



## Alcatel 4035

### Poste opérateur

L'accueil téléphonique joue aujourd'hui un rôle crucial et proactif en tant que point de contact central de l'entreprise. En guidant chaque nouveau client vers le service qui saura le mieux répondre à ses attentes, en évaluant l'importance des appels et en identifiant les opportunités, il contribue à donner l'image positive d'une société soucieuse de la satisfaction de ses clients.

La console Alcatel 4035 fournit tous les moyens nécessaires pour offrir aux clients un service d'accueil de haute qualité. Ce modèle, basé sur un poste Reflexes™ standard, s'enrichit d'un ensemble complet de services adapté à un trafic.

D'autres applications fonctionnant sur PC peuvent être associées au téléphone IP Alcatel Advanced Reflexes™ ou Alcatel Advanced e-Reflexes™. Ces applications peuvent inclure un annuaire client ou une console pour les personnes malvoyantes, simplifiant l'accès à toutes les informations proposées par l'écran et le clavier du terminal.

## Services téléphoniques

### Appels

- Appel d'un correspondant interne/externe
- Ressources disponibles en cas de non-réponse ou sur occupation du poste appelé:
  - poste associé
  - rappel
  - combiné DECT
  - recherche de personne (sur non-réponse)
  - secrétaire
  - texte (mini-messages)
  - messagerie vocale
- Numérotation ouverte ou fermée
- Rappel du dernier numéro
- Transfert :
  - sur ne pas déranger (NPD)
  - sur renvoi d'appel inconditionnel et non-réponse
- Enregistrement d'un numéro et rappel d'un numéro en mémoire
- Mini-messages
- Mini-messages sur l'écran.

### Réception d'appels

- Spécialisation de l'opérateur
- Affichage du type d'appel :
  - standard automatique
  - renvoi d'appel
  - débordement
- Répartition des appels distribuée/centralisée dans le réseau privé
- Connexion manuelle ou automatique
- Routage d'appel multiservice vers un opérateur défini :
  - affichage du nom de la société ou du département pour les appels internes et externes RNIS
- Distribution des appels en mode parallèle, cyclique ou en fonction du temps d'activité.

# Alcatel 4035

## Appels Tiers

- Transfert automatique
- Va-et-vient
- Transfert d'appel facturé
- Double appel
- Transfert vers :
  - ressources appelées
  - groupement d'appels
  - autres opérateurs avec/sans conversation
  - poste
  - messagerie vocale
- Transfert sans supervision pour appel interne
- Transfert avec supervision pour appel d'une ligne réseau
- Attribution de ligne réseau avec/sans restriction.

## Mode service : fonctions supplémentaires

- Rappel automatique sur occupation ou non-réponse
- Appels en chaîne
- Contrôle du volume sonore du combiné
- Enregistrement en ligne sur une entité associée
- Réservation de poste
- Rappel de rendez-vous temporaire.

## Autres fonctions clés programmables

- Numéro abrégé
- Réponse à un appel extérieur
- Mise en attente individuelle
- Appel privilégié individuel
- Réponse à un appel interne
- Circuits de mise en garde individuels
- Mise en attente multiple
- Présentation de l'état du trafic.

## Personnalisation

- Système de réglage de la date et de l'heure
- Contraste de l'écran
- Répertoire individuel
- Sélection de la langue
- Contrôle du volume de la sonnerie
- Mot de passe personnel.

## Services de gestion

- Facturation (selon le pays):
  - lecture du compteur de taxation (unités ou coût)
  - lecture du compteur de la dernière catégorie (unités ou coût)
  - lecture du nombre d'appels sortants taxés
  - réinitialisation du compteur par poste
  - réinitialisation de tous les compteurs
- Classe de gestion du service définie par l'utilisateur
- Création/modification/suppression des numéros abrégés (avec les noms) du répertoire commun
- Création/modification/suppression des utilisateurs
- Accès à la numérotation directe en sortie pour la gestion des postes
- Ligne réseau forcé hors service
- Saisie d'un nom du répertoire dans l'annuaire
- Gestion des droits pour un opérateur avec mot de passe facultatif
- Modification du service de nuit
- Réservation et annulation sélectives de lignes réseau
- Définition et réinitialisation de tous les renvois utilisateur
- Définition et réinitialisation du mot de passe personnel
- Administration de l'état pour les entités
- Administration de l'état pour le groupement d'opérateurs
- Activation du débordement de trafic pour un débordement d'opérateur
- Modification du seuil de débordement de trafic
- Réservation de lignes réseau.

## Enregistrement/annulation d'enregistrement de client DECT

- Fonction de taxation
- Liste des postes DECT arrivés à expiration
- Enregistrement/modification du nom et du prénom
- Enregistrement/modification de la date d'expiration
- Enregistrement du terminal IPUI-N DECT.

## PRÉSENTATION DE L'ALCATEL 4035 ET SERVICES SPÉCIFIQUES

- 7 touches fixes, 1 navigateur, 5 touches de fonction, clavier alphanumérique
- 24 touches programmables
- 60 touches programmables supplémentaires
- Connexion sur une paire téléphonique ou sur 10BT/100BT pour poste opérateur VoIP
- Afficheur 2x40 caractères
- Annuaire personnel de 40 noms
- Alimentation à distance