



ALCATEL-LUCENT OPENTOUCH™ SUITE POUR PETITES ET MOYENNES ENTREPRISES

Des communications simplifiées
pour des entreprises dynamiques

.....
AT THE SPEED OF IDEAS™

Alcatel·Lucent
Enterprise





La satisfaction client ne se mesure pas aux seuls critères de qualité et de prix des produits et services. Satisfaire un client, un partenaire ou un fournisseur, c'est aussi faire en sorte qu'il puisse vous joindre rapidement, qu'il soit bien accueilli et qu'il obtienne sans attendre une réponse à ses questions.

La productivité des employés augmente dès lors qu'il est possible de joindre le bon interlocuteur, au bon moment, à l'aide du bon terminal. En éliminant la perte de temps due aux appels manqués et aux déplacements superflus, vous augmentez encore la productivité. Vous pouvez également l'améliorer, en donnant à vos employés les moyens de travailler à distance, au sein d'équipes virtuelles, de rester connectés même lors de leurs déplacements ou, tout simplement, de travailler à domicile.

De même, maîtriser les coûts ne se limite pas à obtenir un solide retour sur investissement. Vous devez également adapter vos dépenses, en particulier vos coûts de communication, à votre budget et à la structure de votre entreprise.

Alcatel-Lucent se joint à vous pour assembler toutes les pièces du puzzle et simplifier vos communications. Nous vous aidons à mettre en relation vos collaborateurs, leur savoir-faire et votre réseau de communication, pour que vous puissiez vous concentrer sur le développement de votre activité.

TRANSFORMEZ VOS PROSPECTS EN CLIENTS FIDÈLES

Des clients satisfaits sont des clients fidèles et une communication efficace peut considérablement rehausser votre niveau de service. Assurez-vous que vous gérez les appels entrants efficacement, à l'aide d'un système d'accueil performant : lorsqu'un client appelle, accueillez-le par son nom, et transférez rapidement la communication au commercial compétent.

Déployez un système téléphonique qui vous permette de lancer des conférences téléphoniques instantanées et de joindre vos techniciens, commerciaux, consultants et personnel de livraison, à tout moment, où qu'ils se trouvent.

Mettre en
relation
les bonnes
personnes, au
bon moment,
dans un
écosystème
enrichi et pensé
pour les PME

Choisissez Alcatel-Lucent pour optimiser votre système de communications, renforcer vos relations clients et développer votre activité.

Plus de 17 millions
d'utilisateurs à
travers le monde
font confiance
à la solution
Alcatel-Lucent
OpenTouch™ Suite
pour PME



AMÉLIOREZ LA PRODUCTIVITÉ ET LA MOTIVATION DE VOS EMPLOYÉS

Offrez à vos employés la possibilité de partager leurs connaissances, facilement et en temps réel, ou de travailler à domicile, tout en bénéficiant d'un accès complet et sécurisé aux données de votre entreprise. Proposez-leur une solution de communication transparente afin qu'ils puissent poursuivre une communication en cours, alors même qu'ils ont quitté le bureau. Disposez d'un annuaire unique pour la messagerie électronique, le téléphone mobile et le fixe.

OFFREZ DAVANTAGE DE MOBILITÉ À VOS EMPLOYÉS GRÂCE AU CASQUE ET AU MOBILE

Mettez en place un numéro unique permettant d'accéder à la fois aux téléphones mobile et fixe. Gagnez du temps, simplifiez vos communications, augmentez votre productivité pour un résultat plus efficace et une organisation plus rentable.

Faites confiance à Alcatel-Lucent pour vous aider à réduire vos dépenses d'exploitation.

RENTABILISEZ ET SÉCURISEZ VOTRE RÉSEAU

En tant que PME, vous ne pouvez pas perdre de temps dans la gestion de votre infrastructure. Ce qu'il vous faut, c'est un réseau de communication disponible en permanence, économique, sécurisé et facile à gérer.

Que vous souhaitiez contrôler la rapide croissance de vos effectifs, ouvrir un bureau supplémentaire ou une nouvelle entreprise, vous aurez besoin d'un réseau de communication flexible, qui évolue au rythme de vos besoins. Ce réseau devra vous permettre d'optimiser vos dépenses quotidiennes afin de réaliser des économies immédiates. Il devra également renforcer votre souplesse et vous permettre ainsi de vous adapter rapidement et facilement à l'évolution du marché.

Alcatel-Lucent propose des solutions de communication intégrées qui offrent les avantages suivants : téléphonie professionnelle classique et IP, accès sécurisé à la messagerie électronique et à Internet, accès partagé aux agendas, annuaires, fichiers et dossiers.

Faites confiance à Alcatel-Lucent pour concevoir un réseau adapté à vos projets d'avenir.

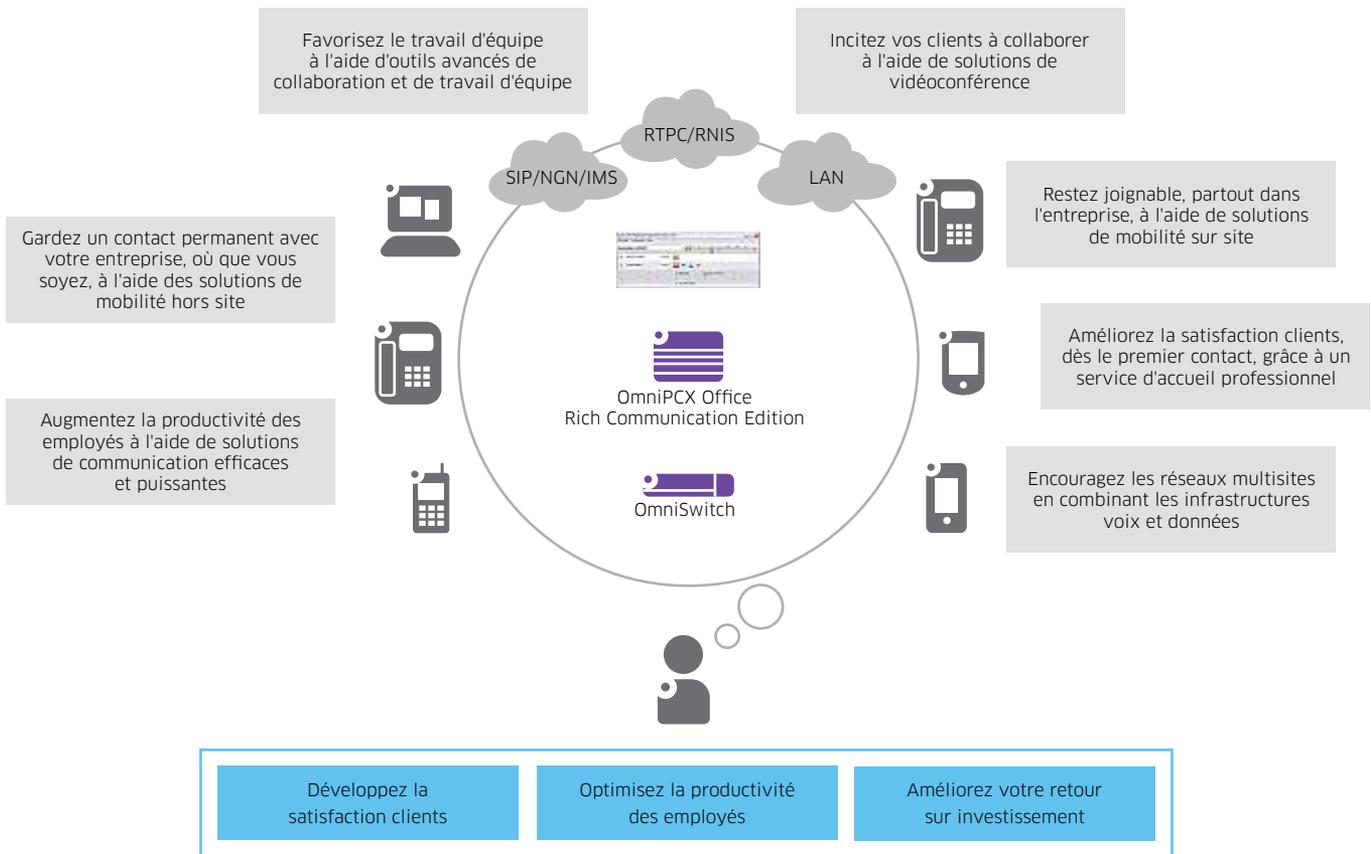
Un portefeuille convergé voix et données adapté aux besoins des PME

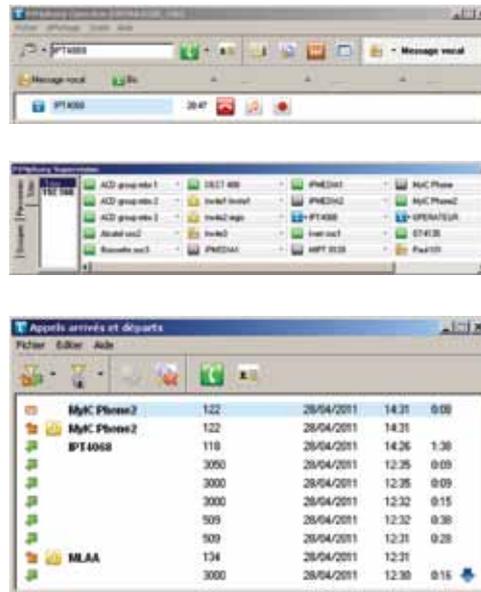
Le portefeuille Alcatel-Lucent OpenTouch™ Suite pour PME propose un large choix de terminaux robustes, qui combinent différentes solutions avancées de mobilité et de collaboration voix/données, spécialement conçues pour répondre aux besoins des PME (voir figure 1).

Notre portefeuille présente des solutions fiables, ouvertes et standards. Alcatel-Lucent OpenTouch™ Suite pour PME est une solution modulaire qui répond parfaitement aux exigences clients, depuis les suites de communication et licences logicielles jusqu'aux serveurs de communication et à l'infrastructure réseau. À notre portefeuille s'ajoute la possibilité d'une garantie matérielle et de nombreux services, allant du simple contrat de maintenance au système complet intégrant de nouvelles applications et technologies. Alcatel-Lucent OpenTouch™ Suite pour PME est une solution évolutive basée sur un serveur de communication IP puissant et flexible, OmniPCX™ Office Rich Communication Edition (RCE) utilisant des protocoles standards et offrant de puissantes fonctionnalités.



Figure 1. Portefeuille Alcatel-Lucent OpenTouch™ Suite pour PME





DES COMMUNICATIONS EFFICACES

Le téléphone de bureau Alcatel-Lucent OmniTouch 8082 My IC Phone, qui combine fiabilité, sécurité et haute qualité audio, vous offre une nouvelle expérience de communication multimédia. L'écran tactile LCD haute résolution (7 pouces, WVGA 800x480, capacitif) améliore les communications et la productivité. La vidéo P2P (fonctionnalité SIP native) et les services de communication spécifiques à la relation Manager/Assistant renforcent les capacités de ce terminal. Les téléphones de bureau Alcatel-Lucent 8002/8012 complètent l'entrée de gamme de ces téléphones de conception récente.

Dotés d'une technologie avancée, les téléphones Alcatel-Lucent IP Touch™ Série 8 proposent un ensemble complet de fonctionnalités, avec téléphonie et connectivité IP intégrées, et combinent les services de données et voix sur IP. Grâce aux touches de fonction et touches interactives qui assurent un maniement rapide et intuitif, ces téléphones deviendront la clé de voûte de toutes vos communications professionnelles. Les téléphones numériques Série 9 offrent des fonctions de téléphonie numérique professionnelle.

La solution Alcatel-Lucent PIMphony™ Softphone, gestionnaire de communications personnel, optimise les performances de vos équipes, en réduisant considérablement les temps de réponse et en permettant d'éliminer les appels manqués.

OmniTouch My IC Web for Office est une solution Web de gestion des appels, qui s'utilise avec les navigateurs standards et est parfaitement adaptée pour une utilisation à distance ou à domicile.

Alcatel-Lucent My IC Social Networks est un plug-in Microsoft Outlook qui permet de regrouper des annuaires, des informations de présence et d'interagir avec les réseaux sociaux présents dans Outlook. Cette interface utilisateur convergée propose également des services de téléphonie OmniPCX Office RCE, de communication unifiée ainsi qu'un mode déconnecté.

UN ACCUEIL CLIENTS PROFESSIONNEL

Dès le premier contact, un serveur d'appels, à la technologie avancée, permet d'améliorer la satisfaction client, en proposant les avantages suivants : modularité, évolutivité, extensibilité, flexibilité, et richesse de fonctionnalités.

- La console opérateur sur PC et/ou téléphone offre une solution d'accueil professionnel, d'utilisation, de gestion et de compréhension simples, adaptée au cas d'un réceptionniste unique ou à celui de sites multiples.
- Les clients communiquent avec l'employé de leur choix car ils peuvent le joindre à tout moment, à l'intérieur comme à l'extérieur de l'entreprise, sur son fixe ou son mobile. Aucun équipement matériel supplémentaire n'est nécessaire.
- La messagerie vocale intégrée, avec message d'accueil professionnel unifié, garantit une approche professionnelle et efficace.
- La solution de routage intelligent permet d'acheminer les appels vers la personne la plus compétente, et améliore ainsi la satisfaction clients.
- L'application hôtelière intégrée optimise les tâches quotidiennes et améliore les services clients.



TRAVAIL D'ÉQUIPE ET COLLABORATION

Les équipes collaborent bien plus facilement et augmentent leur productivité dès qu'elles peuvent mieux maîtriser et contrôler leurs communications.

- Les outils de communication vidéo HD point-à-point LifeSize disposent d'une interface utilisateur intuitive avec un annuaire, des informations de présence, des icônes et une fonction de recherche, permettant aux utilisateurs de partager facilement leurs présentations.
- LifeSize Connection est une solution de services Cloud qui ouvre de nouvelles opportunités aux PME, sans nécessiter d'investissements initiaux.
- La solution de conférence audio plug-and-play Alcatel-Lucent OmniTouch™ 4135 IP Conference Phonemodule permet aux entreprises de réduire les coûts, en particulier les frais de déplacement.
- Alcatel-Lucent OmniTouch 8660 My Teamwork™ Office Edition combine les solutions de conférence audio et Web.
- Alcatel-Lucent PIMphony Softphone facilite la supervision des travaux d'équipe, et permet ainsi d'améliorer à la fois le travail d'équipe et la satisfaction clients.
- Alcatel-Lucent OmniPCX Office RCE Fax Server est une solution fax IP centralisée dont les fonctions sont conçues pour améliorer la productivité des employés.

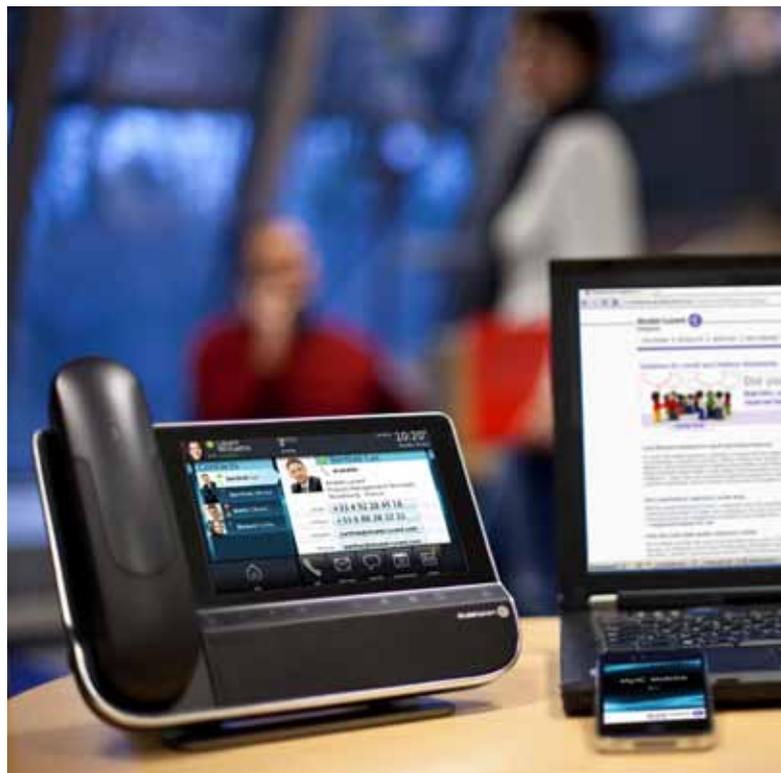
SOLUTIONS DE MOBILITÉ SUR SITE

Les puissants combinés WLAN Alcatel-Lucent OmniTouch™ 8118 et 8128, l'infrastructure Wi-Fi® unique pour la voix et les données, l'ensemble des systèmes DECT (400 DECT, 500 DECT, 8232 DECT) permettent à vos employés de répondre immédiatement aux appels clients, où qu'ils se trouvent : vous réduisez ainsi vos coûts et vous gagnez du temps en minimisant le nombre de rappels.

MOBILITÉ HORS SITE

À tout moment et où qu'ils soient, vos employés peuvent garder le contact avec l'entreprise et bénéficient de nombreux services de mobilité à distance.

Avec le service de numéro unique, vos employés n'utilisent qu'un seul numéro de téléphone professionnel, même lors de leurs déplacements. Où qu'ils se trouvent, ils peuvent se connecter aux services de l'entreprise, ce qui vous permet de réduire vos frais de téléphonie.



Ils accèdent aisément aux coordonnées internes et coordonnées clients ainsi qu'aux services Alcatel-Lucent OmniPCX Office RCE, tels que la messagerie vocale, le routage et les journaux d'appels. L'application de téléphonie mobile Alcatel-Lucent OmniTouch 8600 My Instant Communicator, spécifiquement conçue pour les services Apple® iPhone® et Android®, peut être mise en œuvre rapidement : elle permet de fournir aux entreprises des fonctions de mobilité sécurisées et renforcées.

INFRASTRUCTURE COMBINÉE VOIX ET DONNÉES

Les réseaux IP multisites permettent de réduire vos coûts de communication, grâce à un câble unique supportant une infrastructure plug-and-play complète pour la voix et les données et des services de téléphonie transparents. Il s'agit d'une véritable solution de bout en bout combinant les services voix et données. La configuration pour site distant ou travail à distance fournit des services de téléphonie complets : les employés bénéficient ainsi en permanence d'une connexion distante économique et sécurisée.

Dans les systèmes WLAN/LAN, les entreprises réduisent considérablement leurs coûts à l'aide d'une infrastructure unique pour les services voix et données, avec alimentation par Ethernet ou non.

UNE EXPÉRIENCE AVANCÉE DE COMMUNICATIONS DANS UN ÉCOSYSTÈME DE COMMUNICATIONS ENRICHIS

Pour en savoir plus sur le portefeuille Alcatel-Lucent OpenTouch™ Suite pour PME et sur nos autres solutions de gestion d'entreprise, contactez votre agent commercial, revendeur agréé ou représentant commercial Alcatel-Lucent.

N'hésitez pas à consulter notre site Web :

www.alcatel-lucent.com