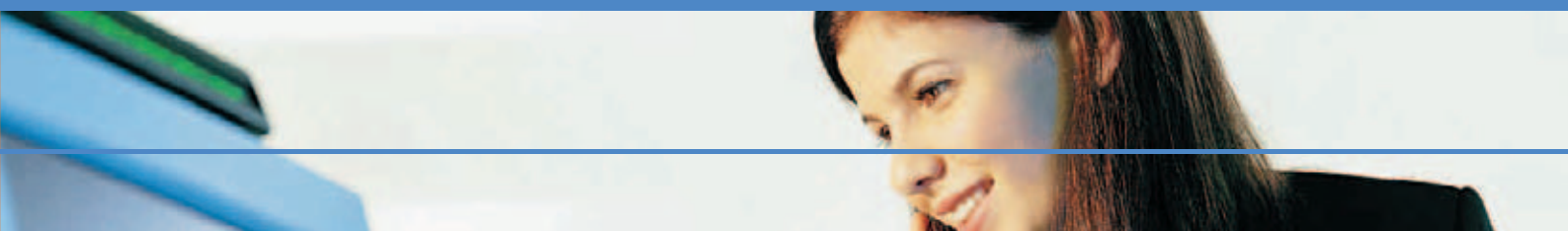




PEQUEÑAS EMPRESAS



Alcatel **OmniPCX** *Office Compact Edition:*
Telecomunicaciones profesionales fundamentales



Alcatel **OmniPCX** Office Compact Edition

COVEREST PONE LA BIENVENIDA A SUS CLIENTES EN BUENAS MANOS

Una estrategia audaz requiere una acción rápida

Coverest* es una exitosa compañía de seguros con 10 empleados. Tras una cuidadosa deliberación, su director, Robert Stevens*, se dió cuenta de que el éxito futuro se basaba en tres cambios:

- Cambiarse a una nuevas instalaciones en una zona de mayor prestigio y profesionalidad.
- Ampliar su cartera de clientes tradicionales gestionando al mismo tiempo el creciente número de clientes con el mismo personal.
- Mejorar la bienvenida a los clientes, teniendo en cuenta las quejas recibidas de los clientes sobre esperas demasiado largas cuando llaman o el redireccionamiento equivocado con el sistema telefónico anterior.

Solución rápida y flexible

Coverest necesitaba una solución de telefonía que diera la bienvenida a sus clientes con un mensaje agradable. El sistema debería poder gestionar un gran aumento del volumen de clientes, asegurando que los llamantes contactarían con la persona adecuada, al tiempo que se conseguía un uso más productivo del tiempo y los conocimientos de los empleados cuando utilizan el teléfono.

Oferta paquetizada, entrega urgente y funciones avanzadas

Coverest eligió Alcatel **OmniPCX Office Compact Edition**, que satisfacía todas sus necesidades en un único paquete sencillo con ocho teléfonos Reflexes™ y dos teléfonos analógicos.

Su sistema de bienvenida profesional saluda a las personas que llaman durante las 24 horas del día con música o un mensaje en espera, al tiempo que libera al personal de la oficina como, por ejemplo, al recepcionista. Gracias a la operadora automática, los clientes son remitidos a la persona adecuada, lo que optimiza la eficacia del personal.

La aplicación CTI Smart PIMphony ha mejorado las relaciones con los clientes al dejar ver toda la información relevante sobre un determinado interlocutor al personal mediante mensajes emergentes en la pantalla del ordenador personal en el momento en que reciben la llamada.

Si ningún empleado puede atender la llamada, el cliente tiene la posibilidad de dejar un mensaje o ponerse en contacto con la persona llamada en su móvil. Y con su diseño compacto y discreto, el sistema se adapta perfectamente a la pared, ahorrando así un preciado espacio en la oficina.

* Nombres virtuales.



“Éramos conscientes de la importancia que nuestra bienvenida a los clientes y la gestión de las llamadas tendría en nuestra imagen como empresa, pero no podíamos permitirnos desperdiciar nuestro preciado tiempo en instalar y aprender las nuevas funciones.”

“Tuvimos que cambiarnos a las nuevas instalaciones muy rápidamente. En sólo una semana habíamos elegido el sistema y también se había instalado. Fue un gran reto, pero salimos airosos gracias a Alcatel **OmniPCX Office Compact Edition**.”

comenta Robert Stevens.

ATIENDA EL TELÉFONO O ESTE CLIENTE COLGARÁ

Cualquiera que sea su actividad empresarial – venta al por menor, servicios, profesionales médicos o abogados, seguros o inmobiliarias – sabrá que la forma en la que se da la bienvenida a las personas que llaman refleja la profesionalidad de la empresa.

A los clientes les importa menos el tamaño de su empresa o si tiene una recepcionista dedicada que el que tengan una bienvenida rápida, agradable y eficiente.

Para una imagen de empresa verdaderamente profesional se precisa más que simplemente atender las llamadas si alguien pasa por ahí. Mientras las personas que llaman esperan ser atendidas, cuentan con que escucharán música o un mensaje en espera. Independientemente de la hora del día a la que llamen, esperan ser bien recibidos, remitidos a la persona adecuada o que se les ofrezca la posibilidad de dejar mensajes de voz.

La alternativa es la frustración de los clientes y oportunidades perdidas.

Naturalmente está deseando mejorar la bienvenida a sus clientes con una solución profesional y funciones avanzadas. Pero debe ser una solución fácil de elegir y de adquirir, que llegue y se instale rápidamente, y que tenga un uso sencillo y eficaz. Debe ser compacta, discreta y rentable. También debe poder evolucionar (con funciones como Voz por IP* o aplicaciones CTI) para que se ajuste a los cambios de sus necesidades. Y debe aumentar drásticamente la productividad.

En Alcatel, nos hemos tomado en serio todas sus preocupaciones y hemos desarrollado Alcatel **OmniPCX Office Compact Edition**.

El resultado: una solución de telecomunicaciones verdaderamente profesional con todas las funciones de voz avanzadas que esperarías de un gran sistema de bienvenida para empresas, a **su** alcance.

* Disponible pronto.



Funciones de voz avanzadas y de alto rendimiento

Con Alcatel **OmniPCX Office Compact Edition**, conseguirá toda la potencia de comunicación de la galardonada familia Alcatel **OmniPCX Office**.

Ante todo, esto significa una sorprendente calidad de voz, pero también una fiabilidad a prueba de fallo y el acceso a una amplia gama de funciones de telefonía, desde las más básicas (como conferencias, música en espera o un mensaje de bienvenida) a las más avanzadas, que incluyen:

- Una amplia variedad de terminales con 4 teléfonos digitales Reflexes™, teléfonos Mobile DECT o teléfonos analógicos. Todos nuestros terminales son muy fáciles de utilizar; la transferencia y el desvío de llamadas no puede ser más sencillo: puede incluso llamar a su interlocutor por nombre gracias al directorio de marcación por nombre.
- Una potente **mensajería vocal integrada**.
- Un **Asistente personal integrado** para que las personas que llaman puedan dejar mensajes de voz o ponerse en contacto con usted en un número externo, interno o en su teléfono móvil.
- Una **Operadora automática integrada** "siempre activa" para conectar automáticamente al interlocutor con la persona adecuada en horas punta y proporcionar información a los clientes, por ejemplo, los horarios de oficina.
- Un **servidor CTI integrado** que permite el acceso a una base de datos de clientes desde su PC o un enlace con aplicaciones de terceros relacionadas específicamente con su actividad empresarial.
- El uso de teléfonos móviles DECT de Alcatel.



> Diseño compacto e intuitivo

Con tal conjunto de funciones de voz, es lógico que espere una gran cantidad de hardware ruidoso. Piénselo de nuevo.

Alcatel **OmniPCX Office Compact Edition** ha sido concebido con vistas a ocupar el mínimo espacio en la oficina. El armario se puede montar cómodamente en la pared, sin ningún ventilador ruidoso ni cableado visible.



> Soluciones completas, sencillas y rentables

La rapidez en la toma de decisiones y la implementación es fundamental para una empresa ágil. Cuanto menos tiempo dedique a elegir e intentar comprender un nuevo sistema de telecomunicaciones, más tiempo tendrá para el negocio. Con esta premisa básica en mente, hemos diseñado una serie de ofertas completas que le facilitan la selección, el pedido, la instalación y el uso de la solución adecuada. Se incluye todo el hardware y el software necesarios, con una relación precio-funcionalidad muy competitiva. Basta con que seleccione el paquete que se adapte al tamaño de su empresa y se despreocupe.

> Flexible y a prueba de innovaciones

Con Alcatel, una solución paquetizada no es algo cerrado. Lo esencial radica en su apertura y flexibilidad. Cualquiera que sea el paquete que elija, todo lo que necesita para evolucionar ya lo tiene, protegiendo así sus inversiones. Las evoluciones a la Operadora automática, Voz por IP* o aplicaciones CTI avanzadas como PIMphony Team, por ejemplo, se pueden activar con sólo la inclusión de una llave software. No se necesita un técnico en las instalaciones: basta con activar la licencia adecuada de forma remota y ¡adelante!

* Disponible pronto.

UN PEQUEÑO PASO PARA INSTALAR, PERO UN GRAN PASO PARA LA SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES

Tan sólo tres meses después de la instalación de Alcatel OmniPCX Office Compact Edition en sus nuevas instalaciones, todo el equipo de COVEREST está muy satisfecho con el nuevo sistema:

“Hemos observado una clara mejora de la satisfacción de los clientes. El nuevo sistema proyecta sin duda alguna una imagen más profesional.”

Con un sistema de bienvenida más eficaz, las necesidades y consultas de los clientes son atendidas con rapidez y el tiempo de espera para ponerse en contacto con la persona adecuada se reduce a la mitad. Coverest puede ofrecer ahora toda la calidad en las relaciones con los clientes que se esperaría de una empresa mucho más grande.

“Nuestro personal se siente más liberado para continuar con su trabajo.”

Funciones como la sencilla marcación por nombre y teclas programables para transferir o activar la mensajería vocal hacen su vida más fácil y el trabajo con el teléfono más productivo y sin estrés.

“Tan sólo varias semanas después de estar en funcionamiento, pudimos observar una evidente mejora en rentabilidad.”

La mejora en la gestión de las llamadas ha reducido la necesidad de volver a llamar a los clientes y los gastos telefónicos se han reducido un 10%.

“Toda nuestra actividad comercial está creciendo rápidamente, necesitamos contratar a otras dos personas e incorporar dos teléfonos Reflexes™ más. Esto no ha supuesto ningún problema con Alcatel.”

La excepcional arquitectura abierta de Alcatel permite que la inversión de hoy sirva también para que la empresa pueda afrontar las necesidades del mañana, ya sean servicios de movilidad o avanzados. Por tanto, si usted crece, nosotros podemos crecer con usted. Ya está todo instalado.



Alcatel: el líder europeo en soluciones avanzadas de voz y convergencia.

Deposite su confianza en los especialistas en comunicaciones empresariales. Abarcamos las necesidades de todos los clientes, desde seis a miles de líneas. La gama de productos OmniPCX Office ofrece simplemente las mejores ventajas en funciones del mercado y ha ganado premios del sector en muchos países.

CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES

Arquitectura

Sistema operativo	Linux
Armario montado en pared	65x360x345mm
Batería auxiliar externa	4/8 horas (opcional)

Teléfonos y lugar de trabajo

Usuarios de voz (analógicos, digitales, DECT)	37
Puertos de voz (Reflexes™ + analógicos)	12
Hub Multi-Reflexes™ (división de 1 a 3 canales)	4
Terminales Reflexes™ (con hub Reflexes)	16
Teléfonos analógicos	8
Usuarios IP* (e-Reflexes™ + IP PIMphony)	Hasta 55
Terminales Mobile Reflexes™ (DECT)	20
Módulos adicionales (máximo 2 por terminal)	10
SO, V24, Adaptador analógico	4
Adaptador V24 de tarificación	1
Estación base de radio IBS	3

Puertos de comunicación

Enlaces analógicos*	Hasta 4
Accesos básicos	Hasta 4 TO
ISDN RAS	Hasta 128 Kbps (2 canales B)
Enlaces IP (VoIP 4/8 placas hija)*	4/8 canales
Puerto Ethernet LAN	10/100 BaseT con detección automática

Servidor de llamadas

Mensajería vocal (integrada)	2 puertos/20 minutos
Capacidad de almacenamiento de a mensajería vocal (con Xmem64)	Hasta 80 minutos
Operadora automática	2 niveles/10 opciones por nivel y subnivel
Grupos (búsqueda/difusión/captura)	50 (hasta 32 abonados en cada uno)
Mensajes de bienvenida	De 4 a 8
Música de espera	2 minutos
Idiomas	Entre 2 y 4
Entradas de directorio	3.000
Selección automático de ruta (ARS)	500 entradas
Tickets de tarificación	Hasta 1.000 tickets
Grupos de operadoras	8 (máximo de 8 operadoras por grupo)
Conferencia	3 conferencias simultáneas

Servidor CTI

Servidor CTI integrado	CSTA/TAPI
Clientes PIMphony con servidor CTI integrado	25
Sesiones/supervisión CSTA	25/50

* Disponible pronto.

www.alcatel.com

4278060 - ES - 03/2004 - © 2004 - Alcatel Business Systems

32, avenue Kléber - 92707 Colombes - Francia - RCS Paris B 602 033 185 -

El presente documento no constituye un contrato - Las funciones citadas varían según el país y su disponibilidad depende de la red pública a la que se conecten los sistemas -

Alcatel se reserva el derecho a modificar las características sin previo aviso - Todas las marcas

comerciales son propiedad de sus respectivas empresas - Fotografías: Michel Langot -

Impreso en la CEE en papel sin cloro.