

La operadora de MD110



El sistema MD110 admite distintos tipos de consolas de operadora, lo que permite elegir con más facilidad la solución perfecta para su atareado conmutador. A fin de conseguir la máxima eficiencia, las consolas están diseñadas para que la operadora encuentre su uso cómodo y sencillo. Las pantallas, de fácil lectura y diseño ergonómico, ofrecen al instante una visión general y un control absoluto de las llamadas que pasan por el conmutador. Pueden usarse distintos tipos de consolas simultáneamente en el mismo sistema.

Los conmutadores con gran tráfico de llamadas exigen un gran esfuerzo por parte de las operadoras. También representa una responsabilidad fundamental en cualquier organización, y las operadoras deben sentirse cómodas y relajadas para que el servicio prestado a las personas que llaman sea óptimo. Con esto en mente, nuestras terminales de operadora se han diseñado precisamente desde el punto de vista de la operadora.

Los pequeños detalles de la consola, que, en principio, pueden parecer nimios, acaban por resultar decisivos. Cuando el conmutador empieza a sobrecargarse, la forma de ayudar a la operadora consiste en poner a su alcance unas funciones más sencillas, una interacción más veloz y la máxima comodidad de uso.



Las terminales de operadora que pueden usarse con el sistema MD110, cada una adaptada expresamente a diferentes requisitos de capacidad y funcionalidad, son las siguientes.

- Estación de trabajo de operadora (OWS): Una PC que actúa como estación de trabajo, conectada al conmutador privado (PBX) MD110 y al sistema de administración y directorios del MD110. Así, la operadora profesional puede hacer frente a los retos diarios que presenta el manejo del conmutador, desde el direccionamiento de llamadas hasta la preparación de videoconferencias.
- OWS para operadoras con discapacidad visual: Adaptada expresamente para eliminar las barreras que se presentan a las personas con discapacidad visual.
- OPI 3213 y Dialog 4224 Operator: Alternativas compactas y económicas para pequeñas empresas o situaciones menos complicadas.

La estación de trabajo profesional para la operadora

- Cuando la atención y la gestión de llamadas requieren un esfuerzo importante

La estación de trabajo de operadora (OWS) del MD110 integra la gestión avanzada de llamadas con funciones dedicadas de gestión de la información, como la búsqueda en directorios, los mensajes y los desvíos. Otras ventajas de la OWS son la contestación y la transferencia automáticas o mediante una sola tecla, además de la identificación de las llamadas internas, la marcación rápida y la marcación por nombre para números internos y externos. Las operadoras pueden así ofrecer un servicio superior, aun cuando el volumen de llamadas sea muy elevado.

La OWS utiliza la interfaz de usuario de Windows, lo cual brinda a las operadoras acceso a cualquier aplicación de Windows que pueda resultar útil, como el correo electrónico o el procesamiento de textos, además del acceso a las bases de datos de directorios y a otras herramientas de la OWS, y todo ello dentro del mismo entorno. Gracias al fácil acceso a los directorios y a las bases de datos de información, la eficiencia de la OWS se ve aumentada, en el momento actual y con vistas al futuro. La interfaz de usuario de Windows garantiza al usuario un entorno conocido y un sistema fácil de aprender y de enseñar. Con el teclado opcional OWS Traffic Keyboard, las operadoras contarán con acceso a todas las funciones de control de llamadas con solo pulsar una tecla en un teclado telefónico convencional.

La OWS está totalmente integrada con las demás aplicaciones del Dynamic Network Administration y actúa como cliente de los servidores de la red. Todos los datos del Directory Manager se comparten con la OWS, incluidas las funciones avanzadas tales como la visualización de gráficos, de fotos y el envío de mensajes a teléfonos móviles, buscaperonas y sistemas de correo electrónico.

OWS para operadoras con discapacidad visual

- Con servicio constante

La OWS se puede habilitar fácilmente para usuarios profesionales con limitaciones visuales. Con un módulo de software complementario, la información de la OWS se presenta en pantallas Braille comunes o a través de un sintetizador de voz de uso común entre personas con discapacidades visuales. Si el sistema cuenta con una pantalla normal, puede ser utilizado sin necesidad de modificaciones por usuarios sin discapacidades visuales.

Toda la documentación se suministra en Braille, en cintas de audio, en archivos de PC y en manuales impresos.

La terminal compacta para la operadora

Las terminales no ocupan más espacio que los instrumentos comunes de telefonía digital. Es más, la conexión al PBX MD110 se establece mediante un cable de dos hilos estándar a cualquier toma del edificio.

Su tamaño, simplicidad y bajo costo la convierten en la opción ideal para un tráfico no demasiado intenso o cuando existen limitaciones de espacio.

Las terminales están compuestas por una pantalla, un teclado, un microteléfono y una diadema opcional:

- La pantalla muestra información sobre las llamadas y el estado por medio de caracteres alfanuméricos.

Se suministra información numérica y digital. La pantalla muestra el estado de la terminal con datos como el tipo de llamada entrante, el número de llamadas en espera y las llamadas que se están monitoreando o midiendo con el contador. También pueden mostrarse más detalles sobre las personas que llaman, además de información sobre el origen de la llamada, el número de procedencia de la llamada y el tipo de servicio.

- El teclado permite gestionar el tráfico mediante sencillas teclas numéricas y de un solo toque.

Su funcionalidad incorpora, además del teclado numérico convencional, teclas para procesamiento de llamadas, teclas de servicio, teclas especiales de función y tecla para hablar.

- Desde la terminal se puede controlar por completo el microteléfono o la diadema.

TEI microteléfono viene equipado con una función de ayuda para escuchar (hearing aid), como estándar. La tecla de diadema permite alternar entre el uso del microteléfono y la diadema.



OPI 3213

- La pantalla emplea tres filas de 40 caracteres para presentar la información.
- Filas de tres llamadas.

Dialog 4224 Operator

- El teléfono cuenta con una pantalla gráfica flexible de cinco líneas para datos tales como la extensión de la persona a la cual se llama, el estado en que se encuentra y la fecha y la hora.
- Se muestra el nombre de quien llama.
- El texto de las teclas y la pantalla es fácil de leer y comprender.
- La operadora puede elegir entre cinco idiomas en el teléfono.
- Viene equipada con un puerto para diadema integrado.
- Se han agrandado las teclas de uso más frecuente y se han colocado con espacio suficiente entre ellas para garantizar un manejo rápido y seguro.

Funciones de las terminales MD110 para operadoras

Estación de trabajo de operadora, OPI 3213 y Dialog 4224 Operator:

- Información de ausencia
- Código de cuenta
- Señal acústica
- Indicación de alarma
- Función de respuesta automática
- Selección automática de línea externa
- Aceptación de llamadas automática o manual
- Comprobación de línea ocupada
- Aviso de llamada
- Ofrecimiento de llamada
- División de llamada
- Llamada a línea externa individual
- Llamada en espera
- Devolución de llamada en extensión ocupada
- Presentación o restricción a línea conectada o que llama
- Puesta en espera con línea ocupada
- Cancelación de facilidades de extensiones
- Selección de tipo de señal sonora
- Selección de idioma (Dialog 4224 Operator)
- Reloj, hora
- Multiconferencia
- Ayuda para la privacidad de los datos
- Marcación durante la llamada
- Desvío
- Posibilidad de evitar el desvío
- Posibilidad de evitar la opción de no molestar
- Llamadas de emergencia a la operadora
- Paso a modo de emergencia
- Posibilidad de extender llamada
- Indicación del estado de la extensión
- Sígueme externo, ayuda
- Sígueme interno, ayuda
- Forzar liberación
- Cancelación general, ayuda
- Agrupación de operadoras de PBX
- Grupo de búsqueda interno
- Intervención en extensión
- Intervención en línea externa
- Rellamada al último número externo
- Rastreo de llamadas molestas
- Contestación manual
- Mensaje manual de espera
- Timbre manual
- Contador
- Monitoreo
- Visualización del nombre (Dialog 4224 Operator)
- Servicio nocturno
- Servicio nocturno flexible, ayuda
- Ayuda para llamadas salientes
- Buscapersonas
- Estacionar llamadas
- Estacionar y recuperación de llamadas estacionadas
- Privacidad
- Programación desde la terminal de la operadora del conmutador privado (PBX)
- Indicador de fila
- Rellamada a la operadora del conmutador privado (PBX)
- Llamadas redireccionadas
- Selección de línea externa individual
- Llamada en serie
- Señales sonoras especiales para operadoras con discapacidad visual
- Marcación rápida
- Ayuda para marcación rápida
- Supervisión
- Marcado de terminal presente/ausente
- Transferencia de llamadas entrantes a otras operadoras del PBX
- Control del volumen de la voz

Especificaciones

Reciclaje

Todas las piezas de plástico están marcadas para el reciclaje.

Compatibilidad electromagnética (EMC):

Requisitos estándar ETSI

Estación de trabajo de operadora (OWS)

PC

- Pentium a 266 MHz como mínimo
- Disco duro de 1 GB como mínimo
- 128 MB de RAM como mínimo
- Monitor SVGA 800 x 600 como mínimo
- Tarjeta de red con protocolo TCP/IP
- Windows NT Workstation 4.0 con Service Pack 6, Windows 2000 o Windows XP
- Licencia de acceso de cliente SQL al servidor SQL

Comunicaciones

de línea MD110

Conexión de dos hilos del MD110 al adaptador CT (telefonía informatizada)

Máxima longitud de la línea al adaptador CT, tipo EKKX 2 x 0,5 mm, 1000 m

Adaptador CT a PC, V.24, DB-9

D.N.A. Server, red de área local

- TCP/IP
- Ethernet
- Token Ring
- Conexión telefónica para acceso remoto al servidor

Requisitos de OWS 5.0

MD110

Software BC 9.0 o superior

Hardware Extensiones digitales ELU25 o ELU28

Dynamic Network Administration

D.N.A. Server 5.0

Directory Manager 5.0

Accesorios disponibles

- Teléfonos Dialog 3000 para comunicación por voz
- Diademas
- OWS Traffic Keyboard, conexión al PC por puerto serie

OPI 3213 y Dialog 4224 Operator

Modo microteléfono

Control de volumen en recepción +/-8 dB
Microteléfonos compatibles con audífonos.

Timbre

El terminal emplea dos sonidos diferentes para avisar de las llamadas entrantes, uno para indicar una llamada a la terminal y un timbre continuo cuando se trata de una llamada de emergencia o cuando no se ha contestado a otra llamada en un período de tiempo prefijado.

Red de la línea

Conexión a dos hilos

Máxima longitud de la línea, tipo EKKX 2 x 0,5 mm, 1000 m

Requisitos

Software OPI 3213:
BC 9.0 o superior

Dialog 4224 Operator
BC11 o superior

Hardware Extensión digital
ELU25 o ELU28

Dimensiones y peso (sin inclinar)

| | OPI 3213 | Dialog 4224 Operator |
|-----------------|----------|----------------------|
| <i>Longitud</i> | 233 mm | 234 mm |
| <i>Ancho</i> | 256 mm | 240 mm |
| <i>Altura</i> | 86 mm | 101 mm |
| <i>Peso</i> | 1100 g | 978 g |

Condiciones ambientales

Operación

Temperatura de +5 °C a +45 °C

Humedad relativa del 10 % al 90 %

Almacenamiento

Temperatura de -10 °C a +50 °C

Humedad relativa del 10 % al 95 %

Unidad opcional

Se encuentra disponible una interfaz para accesorios que permite conectar una grabadora, un timbre adicional. Para el OPI 3213, la unidad opcional también permite conectar la diadema.

La unidad opcional se monta por debajo de la terminal y se conecta mediante un conector de 16 polos.

América

Ericsson Enterprise
6300 Legacy Drive
Plano, TX 75024
USA
Teléfono: +1 800 729 6389
enterprise.americas@ericsson.com