

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE BUSINESS COMMUNICATION MANAGER 450

Descripción General

Business Communications Manager 450 es una plataforma todo-en-uno de comunicaciones convergente de voz y datos para las medianas empresas que tienen desde 30 hasta 218 usuarios. El Business Communications Manager 450 es la única solución convergente de voz y datos para sucursales en el mercado que proporciona la posibilidad de elegir entre una opción de IP-enabled o una solución de IP-pura. Es compatible con las plataformas existentes Meridian, Norstar, y Communication Server 1000, proporciona capacidades avanzadas tales como, Mensajería unificada, Multimedia Call Center, Interactive Voice Response, IP routing, y servicios de Datos como firewall, wireless, y más.



Funcionalidades

- Voz y datos convergentes efectivas, todo en un solo paquete, reduce costos de cableado permitiendo conectar teléfonos IP sobre la red LAN existente, y permite extender todas las funcionalidades del sistema a múltiples sitios a través de la red IP. La implementación de troncales IP permite optimizar el ancho de banda y reducir costos de telefonía en su negocio.
- Perfecto para negocios con 10 a 200 usuarios, utilizando un mix de internos digitales e IP
- Simple de usar, instalar y mantener
- Funciones de telefonía sin igual, ofrece un conjunto de más de 200 funcionalidades telefónicas pre-cargadas.
- Soporta simultáneamente la elección de terminales digitales, analógicos e IP
- Opciones de Redundancia que incluyen la fuente de alimentación, ventiladores y disco duro. El sistema automáticamente detecta las fallas y conmuta sobre el modulo redundante alternativo sin perdida del servicio.
- Soporta múltiples aplicaciones incluyendo mensajería de voz, mensajería unificada, IVR (interactive voice response), Voz sobre IP, multimedia call center, y wireless, permitiendo así reducir gastos, ser más productivos, y servir mejor a sus clientes.

Características y beneficios

El Business Communications Manager 450, diseñado para las medianas empresas, viene precargado con cientos de funciones y un conjunto completo de aplicaciones integradas. De acuerdo al crecimiento de su negocio, si este necesita evolucionar, puede activar más capacidades sólo ingresando un key code.

- Uno de los Conjuntos de Funciones Telefónicas más amplio del Mercado: Más de 200 funciones le permiten procesar llamadas con confiabilidad, eficiencia y flexibilidad excepcionales. Puede estar seguro de que todas las llamadas recibirán un trato rápido y profesional. Los empleados pueden disfrutar de las funciones de conveniencia, productividad y control que reducen las llamadas perdidas y frustración. Por ejemplo, el sistema puede poner una llamada en espera para ubicar a una persona por los parlantes, quién puede tomar la llamada desde cualquier extensión.

- Mensajería de Voz: Permite a quien llama dejar información importante en un buzón de un usuario seleccionado, un departamento o a un grupo de usuarios. El sistema agrega información de la llamada, como la Identificación, la hora y el día de la llamada y el nivel de prioridad. Los empleados pueden grabar sus mensajes personalizados y disfrutar del acceso remoto de sus mensajes protegidos por su clave. El número de buzones es prácticamente ilimitado, como una capacidad de almacenamiento de 100 horas de mensajes. (LICENCIADO)
- Operadora Automática: Contesta las llamadas las 24 horas del día con mensajes personalizados y en ruta las llamadas al empleado, departamento o buzón correctos de acuerdo a la hora del día, el día de la semana y la identificación de la llamada. La lógica de enrutamiento puede incluir múltiples niveles, de manera que los llamantes pueden ser dirigidos automáticamente al destino correcto.
- Mensajería Unificada: Converge el manejo de mensajes de voz, fax & email en la computadora del usuario, utilizando una aplicación estándar como Microsoft Outlook o Exchange. Esta facilidad representa un ahorro de tiempo importante, especialmente para usuarios con alto volumen de llamadas. (LICENCIADO)
- Convergencia de Servicios sobre IP: Soporta poderosas aplicaciones de e-business que mejoran las operaciones y el servicio al cliente, permite extender los servicios a trabajadores remotos, incrementa la portabilidad, simplifica movimientos y cambios de usuarios, y elimina los cargos de llamadas entre sucursales.
- Acceso a Internet Universal: Le da acceso a usuarios autorizados a la intranet de la compañía o la Internet pública. Funciones opcionales de seguridad tales como autenticación, encriptación, firewall y redes privadas virtuales (VPNs) proporcionan conectividad segura tanto para las comunicaciones entre sucursales como también para los usuarios móviles y tele trabajadores. Centro de Llamadas: Distribuye las llamadas entrantes entre agentes o empleados designados (hasta 80 activos), que permiten la creación de mesas de órdenes, departamento de reservas, grupos atención al cliente o un centro de soporte técnico. Las llamadas pueden ser dirigidas hacia 50 colas que están asignadas a diferentes habilidades de los agentes, de manera de que los clientes tienen una ruta rápida al destino correcto y los agentes pueden brindar el mejor servicio posible. (LICENCIADO)
- Computer Telephony Integration (**CTI**): Posibilita utilizar aplicaciones de terceros que controlen los servicios telefónicos, de manera de habilitar servicios como un directorio corporativo o la aparición automática de la información del cliente cuando una llamada entra al sistema. Este servicio es simple de activar, administrar u gestionar estas aplicaciones desde cualquier computadora en red. (LICENCIADO)

La solución de BCM450 propuesta, ante las necesidades planteadas es la siguiente:

- 01 Plataforma BCM450 de NORTEL.
- 01 Trama Digital Euro-PRI
- 08 Troncales analógicas (Líneas telefónicas comunes o ADSL)
- 08 Internos analógicos (faxes, estrella de conferencia, inalámbricos)
- 48 Internos Digitales
- 20 Licencias de Internos IP (05 internos de escritorio y 15 internos Softphone 2050)
- Pre-atendedor y derivador de llamadas
- 45 Licencias de Correo de Voz
- 10 Licencias de Mensajería Unificada
- Mensajería de fax
- Intelligent Contact Center con:
 - 02 Skillset
 - 15 Agentes

Teléfonos Digitales:

- T7100 (Básico con display) Teléfono unilínea que ofrece funciones confiables en áreas sin separaciones donde los usuarios no necesitan conversaciones manos libres. El teléfono T7100 tiene una tecla programable y una tecla de funciones, junto con una pantalla de cristal líquido de un renglón de 16 caracteres. Sí posee parlante para las funciones de busca persona, no posee manos libres ni la posibilidad de usar headset. Recomendado para las habitaciones.



- T7208 (8 teclas programables con display y manos libres) Teléfono multilínea ideal para usuarios que necesitan funciones programables y números de marcación automática. Es apropiado para áreas con teléfonos compartidos, como fábricas, departamentos de ventas o centros de reparación. El T7208 puede tener acceso de hasta seis líneas, tiene ocho teclas programables y una pantalla de cristal líquido de un renglón de 16 caracteres. Cuenta con micrófono y parlante para conversación manos libres de alta fidelidad. Recomendado para oficinas o salas de reuniones.



- T7316 (20 teclas programables con display y manos libres, apto para agente de Call Center) Teléfono multilínea diseñado para usuarios con mayor volumen de llamadas y requisitos de manejo de llamadas. Además de 16 teclas programables para líneas o funciones y 8 teclas de memoria de función para rápido acceso a funciones o números de marcación automática adicionales, es ideal para quienes llaman con frecuencia a los mismos clientes o proveedores. Con pantalla LCD de 2 líneas de 16 caracteres cada una. Cuenta con micrófono y parlante para conversación manos libres de alta fidelidad. Cuenta con amplificador incorporado para headset.

Softphone:

- IP 2050 El software i2050 permite que usted tenga una comunicación en tiempo real vía su PC con toda la familiaridad y facilidad de un teléfono tradicional, utiliza voz sobre IP (VoIP). El softphone de Nortel proporciona una forma fácil de aumentar la comunicación interpersonal vía Internet de alto rendimiento. Recomendamos la conexión de un headset USB para conseguir una calidad óptima en la comunicación.. A modo de referencia, un Headset estándar USB recomendado por Interconnect es el Audio45 de Plantronics. Este headset posee micrófono con anulación de ruido, diseño discreto y ultraligero (ver foto), conexión USB "plug and play" y DSP (procesamiento de señal digital).