

Alcatel OmniTouch Unified Communication My Messaging

Estar siempre en contacto con los clientes es vital para su empresa. Y también lo es que sus empleados estén siempre en contacto. ¿Está seguro de que le conviene tener equipos de comunicaciones incoherentes y disparejos instalados en su empresa?

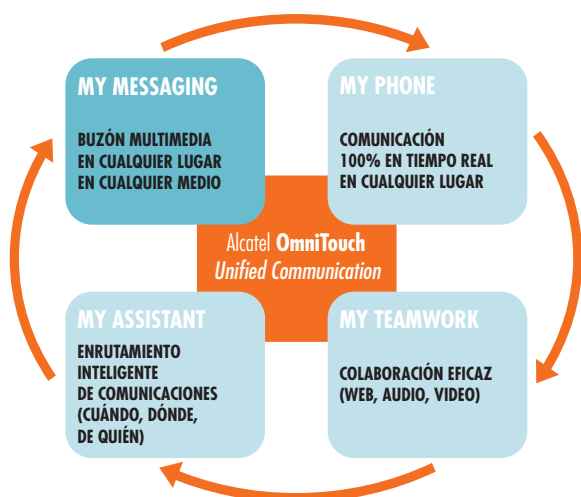
Lo que necesita es un conjunto de herramientas unificado y coherente que tenga en cuenta la diversidad de la plantilla, los clientes y sus respectivas preferencias para trabajar y hacer negocios. Y en este punto es donde el producto Alcatel OmniTouch Unified Communication le puede ayudar, gracias a la aplicación My Messaging que añadirá más valor a su empresa.

Mejor relación calidad/ precio

El producto My Messaging de Alcatel aporta ventajas a prácticamente todas las personas que trabajan en una empresa, así como a sus clientes y colaboradores, y la convierte en una verdadera empresa sin fronteras. Ofrece al personal un amplio abanico de funciones de mensajería, para lo que integra mensajería vocal, correo electrónico y faxes en un único sistema multimedia unificado.

Los empleados remotos, los que se encuentran en las sucursales, y los que están en la sede principal, se beneficiarán de un incremento de su productividad y capacidad de respuesta gracias a la estrecha integración entre My Messaging y las demás aplicaciones software de Alcatel **OmniTouch Unified Communication**, entre las que se incluyen My Assistant, My Phone y My Teamwork. Todas estas aplicaciones se han desarrollado con un marco y un motor de interacción comunes. Además, todo ello facilita la tarea del administrador de redes que verá reducida su carga de trabajo, independientemente de la envergadura de la red.

Al utilizar las tecnologías más recientes del mercado y basarse en estándares abiertos, está diseñado para mantenerse vigente a largo plazo.



ACCESO DIRECTORIO UNIVERSAL



PIM



NOTIFICACIÓN DE EVENTOS



INDICADOR DE PRESENCIA



SERVICIOS WEB



ACCESO VOCAL (Voz XML)



SEGURIDAD

Comunicaciones ininterrumpidas

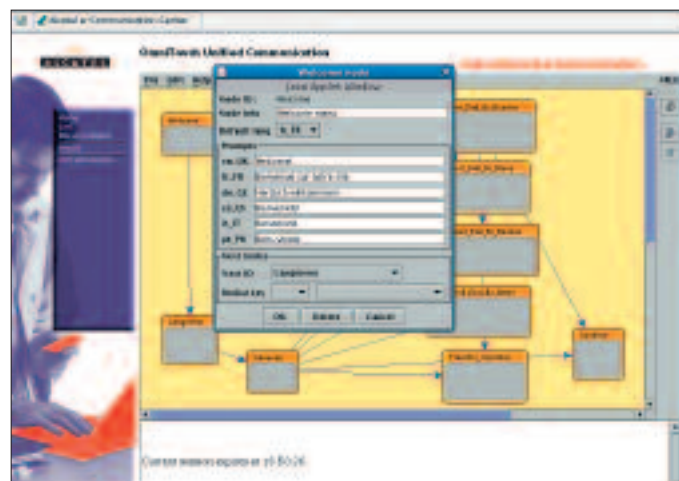
My Messaging ofrece lo mejor en cuanto a servicios de mensajería global que racionalizan las operaciones de la empresa y ahorran tiempo a los empleados. Esto se debe a sus capacidades, potentes y flexibles, de bienvenida, acceso a la información y funciones de entrega de mensajes. La mejora en la colaboración que disfrutarán los empleados aumenta el nivel de asistencia al cliente y la productividad interna.

My Messaging es una auténtica solución de mensajería unificada. Los mensajes de voz se almacenan directamente en la bandeja de entrada del usuario, aprovechando así el sistema de correo electrónico existente, ya sea Microsoft Exchange®, IBM Lotus Domino® u otro sistema compatible con IMAP4. Este enfoque reduce al mínimo el impacto y la necesidad de formación de los usuarios y aprovecha la red y la topología de correo electrónico existentes. La mensajería unificada también proporciona un punto único de almacenamiento. Todos los tipos de mensajes se almacenan en el servidor de correo electrónico y se gestionan a través del cliente de correo.

No se necesita duplicar ni sincronizar el contenido de los buzones, con lo que se evita el tráfico generado en la red local. Así se incrementan las posibilidades de ampliación, puesto que lo único que limita la capacidad de almacenamiento es el servidor de Email.

Además, My Messaging se puede utilizar desde múltiples dispositivos, lo que extiende todos los servicios a los usuarios móviles y remotos. My Messaging está disponible en el escritorio de la oficina y en el portátil, durante los desplazamientos, gracias al soporte de clientes ligeros. Los mensajes y correos electrónicos se pueden leer desde cualquier teléfono, mediante instrucciones de voz y conversión de texto a voz. ¿Está en la oficina pero no ha encendido su PC? Puede acceder a las funciones de My Messaging desde su teléfono IP Touch y a través de la pantalla. También puede leer los correos electrónicos por teléfono. Al mismo tiempo,

las funciones de My Messaging son accesibles desde un PDA, lo que permite revisar y responder a los correos electrónicos desde un dispositivo portátil. El conjunto completo de funciones, disponible en cualquier dispositivo, le ayuda a mejorar la productividad, la eficiencia y la satisfacción de los empleados en sus desplazamientos.



La facilidad de uso de las herramientas gráficas y la potencia de la tecnología VoiceXML constituyen la combinación perfecta para crear el servicio de bienvenida a la empresa.

El poder de la Suite

My Messaging también se integra con Framework y el resto de las aplicaciones de UC para ofrecer posibilidades adicionales y mayor eficiencia. Por ejemplo, la integración con Framework proporciona acceso universal al directorio, y My Messaging permite enviar fácilmente un mensaje a la persona adecuada con una sencilla selección en un directorio unificado desde cualquier dispositivo (desde cualquier teléfono, por medio de la interfaz de voz o desde una interfaz gráfica normal). La integración con My Phone permite llamar al remitente de un mensaje de correo electrónico o de voz mediante un simple clic en un botón.

Función de Operadora Automática: el Servicio de Bienvenida de la Empresa

My Messaging ofrece mucho más que la posibilidad de dejar y recibir mensajes de voz. Puede actuar como servicio completo de bienvenida a la empresa, y garantizar que ninguna llamada quede sin respuesta. La función de operadora

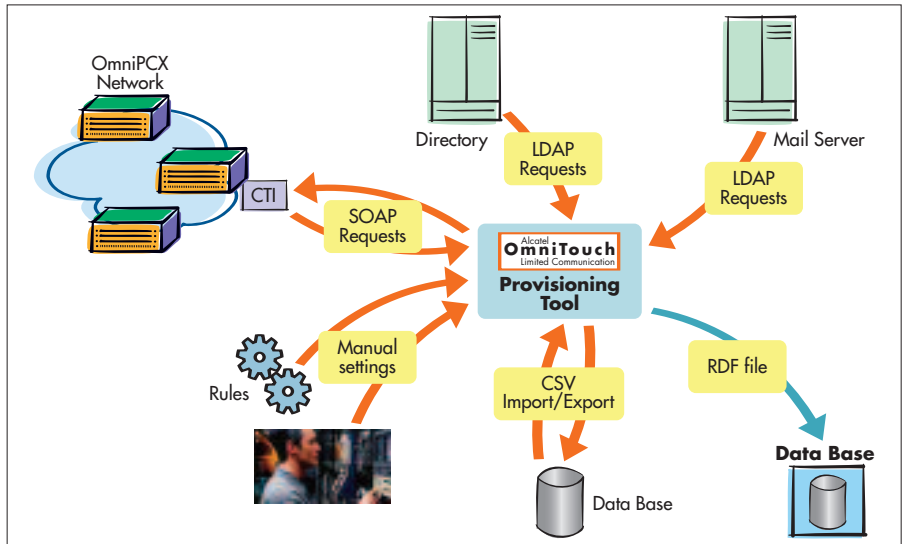


automática dirige a los llamantes hasta grupos de trabajo específicos o contactos auxiliares cuando el contacto principal no está disponible.

Las herramientas de administración basadas en Web permiten crear y diseñar su propia aplicación, y de este modo aprovechar la potencia de VoiceXML, que constituye el núcleo de My Messaging. Puede añadir cualquier forma de contenido de voz, incluidos mensajes pregrabados e información sobre el llamante. Ahora, el servicio de bienvenida a la empresa estará bajo su control como nunca antes lo había estado.

También para Faxes

La aplicación My Messaging de Alcatel **OmniTouch** ofrece también un valor añadido a las aplicaciones de mensajería vocal y correo electrónico (Email), al integrarse con los servidores de fax más conocidos. Tendrá a su disposición funciones de fax básicas, independientemente del proveedor que elija, incluidas las siguientes:



- Almacenamiento de Email, voz y fax en un buzón unificado.
- Desbordamiento de fax; difusión de fax; fax a demanda.
- Visualización, impresión y redacción de faxes.

Gestión

Y todo ello sin tener que preocuparse por nada. No corren peligro las inversiones anteriores, ni la estrategia de crecimiento de la empresa, ni el presupuesto, ya que no hay ningún coste de despliegue imprevisto. En resumen: no afecta a las estaciones de trabajo, a la infraestructura de Email ni a los planes de futuro.

My Messaging no sólo permite que los empleados reciban y envíen mensajes de voz sino que se adapta perfectamente a la instalación de TI existente sin provocar cambio significativo alguno en la configuración ni en la forma de

Recuperación, filtrado y adición de información de la empresa para crear la base de datos de Alcatel OmniTouch UC.

trabajar de las personas protegiendo además la seguridad de la red. My Messaging de Alcatel **OmniTouch** proporciona una interfaz Web con un punto de administración único, apropiado para todos los tipos de entornos de Email. Garantiza la coherencia entre los datos telefónicos de los usuarios y la configuración de buzones unificada, además de un acceso seguro y uniforme.

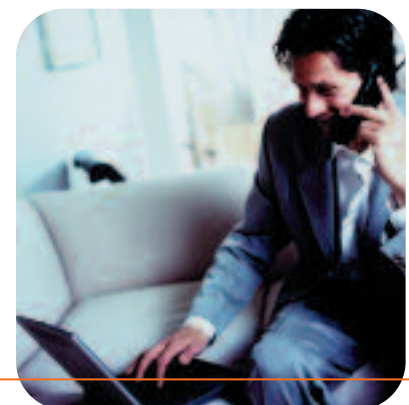
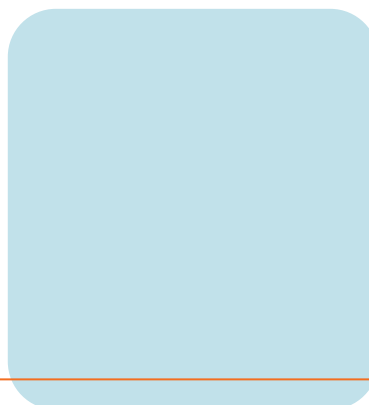
Asimismo, descubrirá que la solución My Messaging reduce en gran medida el coste total de propiedad (TCO, Total Cost of Ownership) del sistema de comunicaciones de la empresa. Y con ello también una recuperación de la inversión (ROI, Return On Investment) muy atractiva.

USER INTERFACE

	Microsoft PIM	Lotus PIM	Web	PDA	SMS*	Voice VxML
VxML Voice Mail	●	●	●	●	●*	●
Fax server (3rd party)	●	●	●	●	●*	●
e-Mail	●	●	●	●	●*	●
Automated Attendant						●

Dentro y fuera de la oficina, la aplicación My Messaging está disponible para el usuario desde la interfaz que él prefiera.

*Se utiliza una interfaz de SMS para notificación.



Diseñado para durar

Gracias a su arquitectura exclusiva, basada en los estándares más recientes de Internet, la solución My Messaging de Alcatel **OmniTouch** se mantendrá en sintonía con el crecimiento de la empresa. En la lista siguiente podrá ver algunas de las capacidades del producto a corto y medio plazo.

- My Messaging contiene su propio sistema de mensajería de voz basado en vXML con Unified Messaging. Además, My Messaging puede proporcionar mensajería integrada con los sistemas de mensajería vocal como Alcatel 4635 y 4645. Esta función permite a los clientes existentes evolucionar hacia Unified Messaging sin cambiar de sistema.
- ¿Y qué hay de la integración con nuestra aplicación empresarial o nuestro sitio web corporativo? My Messaging, al igual que todas las aplicaciones UC, proporciona servicios web integrados que facilitan la integración con su aplicación empresarial. Para Outlook y Lotus, le ofrecemos directamente la integración. Para otras aplicaciones (CRM, ERP, portal corporativo), los servicios web facilitan la integración con documentadas API de producto de alto nivel.
- La solución My Messaging es compatible con los servidores IMAP4 y también con Lotus Domino® y Microsoft Exchange®. Lo más probable es que, en su organización, la mayor parte de las unidades utilicen una o varias de estas infraestructuras de Email.

- El sistema My Messaging de Alcatel **OmniTouch** no sólo se ejecuta en Alcatel **OmniPCX Enterprise**, sino también en la mayor parte de las PBX existentes. Es posible que ya esté disfrutando las ventajas de un sistema Alcatel **OmniPCX Enterprise**. Pero si no es así, no hay problema. No es obligatorio migrar la infraestructura inmediatamente. Lo puede hacer a su propio ritmo, y beneficiarse de la solución My Messaging en su centralita actual.
- ¿Y qué podemos decir de los paquetes de CRM? Al disponer de conectores con los principales programas de software de gestión de relaciones con clientes (CRM, Customer Relationship Management) del mercado, My Messaging le permitirá aprovechar conjuntamente el sistema CRM que utilice.
- Ya lleva años acostumbrado a comunicarse por Email con personas de todo el mundo. Pero ¿qué sucede cuando no hay conexión? Ahora, con My Messaging, el teléfono toma el relevo. Basta con grabar un mensaje de voz e introducir el nombre de contacto. Y ya está: My Messaging entregará la información, independientemente de quien sea el destinatario, incluso como mensaje de Email si fuera preciso.

En pocas palabras: el componente My Messaging de Alcatel **OmniTouch Unified Communication** es abierto, versátil, flexible y capaz de evolucionar. Por ello está llamado a convertirse en su socio de comunicaciones independientemente de cómo evolucione la empresa.

Requisitos del sistema

My Messaging es compatible con el software y hardware estándar y, por tanto, aprovecha su entorno y sus inversiones:

Servidor: servidor My Messaging basado en Windows o Linux.

Soporte de correo electrónico: mensajería unificada e integrada con su actual entorno de correo electrónico. Soporte de características avanzadas con Outlook® y Lotus Notes® a través de plugins en el servidor de correo electrónico (Microsoft Exchange® e IBM Lotus Domino®). Compatibilidad con otros servidores de correo electrónico a través de IMAP4.

Cliente del usuario: interfaz web estándar (Alcatel UC Dashboard) con soporte en la mayoría de los exploradores estándar, incluidos Microsoft Internet Explorer® y Mozilla Firefox®. Alternativamente, soporte del cliente de correo electrónico (Outlook, Notes) como interfaz de usuario de mensajería.

Para consultar la lista completa y detallada de entornos y versiones compatibles, póngase en contacto con **el representante o Business Partner de Alcatel**.

Expertos a su servicio

Alcatel ha desarrollado una red de Business Partners cualificados en todo el mundo. Puede estar seguro de que hay un Business Partner cerca de usted con experiencia en UC para ayudarle. Instalará, mantendrá y soportará su implementación de UC para ayudarle a obtener el máximo valor de este completo conjunto de aplicaciones.

