

BusinessPhone, mensajería de voz y mensajería unificada

Acceda a sus mensajes desde cualquier dispositivo, en cualquier lugar y en cualquier momento



Las empresas móviles demandan acceso a distintas aplicaciones desde cualquier dispositivo, en cualquier lugar y a cualquier hora. BusinessPhone permite visualizar y oír los mensajes de voz con la ayuda de la mensajería unificada (UM, del inglés Unified Messaging) tanto si accede al ordenador desde el extranjero como si lo hace desde la oficina. La unidad de mensajería vocal (VMU, del inglés

Voice Messaging Unit) integrada y la solución UM ofrecen una amplia interoperabilidad con otras aplicaciones como BackStage, lo que le ayudará a organizar sus mensajes con mayor eficiencia y a aumentar su productividad. Gracias a su total integración con Microsoft® Outlook™, dispondrá de una herramienta familiar con la que acceder a todos sus mensajes de manera intuitiva.

Ericsson le ofrece la solución de mensajería unificada, UM, más rentable y eficiente, capaz de migrar en los sistemas BusinessPhone existentes sin ningún problema.

Descripción general

La Unidad de Mensajería Vocal, VMU

La VMU de BusinessPhone es una solución ampliable y versátil para mensajería de voz y texto integrada en el sistema BusinessPhone, que constituye la base de la solución Mensajería Unificada de BusinessPhone.

Este potente sistema de correo vocal, capaz de atender hasta 300 buzones de correo, está rodeado de diversas funciones tales como grabación de conversaciones, asistente automático, respuesta vocal y acceso externo al sistema. La unidad VMU de BusinessPhone resulta ideal para aplicaciones de mensajería de voz exigentes, como en el caso de la notificación externa, los mensajes de bienvenida personalizados en el buzón de voz y la mensajería inteligente para las aplicaciones de Contact Center. Además, incorpora llamadas de despertador y mensajería para huéspedes en varios idiomas para su uso en hoteles. Asimismo, los usuarios pueden acceder a sus mensajes desde otra extensión o desde el exterior. Los mensajes de voz pueden almacenarse en buzones de correo individuales o comunes.

La Solución de Mensajería Unificada, UM

La solución UM para BusinessPhone ha sido diseñada para simplificar la gestión diaria de mensajes por parte del usuario de una forma inteligente, flexible e intuitiva. Todo se reduce a un único punto de acceso a los sistemas de correo de voz y correo electrónico, lo que incrementa la eficiencia y producti-

vidad del usuario. Esta solución se ha implementado en BusinessPhone a medida que la comunicación a través del correo electrónico se ha convertido en una necesidad.

Ahora, los usuarios pueden reenviar mensajes de voz en forma de fichero adjunto a un mensaje de correo electrónico y enviarlo a múltiples direcciones dentro de su empresa o por todo el mundo. Pueden tener acceso remoto a su correo de voz desde Internet y cuando efectúen cualquier desplazamiento.

Esta solución combina las virtudes de la unidad VMU y la unidad IPU de BusinessPhone junto a un nuevo software conocido como servidor de mensajería unificada compacto (SUMS, del inglés Slim Unified Messaging Server). Gracias a esta solución, todos sus mensajes de voz le seguirán allí donde vaya con su ordenador.

Si pone esta solución UM totalmente integrada a disposición de sus empleados, no sólo mejorará su capacidad para gestionar los mensajes de una forma más eficaz, sino que también les proporcionará el instrumento que les permita aumentar la productividad, tanto de forma individual como en equipo.

Configuración del sistema

Unidad VMU

La Unidad de Mensajería Vocal, VMU de BusinessPhone puede implementarse en el sistema gracias a dos placas diferentes: puede ubicarse en la unidad multifuncional (MFU, del inglés *Multi Function Unit*) del sistema principal o en otra placa distinta, denominada VMU-HD.

La versión MFU ofrece cuatro canales de voz simultáneos con una capacidad de almacenamiento de 2 horas y 13 minutos o 4 horas y 27 minutos, mientras que la versión VMU-HD ofrece 16 canales de voz simultáneos con una capacidad de almacenamiento de 4 horas y 27 minutos o 13 horas y 20 minutos.

La Solución de Mensajería Unificada, UM

Los dos componentes principales de BusinessPhone, la UVM (VMU-HD o MFU) y la IPU, junto con el nuevo software SUMS, conforman la solución UM. Gracias a ella, hasta 200 usuarios de BusinessPhone podrán recibir correo HTML con mensajes de voz o de texto adjuntos.

Las empresas que no dispongan de servidor de correo —por ejemplo, aquellas que utilicen un proveedor de servicios de Internet (ISP, del inglés Internet Service Provider)— no tienen que comprarlo a fin de utilizar nuestra solución UM. El software SUMS ya incorpora un servidor SMTP/POP3 integrado, que no requiere licencia alguna y puede seleccionarse durante la configuración. Este servidor SMTP/POP3 no debe utilizarse como servidor de correo corporativo, sólo se incluye con la única finalidad de reenviar mensajes de voz.

Funciones del sistema

La Unidad de Mensajería Vocal, VMU

La VMU de BusinessPhone es compatible con las siguientes funciones de mensajería vocal.

Correo de voz para 300 usuarios con mensajes de bienvenida personalizados

Puede guardar hasta tres mensajes de bienvenida personalizados por cada buzón de correo dependiendo del estado de la extensión a la que llame (desvío directo, línea ocupada o no responde). Los mensajes de bienvenida pueden cambiarse utilizando las teclas de software (programables) de un terminal telefónico o menús de voz desde fuera y dentro de la oficina. El sistema distingue entre los mensajes nuevos y los que ya han sido oídos o almacenados adrede por el usuario.

Cualquiera de estos mensajes puede reenviarse desde el buzón del usuario a otro buzón de correo interno. Cada usuario puede almacenar hasta 20 mensajes. Los usuarios reciben información sobre el número de mensajes que hay almacenados en su buzón de correo. Un indicador luminoso situado en el teléfono indica que hay mensajes nuevos cada vez que parpadea. Por el contrario, un indicador luminoso encendido de forma continua indica que hay mensajes oídos. Si el teléfono no dispone de indicador luminoso, un tono de marcado especial indica que hay mensajes en espera. El usuario puede recuperar los mensajes de voz desde un teléfono externo provisto de marcación por multifrecuencia de doble tono (DTMF, del inglés Dual Tone Multi-Frequency).

Notificación externa

Es posible recibir un aviso en cualquier número externo –inmediatamente o a una hora predefinida– de los mensajes recibidos en el buzón de correo y recuperarlos inmediatamente accediendo con contraseña.

También es posible grabar mensajes y enviarlos directamente desde el buzón de correo del usuario a uno o más buzones del mismo sistema, ya sea desde una ubicación interna o externa.

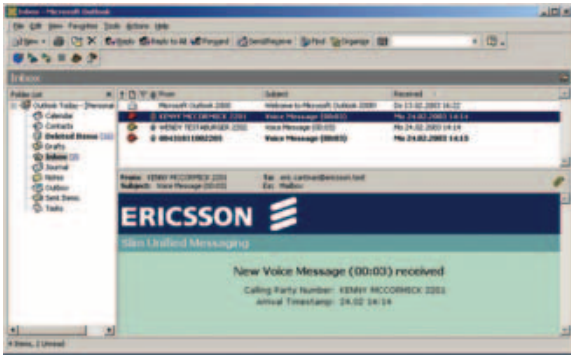
Es posible configurar hasta 16 buzones comunes de correo para almacenar mensajes dirigidos a los profesionales de un grupo de trabajo, como en el caso de un Contact Center.

Los mensajes recibidos en un buzón común pueden ser reenviados a cualquier otro buzón común o individual para su oportuna distribución.

La información de fecha y hora en los buzones de correo individuales y comunes puede recuperarse pulsando una tecla mientras se reproduce el mensaje o después de haberlo hecho; o bien se puede configurar para que se reproduzca automáticamente con cada mensaje.

El sistema de correo de voz también puede utilizarse para grabar conversaciones telefónicas si se programa en el teléfono una tecla de función a tal efecto. Las conversaciones grabadas se almacenan y se recuperan del mismo modo que los mensajes. Sólo es posible acceder a esta utilidad desde teléfonos digitales.

La VMU ofrece una función de dictáfono para cualquier teléfono digital, analógico o inalámbrico. Los usuarios pueden almacenar mensajes fácilmente en su propio buzón de correo para recuperarlos con posterioridad. Esto resulta especialmente útil para los usuarios de teléfonos inalámbricos que se desplazan de un lugar a otro.



La función de asistente automático permite reproducir mensajes de bienvenida estandarizados de manera amable, y guiar a las personas que llaman hasta la extensión, el servicio o el buzón de correo apropiado, sin la ayuda de una operadora, mediante un sistema de guías vocales basado en menús. La persona que realiza la llamada puede pulsar una tecla en cualquier momento para salir del menú y conectar con una operadora.

La función de asistente automático incorpora la gestión primaria automatizada de llamadas mediante indicaciones de voz pregrabadas. La VMU permite configurar hasta 32 menús de selección.

A la persona que llama se le da la bienvenida con anuncios amables y coherentes, y se le indica que introduzca la extensión o el número de servicio oportuno en el teclado de su teléfono. Si la persona que llama carece de marcación DTMF o realiza una selección que no sea válida por segunda vez, es transferida automáticamente a la operadora o a otra extensión predefinida.

Es posible pasar por alto las indicaciones de voz y acceder rápidamente a la extensión o el servicio elegido marcando directamente los números asignados a esa función. En aplicaciones CTI, el asistente automático puede utilizarse para indicar a la persona que llama que introduzca números de identificación especiales, de modo que sus llamadas sean transferidas a la extensión más oportuna y se pueda recuperar automáticamente su ficha almacenada.

La VMU proporciona datos exhaustivos de llamada a un software externo de BusinessPhone denominado Automated Attendant Optimizer (AAO). El AAO puede emplearse para analizar la eficiencia del sistema. Por ejemplo, es posible determinar cuántas llama-

das se han recibido, cuántas veces se han reproducido los anuncios, cuántas personas de las que han llamado han introducido opciones erróneas, cuántas han colgado, etc. Esto permite perfeccionar el sistema del asistente automático.

Servicio de información de respuesta vocal

El servicio de información vocal ofrece información pregrabada las 24 horas y se encuentra disponible para llamadas tanto internas como externas. La VMU proporciona información en un tono educado y amable, sin tener en cuenta cuántas veces se solicita la misma información.

Es posible suministrar información estándar, como horarios de apertura, direcciones de empresa, ofertas especiales, etc., sin necesidad de ocupar al personal en esta tarea, con lo que éste puede concentrarse en proporcionar un servicio personalizado a quienes lo necesitan.

Acceso directo al sistema interno, DISA

Utilizando la utilidad de acceso directo al sistema interno (DISA, del inglés Direct Inward System Access), el personal que no se encuentre en la oficina podrá acceder al sistema telefónico de ésta y utilizarlo como si estuviese trabajando desde su propia extensión. Las llamadas salientes se facturan automáticamente a cargo de la oficina mediante códigos de cuenta dedicados. El sistema de mensajería de voz guía al usuario a través del procedimiento de control de contraseña para acceder a la red pública.

El sistema VMU también se utiliza para activar, desactivar o reactivar de manera remota el desvío de llamadas desde cualquier extensión concreta a cualquier número externo.

Estas funciones son especialmente útiles para los teletrabajadores que hacen llamadas externas de carácter profesional.

Mensajería inteligente

La mensajería inteligente es especialmente útil en Contact Center en los que las llamadas se sitúan en cola. Las personas que llaman reciben información del lugar que ocupan en la cola y el tiempo previsto de espera. Durante el periodo de espera, el sistema puede reproducir música o información grabada, ya sea de carácter promocional o relativa al servicio de atención al cliente. Además, las personas que llaman pueden abandonar la cola si lo desean, a fin de dejar un mensaje en un buzón de correo o dirigirse a una posición de respuesta general.

Música en espera integrada

La VMU se distribuye con un tema estándar de música en espera y posee una capacidad de almacenamiento de 16 temas.

Además, BusinessPhone ofrece hasta 13 fuentes externas de música en espera con difusión simultánea para satisfacer las necesidades de un sistema para uso múltiple.

Mensajería para hoteles

La VMU también se puede utilizar como una solución de mensajería de gama alta para habitaciones de huéspedes. Ofrece un servicio de buzón de correo que incluye la gestión de llamadas de despertador en 3 idiomas.



La Solución de Mensajería Unificada, UM

Cualquier mensaje de voz, conversación grabada, mensaje de dictáfono o mensaje de texto de un buzón individual o común se almacena en la VMU de BusinessPhone y se remite al cliente de correo electrónico del usuario.

El cliente de e-mail del usuario recibe una página HTML intuitiva, a modo de aviso, en la que se incluye la identidad del originador del mensaje, la información de fecha y hora y la longitud del mensaje. El mensaje de voz se adjunta como un archivo de sonido estándar.

Además, se oferta un complemento para Microsoft® Outlook™ a fin de incrementar la comodidad del usuario, tal y como se describe en el siguiente apartado. No obstante, la reproducción sin el complemento para Outlook™ es posible mediante el reproductor multimedia del ordenador.

Si el cliente decide utilizar el servidor SMTP/POP3, que no requiere licencia alguna y ya se encuentra integrado en el servidor SUM, el cliente de e-mail puede utilizarse tanto para correo electrónico como para correo de voz, aunque el correo se recupere de distintos servidores. Este servidor SMTP/POP3 no debe utilizarse como servidor de correo electrónico corporativo, sólo se incluye con la única finalidad de reenviar mensajes de voz.

El software SUMS cubre las necesidades de 200 usuarios de BusinessPhone con 200 ordenadores y clientes de correo (encontrará más información técnica y datos sobre la capacidad del sistema en el apartado "Datos técnicos").

El complemento de UM para Microsoft® Outlook™

El complemento para Outlook™ proporciona sincronización total de mensajes entre la bandeja de entrada de Outlook y la VMU. Ello hace que la gestión de los mensajes sea más fácil y cómoda con un cliente al que ya está acostumbrado.

Si la agenda electrónica se desconecta de la red corporativa (por ejemplo, durante un viaje) y se vuelve a conectar más tarde, todos los cambios en los mensajes de voz se actualizarán de forma inmediata.

La identificación mediante nombres y números y la función de devolución de llamadas aumentan la comodidad del usuario.

Los mensajes nuevos, como de costumbre, aparecen en negrita junto al icono de un teléfono de color rojo, y pueden distinguirse de los mensajes oídos gracias a que estos últimos aparecen sin negrita junto al icono de un teléfono de color amarillo (o bien junto al icono de un teléfono de color verde si se han almacenado por vía telefónica). Además de permitir la reproducción mediante el altavoz y el reproductor multimedia del ordenador, el complemento puede reproducir el mensaje por teléfono. Asimismo, el complemento también puede utilizarse para enviar una solicitud de devolución de llamada o un mensaje de texto corto al teléfono de otros usuarios de BusinessPhone.

Los miembros de un grupo que utilizan un buzón común en el sistema BusinessPhone recibirán un aviso simultáneo cuando reciban un mensaje nuevo. Una vez que uno de los miembros oiga el mensaje nuevo, se actualizará su estado en todos los clientes de correo electrónico del grupo.

Ventajas:

La posibilidad de combinar la VMU con el servidor SUM ofrece una vía de migración rentable a la Mensajería Unificada para los clientes actuales de BusinessPhone. Sin nuevas interfaces de usuario de telefonía (TUI, del inglés Telephony User Interface) ni pérdidas de mensajes al actualizar al servidor SUM. Además, al disponer de una interfaz común (por ejemplo, Microsoft® Outlook™) para todos los mensajes, tanto si son de correo electrónico o de correo de voz, el usuario puede prescindir de la formación adicional.

Los mensajes importantes se pueden almacenar indefinidamente en la carpeta de su elección, con lo que la función de grabación de conversaciones de BusinessPhone resulta aún más potente. Ahora, los Contact Center pueden grabar las llamadas y utilizarlas con fines formativos.

Podrá disponer de todos los mensajes de voz (correos de voz, mensajes de dictáfono y conversaciones grabadas) almacenados en Microsoft® Outlook™ mientras trabaja sin conexión desde cualquier lugar, lo que le ayudará a resolver asuntos pendientes cuando se encuentre fuera de la oficina o de camino a una reunión importante. Incluso podrá señalar mensajes de voz concretos para acordarse de realizar un seguimiento.

Los mensajes pueden remitirse a grupos; por ejemplo, a usuarios de buzones comunes, o bien a personas externas para difundir mensajes importantes.

La combinación de BackStage con la VMU ya aumenta de por sí la comodidad del usuario a la hora de obtener una visión general de todos los mensajes, acceder a ellos o grabar mensajes de bienvenida personalizados. Ahora, además, el uso de los perfiles de llamada de BackStage incorpora la mensajería de voz profesional a las opciones disponibles. Aprovechese de la identificación de los nombres de los contactos de Microsoft® Outlook™ o cualquier otra base de datos.

Si lo utiliza en combinación con la solución UM, incluso podrá obtener un mayor rendimiento empresarial.

- La devolución de llamada al originador del mensaje de voz en Microsoft® Outlook™ es compatible con la devolución de llamadas corporativas mediante BackStage (por ejemplo, transferencias, multiconferencias, etc.).
- Una vista unificada permite consultar las llamadas perdidas, los mensajes de voz recibidos o los mensajes de texto instantáneos.
- La combinación de BackStage en un asistente personal digital (PDA, del inglés Personal Digital Assistant), la funcionalidad de extensiones móviles (Mobile Extension) y las prestaciones de mensajería de BusinessPhone le permiten controlar sus mensajes desde cualquier lugar con la máxima comodidad.

Cualquier usuario puede reproducir los mensajes recibidos en su buzón de voz BusinessPhone desde un cibercafé a miles de kilómetros de su oficina.

Sinopsis de las funciones de mensajería (MFU y VMU-HD)

- Información de ausencia
- Anuncios ACD (información de la cola)
- Mensajes de bienvenida para Agentes
- Audiotex (información de voz)
- Asistente automático (AA)
- Grabación de conversaciones
- Función de dictáfono
- Acceso directo al sistema interno (DISA)
- Buzones de correo para huéspedes (tres idiomas disponibles)
- Música en espera integrada (MoH)
- Texto previo a respuesta (TbA)
- Mensajes de texto
- Correo de voz
 - Mensajes de devolución de llamada a extensiones internas
 - Buzones de correo comunes
 - Información de fecha/hora
 - Reenvío de mensajes
 - Acceso externo al correo de voz
 - Contador de mensajes
 - Indicación de mensajes en espera
 - Mensajes (nuevos, oídos, almacenados)
 - Notificación externa
 - Cambio de contraseña
 - Envío de mensajes
 - Compatibilidad con teclas de software en teléfonos digitales
 - Tres mensajes de bienvenida personalizados
 - Llamadas de despertador

Sinopsis de funciones de mensajería unificada

- Integración total en la unidad VMU y Microsoft® Outlook™
- Compatibilidad total con versiones anteriores de instalaciones VMU existentes
- Posibilidad de utilizar cualquier cliente de correo electrónico
- Posibilidad de utilizar cualquier servidor de correo electrónico
- Servidor SMTP/POP3 propio integrado en el software SUMS (opcional)
- Compatibilidad de UM con todos los buzones de correo individuales de VMU
- Compatibilidad de UM con todos los buzones de correo comunes
- Integración total con Microsoft® Outlook™ mediante un complemento
- Reproducción de mensajes de voz mediante el ordenador
- Reproducción de mensajes de voz mediante el teléfono
- Función de bobinado y rebobinado con el reproductor multimedia del ordenador
- Envío de mensajes de texto a otros usuarios de VMU
- Envío de mensajes de devolución de llamada a otros usuarios de VMU
- Posibilidad de llamar a originadores de mensajes internos o externos
- Reenvío de mensajes a cualquier dirección de correo electrónico
- Sincronización instantánea del buzón de correo entre VMU y el cliente Microsoft® Outlook™ (sólo con complemento)
- Almacenamiento de conversaciones grabadas y mensajes de dictáfono en su ordenador

Datos técnicos

Funciones comunes (MFU y VMU-HD)

- Hasta 300 buzones de correo
- Hasta 1.000 mensajes (incluidos mensajes de voz, texto y devoluciones de llamada)
- 16 buzones de correo comunes
- Hasta 32 menús de selección y 10 informaciones de error para asistente automático
- Hasta 32 anuncios de voz (disponibles por regla general)
- TUI con un idioma para todo el sistema de voz (varios idiomas disponibles)
- TUI con tres idiomas disponibles para buzones de correo de huéspedes

Especificaciones del hardware MFU

- Cuatro canales de voz simultáneos con cuatro registros DTMF
- Tarjeta CompactFlash con la siguiente capacidad de grabación:
 - 32 MB equivalentes a 2 horas y 13 minutos a 32 kbps (1 hora y 7 minutos a 64 kbps)
 - 64 MB equivalentes a 4 horas y 27 minutos a 32 kbps (2 horas y 13 minutos a 64 kbps)

Especificidades del hardware VMU-HD

- Dieciséis canales de voz simultáneos u ocho canales de voz simultáneos con cuatro registros DTMF
- Tarjeta CompactFlash con la siguiente capacidad de grabación:
 - 64 MB equivalentes a 4 horas y 27 minutos a 32 kbps (2 horas y 13 minutos a 64 kbps)
 - 192 MB equivalentes a 13 horas y 20 minutos a 32 kbps (6 horas y 40 minutos a 64 kbps)

Requisitos de configuración de la solución de Mensajería Unificada, UM

Configuración del sistema

Plataforma de comunicación	BP 6.0 MFU o VMU-HD Unidad IP Licencia UM
Enlace de comunicación	BusinessLink 3.0
Capacidad del sistema	200 usuarios UM
Teléfonos	Todos los teléfonos controlados mediante aplicaciones CTI pueden reproducir mensajes mediante el complemento para Microsoft® Outlook™

Requisitos del servidor (requisitos mínimos para UM)

Procesador	350 MHz
Espacio libre en disco	2 GB
Sistema operativo	Windows NT 4.0 Server, Windows 2000 Server o Windows Server 2003

Requisitos del cliente

Complemento para Microsoft® Outlook™	Microsoft® Outlook™ 2000 o XP
Sin Microsoft® Outlook™ (sin complemento)	Genérico: cualquier cliente de correo electrónico

Visítenos en nuestra página web
www.ericsson.com/enterprise

España y Portugal

Ericsson Enterprise
C/ Retama, 1
28045 Madrid
ESPAÑA
Teléfono : +34 91 339 10 00
marketing.empresas@ericsson.com

Europa, Medio Oriente, Africa

Avenue de Bourget 44, Bourgetlaan
B-1130 Brussels
BELGIUM
Teléfono : +32 2 745 12 11
enterprise.europe@ericsson.com

Producido en Septiembre de 2003
ES/LZT 102 3679 RA
© Ericsson Enterprise AB 2003