

Alcatel-Lucent Visual Automated Attendant

Im Geschäftsleben verläuft der erste Kontakt oftmals über einen Telefonanruf. [Visual Automated Attendant](#) vermittelt anhand des virtuellen Rezeptionisten rund um die Uhr einen professionellen Eindruck und sorgt für die optimale Betreuung Ihrer Kunden.



Bieten Sie Ihren Anrufern ein hervorragendes Serviceerlebnis, indem Sie sie freundlich begrüßen und anschließend direkt an Mitarbeiter, Abteilungen oder die Voicemail weiterleiten. Die Ansagen der intuitiven API lassen sich problemlos anpassen und Routingregeln können umgehend auf neue Geschäftsanforderungen abgestimmt werden.

Verwandeln Sie Ihre eingehenden Anrufe in nachhaltige und dauerhafte Geschäftsbeziehungen. Die erweiterten Funktionen des Visual Automated Attendant bieten unzählige Möglichkeiten das Routing- und Begrüßungserlebnis für Ihre Kunden individuell zu gestalten.

Vorteile	Funktion
Hinterlassen Sie einen professionellen Eindruck und betreuen Sie Ihre Kunden rund um die Uhr mit Begrüßungen und einem automatisierten Anrufrouting	<ul style="list-style-type: none"> • Einfache Verwaltung des Routingskripts: Mithilfe der „Drag & Drop“-Funktion lässt sich die Anrufweiterleitung anhand von Bausteinen, die auf Ihren Geschäftszeiten und Ihrem Kalender basieren, mühelos einrichten. • Sofortiges Hochladen und Aufzeichnen der Ansagen – jederzeit und überall. Einfach über eine Webschnittstelle oder ein Telefon. • Durchwahl und Filterung sorgen abhängig vom Anrufer und der angerufenen Nummer für sofortiges und zuverlässiges Routing. • Weboberfläche für die Verwaltung, Auswertung und Export. • Text-To-Speech (TTS) und automatische Spracherkennung (ASR) für eine einfachere Kundenerfahrung.
Bauen Sie mithilfe von Begrüßungen und dem individuellen Anrufrouting wiederkehrende Geschäftsbeziehungen auf – dabei ist auch eine Integration mit der Unternehmensdatenbank oder dem Kontaktcenter möglich	<ul style="list-style-type: none"> • Keine Ausfallzeiten des Betriebs. Aktualisieren Sie Ansagen und das Routing von unterwegs. • Interactive Voice Response (IVR) Option mit SQL- und HTTP-Konnektor. Leiten Sie Anrufe anhand von Informationen. • Callcenterintegration mit Alcatel-Lucent OmniTouch Contact Center Standard Edition: Qualifizieren Sie Anrufe und sammeln Sie Informationen, um einen persönlichen Service bereitzustellen.
Kontrollieren und reduzieren Sie die Betriebskosten: Die Lösung bietet eine intuitive API, die von jedem verwendet werden kann. Sie ist skalierbar, mandantenfähig und SIP-basiert und bietet professionelles Anrufrouting sowie Begrüßungen für kleine bis sehr große Organisationen mit mehreren Standorten	<ul style="list-style-type: none"> • Intuitive grafische Oberfläche: Minimiert den Schulungsaufwand und die erforderlichen Kenntnisse. • Skalierbare Software bietet SIP-basierte Konnektivität zu den Kommunikationsservern. Vereinheitlichen Sie die Begrüßung und senken Sie die Betriebskosten anhand einer zentralisierten Routing- und Begrüßungslösung. • Hochverfügbarkeit: VAA-Mechanismus für Dienstkontinuität und Unterstützung von OXE-Redundanz Mechanismen. • Mandantenfähigkeit: Kann von mehreren Kunden mit jeweils ihren eigenen isolierten Anzeigen verwendet werden. • Delegierung: Benutzern können verschiedene Verwaltungsebenen zugewiesen werden.

Datenblatt

[Alcatel-Lucent Visual Automated Attendant](#)

Abbildung 1. Beispiel für eine Routingskript-Konfiguration per einfachem per Drag & Drop der Bausteine

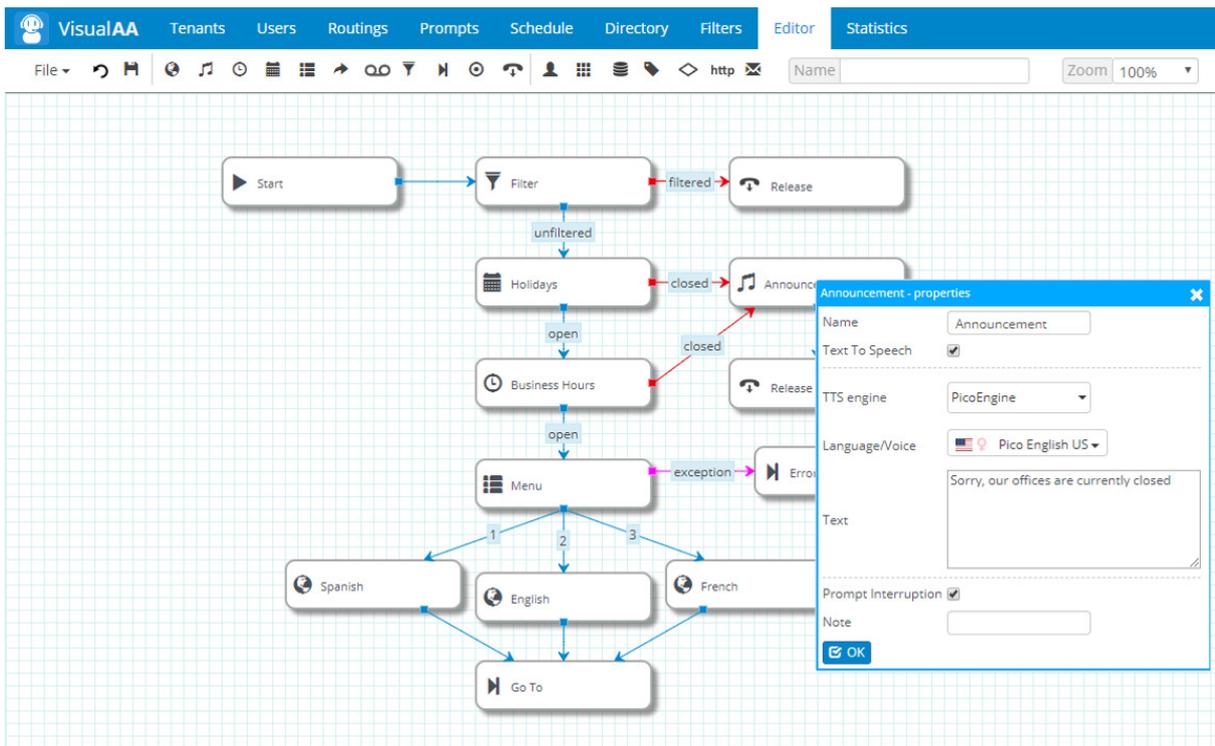
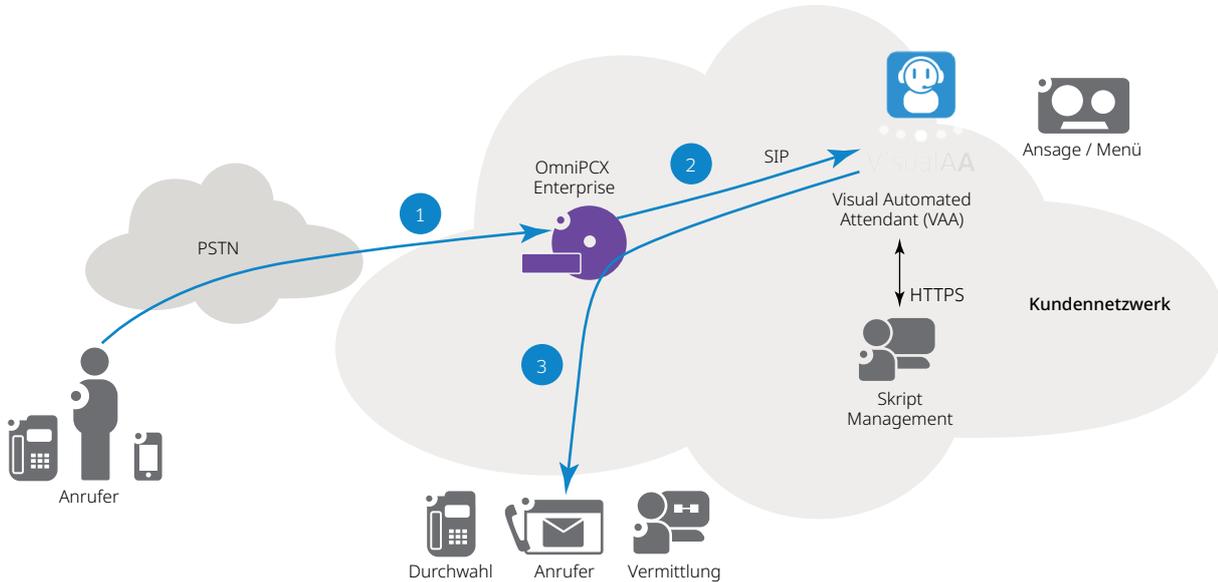


Abbildung 2. Beispiel der eingehenden Anrufverarbeitung und -architektur



1. Eingehender Anruf an die Telefonnummer mit der Begrüßung.
2. OmniPCX Enterprise CS leitet den Anruf mithilfe von SIP (or SIP/TLS) an den Visual Automated Attendant weiter.
3. Visual Automated Attendant spielt Ansagen ab und leitet den Anruf zurück an OmniPCX Enterprise CS.

Technische Daten

Softwareversion

- Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise Communication Server: Aktuelle unterstützte Versionen
- Alcatel-Lucent OpenTouch Enterprise Cloud: Aktuelle unterstützte Versionen R x.x

Server-Anforderungen

- Softwarebereitstellung auf jedem Anwendungsserver:
 - Suse Linux Enterprise Server
 - Hardwareanforderungen: siehe Tabelle 1
- Softwarebereitstellung auf VMware vSphere 6.x und 7.x
 - VMware vSphere-Bereitstellung und Support nicht enthalten

Visual Skripteditor

- Webbasierte grafische Schnittstelle
- Strukturen: unbegrenzt
- Bausteine (Knoten):
 - Einfach per Drag & Drop
 - Start
 - Sprache auswählen
 - Ankündigung
 - Geschäftszeiten
 - Kalender
 - Menü: bis zu 12 Menüpunkte (0-9, #, *)
 - Integriertes TTS oder Verbindung an Cloud (Google, IBM Watson)
 - Weiterleitung: blind, überwacht, Namenwahl, Nebenstellenummer, Ansageunterbrechung, keine Antwort, besetzt, Netzwerkfehler, Bedingungen für falsche Nummer
 - ASR-Konnektor an Google

- Weiterleitung an Voicemail
- Filter: angerufene Nummer, anrufende Nummer, regulärer Ausdruck, CSV-Dateiimport
- Gehe zur Struktur
- Ansage aufzeichnen
- Auflegen
- Delegation: Rollenbasierte Verwaltung:
 - Benutzer
 - Routing
 - Ansage
 - Verzeichnis
 - Filter
 - Kalender
- Mandantenfähige Verwaltung:
 - Unbegrenzte Anzahl an Mandanten
 - Isoliert anzeigen
 - Skriptverwaltung
 - Leistungsberichte
- Durchwahl:
 - Ansagenunterbrechung und direkter Schlüssel
 - Telefonauskunft mit Sprache-zu-Text Google-Konnektor

Ansagenverwaltung

- Dateien hochladen: WAV-Format
- Aufzeichnung vom Telefon: Anruf oder Rückruf

Interactive Voice Response

- Zahlensammlung
- Korrelator-Datenaustausch mit Alcatel-Lucent OmniTouch Contact Center Standard Edition
- Lese- und Schreibmodus für Datenbank
 - SQL-Anfragen
- Test der Bedingung
- Namensanpassung anzeigen

- HTTP Request
- Email Block

Analyseberichte

- Webbasierte Oberfläche
 - Kreisdiagramm der Leistung
 - Statistiken pro Zeitraum
 - Export der kompletten Anrufliste
- Exportfunktionen:
 - Datenexport nach CSV
 - Exportdateien per E-Mail versenden
- Anzeige per Plattform oder per Nutzergruppe:
 - VAA-Portnutzung
 - Anzahl empfangener Anrufe
 - Anzahl weitergeleiteter oder freigegebener Anrufe
 - Anzahl der vom Anrufer freigegebenen Anrufe
 - Anzahl der Anrufe, die aufgrund unzureichender lizenzierter Ports verloren gingen

Anschlüsse

- SIP oder SIP/TLS (basierend auf der nativen Verschlüsselungsfunktion von OXE)

Hochverfügbarkeit

- Visual Automated Attendant-Redundanz
- Support von OmniPCX Enterprise CS:
 - Geografische Redundanz
 - Passive Communication Server-Redundanz

Kapazität

- Bis zu 120 Ports pro Server - Bis zu 60 Ports pro Server mit SIP/TLS

Unterstützung

- SPS

Tabelle 1. Dedizierter physischer Server nach Geräteklassen

	Minimum (Bis zu 8 Ports)	Empfohlen (Bis zu 50 Ports)	Bis zu 120 Ports maximal
Prozessor	DualCore 2,4 GHz	QuadCore 2,4 GHz	OctaCore 2,4 GHz
Speicher	8 GB RAM	16 GB	32 GB
Netzwerk	100 Mbit/s	1 Gbit/s	1 Gbit/s
Festplatte	80 GB	80 GB Minimum	160 GB