

i2070 Puesto Operadora

R2.2 C 04.116



Soluciones CTI
i2070 Puesto de Operador sobre PC

NeXspan

Aastra

Índice

- » Características principales
- » Interfaz de usuario
- » Herramientas
- » Configuración
- » Equipamiento necesario en PABX
- » Requerimientos mínimos en PCs



i2070 Puesto de Operador sobre PC

Características principales

- » El POPC i2070 es una aplicación CTI de usuario específica para puestos de recepción de llamadas
- » Integración total en Windows
 - Entorno gráfico de fácil uso e intuitivo
 - Accesos directos mediante botones
 - Sonidos, colores y fondos personalizables
 - Acceso a las funciones con el ratón o con método abreviado
- » Múltiples idiomas
 - Español, inglés, francés, alemán, holandés, italiano, portugués, danés, noruego ...
- » Manejo de todos los formatos internacionales de llamada
 - “+34 93 594 88 07”, “+34 (93) 594 88 07”, “00.34.93.594.88.07”, ... (más entrada de prefijos)

i2070 Puesto de Operador sobre PC

Características principales

- » Personalización del entorno de la aplicación en función del usuario registrado como puesto de operador
 - Creación de diferentes perfiles de usuario
- » Gestión simultánea
 - La aplicación de puesto de recepción de llamadas permite la gestión simultánea con otras aplicaciones, ya que puede ejecutarse en segundo plano
 - Al minimizar la aplicación principal, todas las ventanas de la aplicación se ocultan y se restauran de forma conjunta
 - No requiere un PC dedicado
- » Aplicación asociada a un terminal digital M760 configurado en modo *Puesto de Operador*

i2070 Puesto de Operador sobre PC

Características principales

- » Mejoras en la recepción telefónica
 - Diferenciación de las llamadas entrantes en cuatro líneas de entrada a la aplicación
 - Ext. 2 Llamadas externas ya atendidas y que regresan al puesto de operador
 - Ext. 1 Llamadas externas
 - ISA Llamadas procedentes de una línea dedicada (interconexión entre sedes)
 - Local Llamadas internas
 - Gestión y seguimiento de las comunicaciones en espera
 - Supervisión de hasta 224 extensiones
- » Información de las características de usuario mediante la visualización de fichas de directorio:
 - Directorio de fichas internas y externas importadas de la PABX
 - Directorio de fichas integrado con Microsoft Outlook
 - Directorio privado

i2070 Puesto de Operador sobre PC

Características principales

- » Diarios de Llamadas
 - Diario de llamadas realizadas y recibidas
 - Exportación de las llamadas en formato .txt
- » Posibilidad de realizar llamadas :
 - desde el terminal digital M760
 - desde el PC de múltiples formas:
 - Llamada por nombre desde el directorio
 - Seleccionando un nombre del diario de llamadas entrantes / salientes

i2070 Puesto de Operador sobre PC

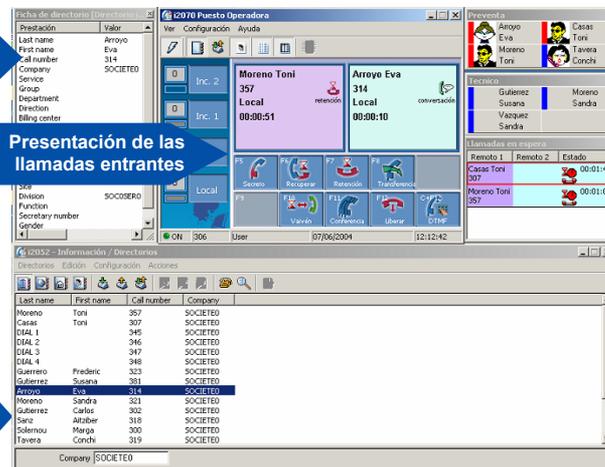
Características principales

- » Tres formas de visualización diferentes:
 - Ventana de información/directorio
 - Ventana de monitorización de la comunicación
 - Ventana adicional separada
 - Incorporación de un segundo monitor al PC, utilizando una tarjeta de vídeo apropiada (Matrox Dual Head)
 - Aplicación importante por ejemplo para poder observar todas las extensiones supervisadas
- » Las fichas de contactos se comparten y / o sincronizan con Outlook 

i2070 Puesto de Operador sobre PC

Interfaz de usuario

Información de las fichas de directorio



The screenshot displays the i2070 operator workstation interface. It features several windows: a 'Ficha de directorio' (Directory Card) window showing contact details for 'Arroyo Eva'; a central 'i2070 Puesto Operadora' window with a grid of call status indicators for 'Moreno Toni' and 'Arroyo Eva'; a 'Usuarios' (Users) window showing active users like 'Casas Toni' and 'Moreno Toni'; and a 'Llamadas en espera' (Calls in progress) window with columns for 'Remoto 1', 'Remoto 2', and 'Estado'. At the bottom, there is a 'Directorio' (Directory) window with a table of contacts.

Last name	First name	Call number	Company
Moreno	Toni	307	SOCIETED
Casas	Toni	307	SOCIETED
DIAL 1		345	SOCIETED
DIAL 2		346	SOCIETED
DIAL 3		347	SOCIETED
DIAL 4		348	SOCIETED
Guerrero	Fredric	323	SOCIETED
Gulierrez	Susana	331	SOCIETED
Arroyo	Eva	314	SOCIETED
Moreno	Sandra	321	SOCIETED
Gulierrez	Carlos	322	SOCIETED
Sanz	Alzabier	318	SOCIETED
Silernou	Marga	300	SOCIETED
Tavera	Concha	319	SOCIETED

Supervisión de los usuarios

Presentación de las llamadas entrantes

Seguimiento de las llamadas procesadas

Acceso a directorio

i2070 Puesto de Operador sobre PC Herramientas: Barra de estado

- » En la barra de estado podemos visualizar:
 - Estado : Conectado / Desconectado
 - Identificación del usuario de la aplicación
 - Número de extensión P.O.
 - Nombre (login)
 - Fecha y hora
 - Posibilidad de incorporar alarmas

● ON	306	User	07/06/2004	12:24:13
● OFF	306	User	07/06/2004	12:24:37

i2070 Puesto de Operador sobre PC Herramientas: Gestión de llamadas entrantes

- » Flujos de tráfico separados en cuatro líneas de entrada a la aplicación:

Inc. 2	• Entrada de llamadas exteriores. Éstas son llamadas que ya han sido tratadas pero que regresan a la línea entrante nº 2 por motivos diversos
Inc. 1	• Entrada de llamadas procedentes de la red exterior y que son presentadas por primera vez
LIA	• Entrada de llamadas procedentes de una línea especializada que conecta entre sí varias sedes de una misma empresa
Local	• Entrada de llamadas procedentes de una línea interna

- » Una vez la llamada es atendida* pasa a la ventana de *Seguimiento* de las llamadas procesadas, con información de:

- Nombre y número del llamante y del llamado
- Estado y duración de la llamada

* Hasta que la llamada no es atendida no se puede visualizar el número o nombre del llamante



i2070 Puesto de Operador sobre PC

Herramientas: Gestión de llamadas entrantes

- » Ventana de seguimiento de las comunicaciones puestas en espera
 - Lista todas las llamadas retenidas e informa acerca de:
 - Numero de llamadas en espera
 - Visualización del tiempo de espera de cada llamada en cola
 - Número del solicitante (número entrante) y del solicitado (destino de la transferencia)

Remoto 1	Remoto 2	Estado
Test2 205	205	00:03:31

- » Indicador de tráfico prioritario para extensiones internas
 - Algunas llamadas son prioritarias cuando la extensión ha sido declarada como “privilegiada” en el sistema (PBX)
 - En ese caso, el color del contador *LOCAL* pasa a ser naranja en vez de verde y la llamada interna es tomada con prioridad respecto al resto

i2070 Puesto de Operador sobre PC

Herramientas: Gestión de llamadas entrantes

- » Callback automático (retorno de la llamada a operadora) en caso de no respuesta u ocupado
- » Alarma de sobrecarga de tráfico 
 - El indicador de sobrecarga se hace visible cuando se ha alcanzado el límite global de sobrecarga definido en el sistema (PBX)
- »  Posibilidad de enviar mensajes escritos desde la aplicación a terminales M760/i760
- » Identificación de llamadas maliciosas en los tickets de la PABX 

i2070 Puesto de Operador sobre PC

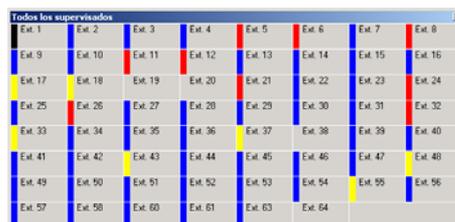
Herramientas: Diario de Llamadas

- » Registro de llamadas entrantes / salientes, que muestran información de:
 - Origen de la llamada:
 - Llamada entrante contestada  / no contestada 
 - Llamada saliente contestada  / no contestada 
 - Doble llamada 
 - Llamada transferida / reenviada 
 - Nombre y número del llamante
 - Fecha / hora / duración de la llamada
 - Número destino de transferencia
 - Línea por la cual se ha recibido la llamada (entre las 4 posibles)
- » La información de estos registros puede exportarse en formato texto (.txt) 

i2070 Puesto de Operador sobre PC

Herramientas: Monitorización de extensiones (supervisión)

- » La monitorización de las llamadas se visualiza en una pantalla aparte
- » La aplicación permite tener hasta **224 extensiones supervisadas**
- » Monitorización de las extensiones en 10 grupos o un grupo único con todas las extensiones supervisadas



Todos los supervisados							
Ext. 1	Ext. 2	Ext. 3	Ext. 4	Ext. 5	Ext. 6	Ext. 7	Ext. 8
Ext. 9	Ext. 10	Ext. 11	Ext. 12	Ext. 13	Ext. 14	Ext. 15	Ext. 16
Ext. 17	Ext. 18	Ext. 19	Ext. 20	Ext. 21	Ext. 22	Ext. 23	Ext. 24
Ext. 25	Ext. 26	Ext. 27	Ext. 28	Ext. 29	Ext. 30	Ext. 31	Ext. 32
Ext. 33	Ext. 34	Ext. 35	Ext. 36	Ext. 37	Ext. 38	Ext. 39	Ext. 40
Ext. 41	Ext. 42	Ext. 43	Ext. 44	Ext. 45	Ext. 46	Ext. 47	Ext. 48
Ext. 49	Ext. 50	Ext. 51	Ext. 52	Ext. 53	Ext. 54	Ext. 55	Ext. 56
Ext. 57	Ext. 58	Ext. 59	Ext. 60	Ext. 61	Ext. 62	Ext. 63	Ext. 64

i2070 Puesto de Operador sobre PC

Herramientas: Monitorización de extensiones (supervisión)

- » Un grupo supervisado puede visualizarse en dos formatos:

- Lista:
 - Campos visualizables: estado, nombre, apellido y número de extensión
- Icono
 - Campos visualizables: nombre, apellido, estado y foto (si la tiene)

- » El código de color en estas listas identifica el estado de la extensión supervisada:

- **Gris:** indeterminado
- **Azul:** libre
- **Amarillo:** timbrando
- **Rojo:** ocupado
- **Negro:** sonando en el último circuito



i2070 Puesto de Operador sobre PC

Herramientas: Directorio

- » Directorios de la aplicación

- La aplicación trabaja con cuatro directorios de contactos
- Éstos presentan en forma de lista los contactos y fichas de los siguientes directorios
 - **Directorio interno** / **externo** → (integrados en PBX)
 - **Directorio privado**
 - **Directorio de contactos personales** (Outlook) : posibilidad de utilizar una agenda existente en Outlook
- **El directorio local**
 - Permite la creación de fichas con información algo más detallada:
Apellido – Nombre - Empresa - Tel. despacho – Tel. particular - Móvil - Secretaria - Fax – Otro nº de Teléfono - Email - Notas / direcciones

i2070 Puesto de Operador sobre PC Herramientas: Directorio

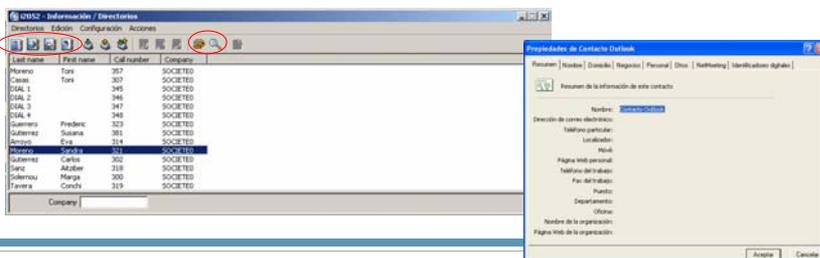
– Directorio integrado en PABX

- Adquisición de la base de datos de contactos en la aplicación (directorio interno/ externo)
- Modificación del directorio a través de un módulo servidor (SDS "Softphone Directory Server") instalado en la red, mediante el cual se gestiona el directorio de fichas internas y externas
- Actualización inmediata sin desconexión → Siempre actualizado !



i2070 Puesto de Operador sobre PC Herramientas: Directorio

- » Las listas de contactos de los diferentes directorios permiten:
 - Llamar a un número seleccionado de la lista
 - Personalizar la visualización de los campos para cada directorio
 - Realizar una búsqueda multicriterio
 - Crear una ficha predefinida en el directorio local para poder editarla y cumplimentarla
 - Edición de los campos de contactos de Outlook



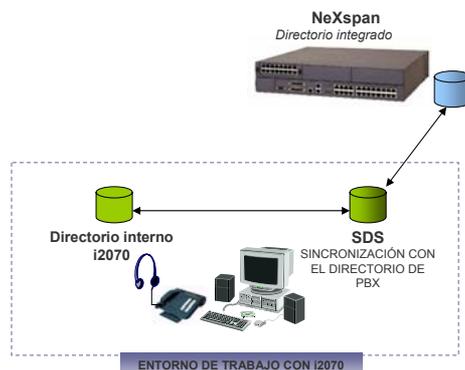
i2070 Puesto de Operador sobre PC Configuración

- » Perfiles de **Usuario** y de **Administrador**
- » Posibilidad de definir **diferentes usuarios** de un POPC i2070
 - Cada usuario mantiene una configuración particular, que es automáticamente restaurada al iniciar la aplicación
 - Acceso seguro mediante nombre de usuario y contraseña
- » **Seguridad:**
 - En caso de no funcionamiento de la aplicación (caída de la red, del PC,...), recepción en terminal M760
 - Copia local de las fichas del directorio integrado NeXspan en el PC del POPC i2070



i2070 Puesto de Operador sobre PC Configuración

- » La aplicación POPC i2070 es una aplicación CTI basada en la integración de la telefonía y el PC de los usuarios (integración de la voz y los datos)
- » La aplicación requiere de:
 - Un puesto de trabajo o PC con conexión a la red de datos
 - Un terminal telefónico M760
 - La plataforma NeXspan conectada a la red de datos



i2070 Puesto de Operador sobre PC Equipamiento necesario en PABX

Gama NeXspan

- NeXspan R3.1 compatible con POPC [R2.2B](#)
- NeXspan R4.1 compatible con POPC [R2.2B](#) y [R2.2C](#)
- Licencia en NeXspan para número de [puestos de operador POPC i2070 conectados simultáneamente: máximo 6](#)
- POPC i2070 asociado a un [terminal digital M760](#) (configurado como Puesto de Operador)
- Posibilidad de conexión con plataforma NeXspan vía:
 - [Puerto IP en CPU NeXspan \(XC, S12, XS y XL\): hasta 56 extensiones supervisadas](#)
 - [PT2X \(XS12, XS y XL\): imprescindible para supervisar más de 56 extensiones](#)
 - [Puerto serie V24 \(CA1X en XS12, XS, XL\): en desuso \(un puerto por POPC i2070\)](#)
- En caso de [supervisar más de 56 extensiones](#) se necesitan puertos adicionales de extensión digital libres (sin teléfono conectado):
 - 1 puerto para supervisar hasta 112 extensiones
 - 2 puertos para supervisar hasta 168 extensiones
 - 3 puertos para supervisar hasta 224 extensiones

i2070 Puesto de Operador sobre PC Equipamiento necesario en PABX

Gama M6500

- M6500 R1.2* compatible con [POPC R2.2B](#)
- Licencia en PABX para el número de [POPC i2070 conectados simultáneamente: máximo 2 en M6501-C, 4 en M6501/RMS, 8 en M6540 y 32 en M6550](#)
- POPC i2070 asociado a un [terminal digital M760](#) (configurado como Puesto de Operador)
- Posibilidad de conexión con plataforma NeXspan vía:
 - [Tarjeta de conexión IP: PT2 en M6501, PT2i en M6501 RMS, PVI en M6540 / M6550](#)
 - [Puerto serie V24 \(POCZ2 en M6501-C, CA1 en M6501, CA1i en M6501 RMS, CLA / CLM en M6540 / M6550\): en desuso \(un puerto por POPC i2070\)](#)
- En caso de [supervisar más de 56 extensiones](#) se necesitan puertos adicionales de extensión digital libres (sin teléfono conectado):
 - 1 puerto para supervisar hasta 112 extensiones
 - 2 puertos para supervisar hasta 168 extensiones
 - 3 puertos para supervisar hasta 224 extensiones

(*) *Algunas prestaciones disponibles sólo con R2.1*

i2070 Puesto de Operador sobre PC

Requerimientos mínimos en PCs

Requisitos mínimos del PC para SDS (Software Directory Server)

» Necesario para disponer en el POPC de las fichas de directorio integrado

SDS R1.3B	Win NT	Win 2000 Pro	Win XP Pro	Win 2003 Server
Tipo de procesador o equivalente	Pentium II	Pentium III	Pentium IV	Pentium IV
Velocidad CPU	350/400 MHz	600 MHz	1GHz	1GHz
RAM	128 MB	256 MB	256 MB	256 MB
Sistemas Operativos	Win NT 4.0 WS SP6 A	Win 2000 Pro SP4	Win XP Pro SP1	Win 2003 Server SP1
Otros	<ul style="list-style-type: none"> En caso de conexión de más de 5 usuarios de NSP i2052, necesario puerto USB libre para la conexión de dongle para licencias Tarjeta de red SDS R1.3 arranca como servicio de Windows 			

i2070 Puesto de Operador sobre PC

Requerimientos mínimos en PCs

Requisitos mínimos del PC para la instalación de la aplicación

POPC i2070 R2.2C4 (supervisión de hasta 56 extensiones)	Win NT 4.0	Win 2000 Pro	Win XP Pro
Tipo de procesador o equivalente	Pentium III	Pentium III	Pentium III
Velocidad CPU	800 MHz	800 MHz	800 MHz
RAM	128 MB	256 MB	256 MB
Espacio en disco	80 MB		
Sistemas Operativos	Win NT 4.0 SP6	Win 2000 Pro SP4	Win XP Pro SP1
Software instalado	Internet Explorer 5.5 SP2		
Otros	<ul style="list-style-type: none"> Tarjeta de red para conexión vía IP con la PABX Necesario SDS en algún punto de la red para acceder al directorio integrado de la PABX Tarjeta de sonido y altavoz 		

i2070 Puesto de Operador sobre PC

Requerimientos mínimos en PCs

Requisitos mínimos del PC para la instalación de la aplicación

POPC i2070 R2.2C4 (supervisión de más de 56 extensiones)	Win NT 4.0	Win 2000 Pro	Win XP Pro
Tipo de procesador o equivalente	Pentium IV	Pentium IV	Pentium IV
Velocidad CPU	2.5GHz	2.5GHz	2.5GHz
RAM	256 MB	256 MB	256 MB
Espacio en disco	80 MB		
Sistemas Operativos	Win NT 4.0 SP6	Win 2000 Pro SP4	Win XP Pro SP1
Software instalado	Internet Explorer 5.5 SP2		
Otros	* Tarjeta de red para conexión vía IP con la PABX * Necesario SDS en algún punto de la red para acceder al directorio integrado de la PABX * Tarjeta de sonido y altavoz		