



# MOYENNES ET GRANDES **ENTREPRISES**



Un outil dynamique  
pour les entreprises dynamiques

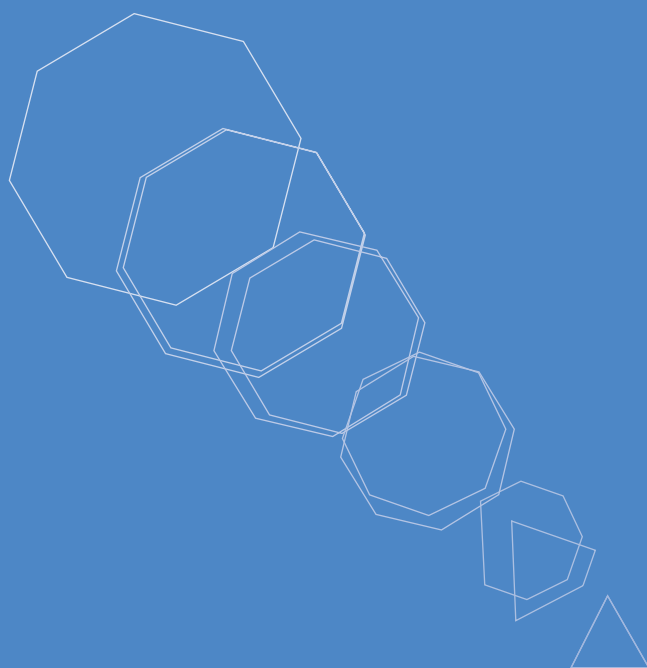
Alcatel **OmniPCX** Enterprise



ARCHITECTS OF AN INTERNET WORLD\*



# LA VISION



## IMAGINEZ.

Imaginez un système de communication qui vous permettrait d'accroître la productivité de tous dans votre entreprise, qu'ils travaillent dans vos locaux, sur la route ou même chez eux.

Imaginez un système de communication doté d'outils intégrés de gestion de la relation client qui permettrait d'offrir le meilleur service client et qui contribuerait au développement de votre activité.

Imaginez un système de communication si facile à gérer que vous pourriez libérer des ressources au sein de votre entreprise et ainsi vous adapter aux changements imposés par votre activité.

Imaginez un système de communication ouvert, modulaire et normalisé fonctionnant sur des logiciels innovants qui s'intégrerait parfaitement à votre infrastructure informatique actuelle.

Imaginez un système de communication client/serveur flexible qui vous permettrait d'ajuster votre structure en temps réel.

## C'EST UNE RÉALITÉ.

Il s'appelle Alcatel **OmniPCX Enterprise**, le système de communication le plus avancé au monde.

Alcatel **OmniPCX Enterprise** est un système de communication dynamique conçu pour les entreprises dynamiques. Evolutif et flexible, il peut croître au fur et à mesure de vos besoins.

Vous vous concentrez sur votre activité. Avec Alcatel **OmniPCX Enterprise**, vous êtes entre de bonnes mains.

# PRO PRODUCTIVITÉ OPTIMALE

## Obtenez le meilleur de vos collaborateurs

Vous attendez d'eux qu'ils donnent le meilleur d'eux-mêmes chaque fois qu'un client est en ligne. Donnez-leur les bons outils. Les téléphones Alcatel Reflexes™ offrent de nombreuses fonctions qui simplifient la communication et favorisent l'initiative. De plus, les guides vocaux leur évitent de perdre du temps à rechercher des instructions d'utilisation.

Grâce à l'Alcatel Reflexes™, vous pouvez passer un appel en saisissant simplement le nom de votre correspondant sur le clavier du téléphone. Plus besoin de consulter des annuaires. Vous entrez le nom et le système se charge du reste.

La gamme Reflexes™ de téléphones analogiques et numériques s'élargit maintenant avec l'introduction des e-Reflexes™. Aussi riches en fonctionnalités, ils se connectent directement au réseau IP de votre entreprise, offrant une capacité de communication multimédia sans compromettre la qualité vocale.

A cela vient s'ajouter la performance des applications bureautiques.

Alcatel **OmniPCX Enterprise** intègre le téléphone à votre environnement bureautique, ce qui permet aux utilisateurs d'accéder à toutes les fonctions de téléphonie depuis leur PC : conférence, téléphonie de groupe, etc. De plus, cette application est totalement interopérable avec vos autres applications métier, notamment Lotus Notes, Outlook et la suite Microsoft Office.



"Le système de communication Alcatel nous a permis d'accroître notre productivité de 15 à 30%. Un spécialiste des ventes qui traitait 50 appels chaque matin peut désormais en traiter entre 60 et 80. Le système de communication Alcatel nous permet de reconnaître immédiatement l'appelant dans plus de 80 % des cas, ce qui nous a également aidé à renforcer la fidélité des clients."

SA Bertrand, Paris, France

# DUCTIVITÉ

En installant le nouvel IP Soft Phone sur votre PC, vous disposez d'une application complète utilisable à partir du Web, qui automatise la communication voix et données grâce aux dernières technologies Internet. Il démocratise le travail de groupe et d'équipe entre sites et réduit vos coûts de réseau.

Les applications de mobilité intégrées à l'Alcatel **OmniPCX Enterprise** augmentent considérablement la productivité. Lorsqu'ils sont en déplacement, vos employés ont besoin des mêmes fonctions de communication que lorsqu'ils se trouvent au bureau. C'est pourquoi Alcatel a développé une offre complète de solutions de mobilité pour ceux de vos employés qui sont :

- en déplacement au sein de l'entreprise, sur un même site ou sur plusieurs sites
- en clientèle
- en déplacement à l'extérieur
- en télétravail.

Les collaborateurs, où qu'ils soient, peuvent prendre leurs appels. La téléphonie cellulaire sur site est totalement intégrée à l'Alcatel **OmniPCX Enterprise**, avec toutes les fonctions d'un téléphone fixe. Ils peuvent : – Recevoir des appels sur leur portable hors site – Accéder aux applications de messagerie vocale, de télécopie, de messagerie électronique et Web – Consulter leur messagerie électronique depuis une chambre d'hôtel – Naviguer sur Internet à l'aéroport – Passer simultanément des appels téléphoniques à partir de leur PC via une seule connexion. Enfin, les collaborateurs peuvent travailler efficacement depuis chez eux en accédant à l'ensemble des bases de données et des applications voix et données dont ils disposeraient au bureau.

Ainsi, les collaborateurs mobiles sont totalement intégrés au rythme de travail de votre entreprise. L'activité ne s'arrête pas lorsqu'ils ne se trouvent pas à leur bureau.

De plus, toutes les applications et fonctions peuvent être distribuées. Dans une entreprise d'aujourd'hui, les collaborateurs se déplacent souvent de bureau à bureau ou sur site. Grâce à l'Alcatel **OmniPCX Enterprise**, ils conservent leur environnement et sont immédiatement opérationnels.



# DYNNIA

## POUR UNE ENTREPRISE DY

### Développez votre activité en fidélisant vos clients

L'Alcatel **OmniPCX Enterprise** peut aussi vous aider à accomplir cela.

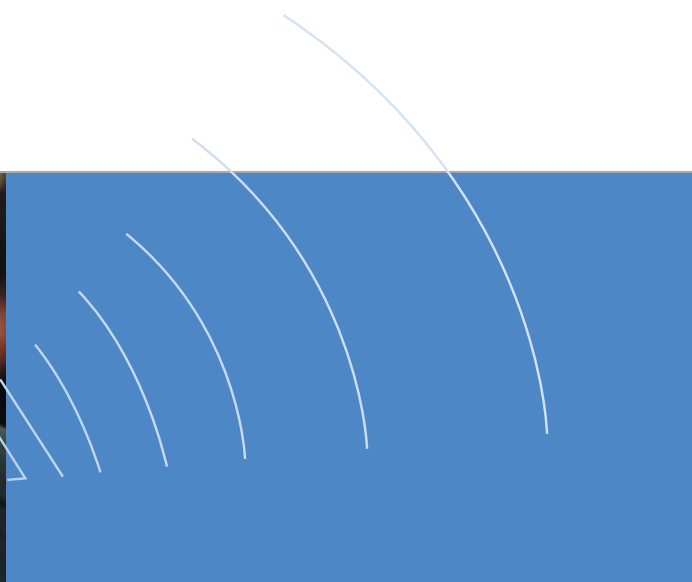
Vos clients sont au cœur de vos préoccupations. Alcatel a intégré à l'Alcatel **OmniPCX Enterprise** une puissante application qui vous permet de déployer rapidement un centre de contact. Cependant, vous ne disposez peut-être pas de ressources importantes. Peut-être avez-vous juste besoin d'un centre de contact informel.

La puissance de la solution centre de contact Alcatel **OmniPCX Enterprise** réside dans sa souplesse. En cas de pic d'activité, tous les collaborateurs, où qu'ils se trouvent dans l'entreprise, peuvent se connecter au centre de contact, puis se déconnecter une fois le pic passé. Cela est rendu possible grâce à la convivialité de l'interface d'agent. Aucune formation longue n'est requise car toutes les

informations nécessaires sont disponibles instantanément à l'écran. De plus, une application d'accueil intégrée et facile à gérer est fournie pour tous les centres de contact. Ainsi, même un utilisateur non averti peut être opérationnel en un clic.

Le service client est désormais une réalité, à l'extérieur comme à l'intérieur de l'entreprise. Par exemple, il est facile de créer des services d'assistance au sein de votre entreprise.

Afin d'assurer une utilisation optimale de vos compétences, l'Alcatel **OmniPCX Enterprise** est fourni avec une application de supervision de centre de contact. Conçue pour être conviviale dans n'importe quelle configuration, elle fournit un jeu complet d'icônes, ainsi que toutes les informations nécessaires en quelques clics.



# NAMIQUE

## Facilité d'adaptation

Lorsque le marché change, vous devez être capable de vous y adapter. Vous devez changer votre organisation, déménager, redimensionner vos sites, établir un nouveau site...

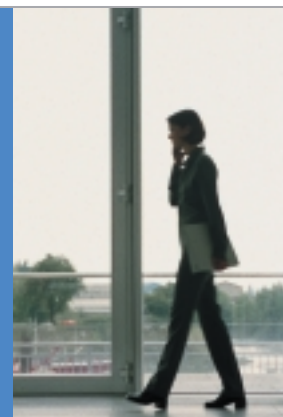
Un système de communication peut parfois constituer une contrainte. Pas Alcatel **OmniPCX Enterprise**. Cela grâce à son infrastructure basée sur IP. Son indépendance vis-à-vis des supports vous permet d'opérer la transition d'une infrastructure traditionnelle vers une infrastructure IP au moment le plus opportun pour votre activité.

La Téléphonie sur IP vers le poste de travail et entre les sites facilite et accélère les déploiements (tout en optimisant l'utilisation du réseau). Ainsi, dès que votre LAN est prêt, vos téléphones le sont également. Il en va de même pour l'agent du centre de contact. En d'autres termes, vous garanzissez la continuité de vos opérations

et de vos interactions client, sans avoir à installer de câblage spécial ou à faire intervenir un technicien pour rendre un nouveau site ou de nouveaux utilisateurs opérationnels.

En outre, Alcatel **OmniPCX Enterprise** possède une conception modulaire. Autrement dit, vous pouvez synchroniser l'évolution de votre système de communication avec la dynamique de votre activité. Vous pouvez donc combiner votre installation traditionnelle avec la toute nouvelle technologie IP.

Les utilisateurs finaux continuent à utiliser leurs téléphones avec la même interface et les mêmes applications, quels que soient les besoins d'évolution de l'architecture. La gestion n'est donc aucunement modifiée, les mêmes outils de gestion étant utilisés.



# UNE GESTION SIMPLE

# S I M M

## Libérez-vous des problèmes de gestion

S'agissant de gestion, vous avez l'assurance que vos ressources humaines seront dédiées à votre cœur de métier. Alcatel **OmniPCX Enterprise** se gère quasiment seul.

Une suite complète d'applications, telles que la messagerie vocale, la mobilité, la mise en réseau, un module adapté aux hôpitaux/hôtels et bien d'autres encore, sont disponibles avec le système. De plus, une application de gestion unifiée au niveau du réseau optimise vos ressources de télécommunication. Vous n'avez pas besoin de logiciels supplémentaires ou de compétences particulières. Et ce sans surcoût supplémentaire. Cette solution est conviviale et vous fait gagner du temps. Une seule opération suffit pour modifier un groupe complet d'utilisateurs, où qu'ils se trouvent. Un affichage graphique présente l'ensemble des téléphones de votre réseau, ce qui accélère la personnalisation. De plus, un échange de base de données standard crée automatiquement l'annuaire de votre entreprise.

Les opérations journalières sont simplifiées et vos temps d'immobilisation disparaissent quasiment. La mise à jour des déménagements, des changements ou des ajouts d'utilisateurs est simplifiée. Cette opération peut être réalisée depuis une console opérateur sans difficulté. Un simple navigateur Web suffit. Les utilisateurs peuvent même l'exécuter eux-mêmes à l'aide des menus sur les terminaux Advanced.



"Pour faire face aux exigences croissantes des utilisateurs, nous devons choisir une solution évolutive et stable sur du long terme offrant les fonctions de téléphonie essentielles qui font défaut à la plupart des systèmes voix-sur-IP. La solution Alcatel nous a aidé à réduire nos coûts en tirant le meilleur parti de notre réseau de données existant ainsi qu'à simplifier notre gestion. Nous avons amélioré notre accessibilité pour les clients en fournissant des téléphones sans fil à usage interne à nos collaborateurs mobiles dans l'atelier de production."

**Encorp, Inc., Windsor, Colorado, Etats-Unis**

# P I E ET INTÉGRATION

## Intégration progressive

Contrairement à d'autres PBX, Alcatel **OmniPCX Enterprise** n'est pas une solution basée sur des systèmes propriétaires. Il s'agit plutôt d'un système de communication d'entreprise ouvert, standard et modulaire. Il vous offre donc de nombreux avantages.

Alcatel **OmniPCX Enterprise** prend en charge tous les standards IP. Il s'exécute donc sur tous les types d'infrastructures réseau, actuelles et futures. Si vous voulez investir sur le long terme dans une solution qui s'adapte à vos besoins, ne cherchez pas plus loin.

Le logiciel de l'Alcatel **OmniPCX Enterprise** est également disponible sur Linux, un système d'exploitation déjà choisi par tous les principaux fournisseurs. Linux est fiable, ouvert et dynamique ; il est constamment mis à jour avec de nouvelles capacités et fonctions.

De plus, Linux s'intègre parfaitement à votre infrastructure informatique.

L'intégration progressive provient également de la puissante application Soft Phone, qui permet la communication multimédia. Elle s'exécute sur un navigateur Web ou un Alcatel 4980 intégré à Lotus Notes et Microsoft Outlook, ainsi qu'à la suite Microsoft Office complète.

Tout cela vous apporte deux avantages clés. Vous pouvez compter sur la fiabilité de votre Alcatel **OmniPCX Enterprise** : des mécanismes de redondance contribuent à optimiser le temps de fonctionnement du système. Vous pouvez également vous fier à la sécurité offerte contre les actes malveillants, qu'ils proviennent de sources internes ou externes.

Avec Alcatel **OmniPCX Enterprise**, la qualité n'est pas une option. Elle est également omniprésente.



# INVESTISSEMENT INTELLIGENT

## Investissement intelligent

Alcatel **OmniPCX Enterprise** est le système de communication d'entreprise du futur.

Son architecture est modulaire et évolutive, vous pouvez ne choisir que les fonctions dont vous avez besoin.

Vous investissez en vous sachant protégé. Alcatel **OmniPCX Enterprise** s'intègre en douceur à votre infrastructure et à votre environnement actuels.

D'autre part, les capacités réseau d'Alcatel **OmniPCX Enterprise** contribuent à optimiser l'utilisation du réseau public, ce qui diminue vos dépenses quotidiennes et, en définitive, réduit votre coût total d'exploitation. Sans parler des avantages offerts par les applications intégrées et du gain d'efficacité résultant de la simplification des tâches de gestion.

Vous pouvez acheter ce qui se fait de mieux sans pour autant grever votre budget.

Alcatel **OmniPCX Enterprise** participe également à l'augmentation de vos bénéfices. Il vous aide à accroître votre productivité. Il apporte des améliorations à votre service client avec l'application de centre de contact, la messagerie unifiée, les fonctions de mobilité et bien d'autres choses encore. Il vous permet d'utiliser plus efficacement les ressources de vos agences ou de vos télétravailleurs grâce à la mise en réseau, au travail d'équipe et à l'ensemble des fonctions partagées.

Enfin, grâce à la fiabilité et à la robustesse du système, vous êtes constamment disponible et opérationnel pour vos clients.

Bref, un retour sur investissement rapide et mesuré.



## Vous n'êtes pas seul

Alcatel **OmniPCX Enterprise** a été conçu par l'un des principaux fournisseurs de systèmes de communication. Il combine des fonctions vocales de pointe avec des services de communication avancés, qui couplent les mondes des données et de la voix. De plus, il vous offre une transition à votre propre rythme, vers une architecture entièrement basée sur IP sans compromettre les services et la qualité.

Pour vous aider à opérer cette transition avec les applications dont vous avez besoin et l'assistance que vous attendez, Alcatel a constitué un réseau important de partenaires commerciaux qualifiés couvrant le monde entier.

Vous avez l'assurance de trouver près de chez vous un partenaire Alcatel possédant l'expérience et le savoir-faire nécessaires pour vous aider et vous conseiller. Les partenaires Alcatel vous fournissent l'assistance personnalisée dont votre entreprise a besoin pour maintenir les performances de pointe de votre Alcatel **OmniPCX Enterprise**.

Ils prévoient et configurent la solution optimale pour vous et la font évoluer au rythme de votre activité. Ils conçoivent et développent de nouvelles applications afin de répondre à vos besoins. Ils peuvent vous offrir un large éventail de services, d'aide à l'installation, en passant par le support technique, la maintenance matérielle, le support logiciel, l'audit et les services professionnels. Ils mettent tout en œuvre pour que votre Alcatel **OmniPCX Enterprise** fonctionne au plus haut de ses performances. Que demander de plus ?

Vous trouverez nécessairement dans la famille Alcatel **OmniPCX** un système de communication répondant exactement aux besoins de votre entreprise, quels que soient la taille et le secteur d'activité. Il peut évoluer de 6 à 50 000 utilisateurs, en configuration autonome ou en réseau. Vous bénéficiez d'un large éventail de possibilités (voix, données, Internet et Tout-IP), ainsi que les applications de communication qui vous aident à développer votre activité.

La famille Alcatel **OmniPCX** offre une solution polyvalente et accessible à tous, que vous ayez besoin d'un système de base ou d'une installation complète. Elle est dynamique et puissante, mais reste facile à déployer et à gérer. Enfin, si vous avez besoin d'une aide ou de services supplémentaires, vous trouverez un partenaire commercial Alcatel qualifié près de chez vous pour vous guider et vous porter assistance.



www.alcatel.com

4275991 – FR – 03/2003 – Alcatel Business Systems

32, avenue Kléber – 92707 Colombes – France – RCS Paris B 602 033 185

Document non contractuel – Les fonctions mentionnées varient en fonction du pays et leur disponibilité dépend du réseau public auquel les systèmes sont connectés. Alcatel se réserve le droit de modifier les caractéristiques sans préavis – Toutes les marques sont la propriété de leurs sociétés – Illustrations : Pixland – Imprimé dans l'UE sur du papier blanchi sans chlore. Art Connexion – 5035.

\*Architectes d'un monde Internet.

ARCHITECTS OF AN INTERNET WORLD\*

