarios y optimizar la gestión de llamadas para mejorar la recepción del llamante.

Ventana del asistente

- Presentación de un máximo de 8 llamadas entrantes (16 con iconos pequeños) con posibilidad de activar alarmas durante el tiempo de espera en los estados de llamando o retenido.
- Visualización de una lista de interlocutores preferidos para la persona que llama en ese momento o la lista de compañeros de un interlocutor preferido.
- Acceso a la tabla de llamadas o a la lista de rellamadas.
- Posibilidad de realizar la transferencia en un paso para interlocutores preferidos o para personas de un grupo de supervisión.
- Capacidad para compilar las estadísticas de llamadas.



TELEFONÍA SOBRE PC CON PIMPHONY

Alcatel OmniPCX Office

Prueba gratuita

Versión de evaluación de 2 meses para cualquier variante de PIMphony, para un máximo de 25 usuarios. El período de evaluación de 2 meses comienza cuando el primer usuario abre la versión gratuita de PIMphony.

	PIMphony Basic	PIMphony Pro	PIMphony Team	PIMphony Attendant
Conjunto completo de funciones telefónicas	•	•	•	•
Registro de llamadas centralizado	•	•	•	•
Telefonía IP	•	•	•	•
Integración de gestión de contactos		• ¹	• ¹	• ¹
Buzón de correo visual		•	•	•
Mensajería unificada		•	•	•
Marcación por nombre con directorio LDAP		•	•	•
Marcación por nombre con directorio PBX local		•	•	•
Funciones de asistente			•	•
Supervisión de un único emplazamiento			•	•
Supervisión de emplazamientos múltiples				•
Programación del directorio				• ²
Programación de la información del usuario				•

1) Software de gestión de contactos admitido: - Microsoft® Outlook™ 2000, 2002 y 2003 con Business Contact Manager - Act!™ 6.0 y 2005 de Sage Group - GoldMine® /5.7, 6.5 y 6.7 de FrontRange Solutions Corp - • Microsoft® Access™ 2000, 2002 y 2003 - IBM® Lotus Notes® 5.02 a 6.5.

2) Sólo para terminales telefónicos del sistema conectados a PIMphony.

PIMphony

IP PIMphony

Número máximo de usuarios de PIMphony: (incluyendo los usuarios de IP PIMphony): 25 para el sistema sin disco duro 75 para Compact Unit y Advanced Unit con disco duro 200 para Premium Unit

PIMphony versión 6.x es compatible con Alcatel OmniPCX Office versión 5 y superior

Terminales de voz


Terminales Alcatel Reflexes™ y eReflexes™
 Terminales inalámbricos Alcatel Dect o GAP, terminales analógicos
 Terminales Alcatel IP Touch y serie 9
 MIPT 300 y 600

No son necesarios teléfonos de Alcatel
 Auriculares para PC o microteléfono para PC (por ejemplo, kit Comfort del microteléfono IP para IP PIMphony)

PC

Pentium® 266/300 MHz o superior con 64Mb RAM,
 140 MB de disco libre, unidad de CD-ROM
 Tarjeta Ethernet
 Tarjeta gráfica SVGA
 1.024x768 píxeles mínimo si se usa el modo de asistente
 Microsoft® Windows® 2000 Professional SP4 y Server
 Windows® Millenium
 Windows NT® 4.0 Workstation con Service Pack (o posterior)
 Microsoft® Windows® 2000 Professional o
 Microsoft® Windows® XP Professional y Home, x64 Edition
 Microsoft® Windows® 2003 Server, x64 RC y R2

Pentium® II 300 MHz o superior con 80Mb RAM,
 140 Mb de disco duro, unidad de CD-ROM
 Tarjeta Ethernet o módem V90 o módem xDSL
 Compatible con Windows con unidad dúplex completa
 Tarjeta gráfica SVGA
 1.024x768 píxeles mínimo si se usa el modo de asistente
 Tarjeta PC SoundBlaster® estándar compatible con altavoces
 Microsoft® Windows® 2000 Professional SP4 and Server Microsoft® Windows® 98
 Windows® Millenium
 Windows NT® 4.0 Workstation con Service Pack (o posterior)
 Microsoft® Windows® 2000 Professional o
 Microsoft® Windows® XP Professional y Home, x64 Edition
 Microsoft® Windows® 2003 Server, x64 RC y R2

4284078 - ES - 06/2006/2 - © 2006 - Alcatel Business Systems - 32, avenue Kléber 92707 Colombes - Francia - RCS Paris B 602 033 185 - Este documento carece de valor contractual - Las funciones que se mencionan pueden variar en cada país y su disponibilidad depende de la red pública a la que se conectan los sistemas - Alcatel se reserva el derecho de modificar las características de los productos sin previo aviso - Todas las marcas registradas son propiedad de sus respectivas empresas - Impreso en la CCE sobre papel sin cloro - **5865P** -  ART CONNECTION