

Office



## Solutions de communication Alcatel-Lucent Office pour PME

4285617 FR - Office Communications solutions – 06/ 2007  
Alcatel Business Systems - 32, avenue Kléber 92707 Colombes - France  
RCS Paris B 602 033 185.

Alcatel, Lucent, Alcatel-Lucent et le logo Alcatel-Lucent sont des marques d'Alcatel-Lucent. Toutes les autres marques appartiennent à leurs propriétaires respectifs. Alcatel-Lucent ne peut être tenu pour responsable de l'exactitude des informations présentées, qui sont sujettes à modification sans préavis. © 2007 Alcatel-Lucent. Tous droits réservés. Photos : Getty Images, Patrick Dontot - Imprimé dans l'UE sur du papier blanchi sans chlore.

Transformez  
votre façon  
de travailler !





Dirigeant d'entreprise, vous le savez : la satisfaction de vos clients, la productivité de vos employés et la maîtrise de vos coûts ont une incidence directe sur vos résultats.

La satisfaction de vos clients résulte d'une part de l'utilisation de vos produits et services, d'autre part de la rapidité avec laquelle vos clients, partenaires ou fournisseurs peuvent vous joindre, de la qualité de votre accueil comme du temps de leur attente avant d'obtenir une réponse pertinente.

La productivité de vos employés suppose d'éliminer toute perte de temps, notamment lors d'appels manqués et de déplacements superflus. Elle suppose également de pouvoir saisir les nouvelles opportunités comme pouvoir travailler avec des équipes distantes ou tout simplement à domicile.

La maîtrise de vos coûts ne se limite pas à optimiser votre retour sur investissement. Elle est également liée à votre capacité à adapter vos dépenses selon votre budget et votre structure organisationnelle.

**Alcatel-Lucent n'a qu'un seul objectif, se concentrer sur l'aspect technologique afin que vous puissiez vous consacrer entièrement au développement de votre entreprise et à votre service clientèle.**

## Solutions de communication Alcatel-Lucent Office : transformez votre façon de travailler !

### ➔ Améliorez votre business : transformez vos prospects en clients fidèles

Chacun sait qu'un client satisfait est un client fidèle. Mais saviez-vous qu'améliorer vos systèmes de communications, donc votre niveau de service, peut de manière très simple contribuer à cette satisfaction tant recherchée ? Traiter vos appels avec un système d'accueil efficace et de messagerie vocale professionnelle, accueillez vos clients par leur nom lorsqu'ils vous téléphonent, les mettre rapidement en contact avec le commercial adéquat, établir en un instant une conférence téléphonique ou veiller à ce que vos techniciens, représentants commerciaux, consultants ou livreurs restent joignables à tout moment, quel que soit l'endroit où ils se trouvent, tout cela est désormais possible.

**Demandez à Alcatel-Lucent d'améliorer votre service clientèle afin de développer votre activité.**

### ➔ Transformez vos services : gagnez en productivité et en motivation

Offrez à vos collaborateurs la possibilité de partager leurs données ou de travailler depuis chez eux, tout en bénéficiant d'un accès non restreint et sécurisé aux informations de votre entreprise. Offrez-leur la liberté de pouvoir facilement quitter leurs bureaux en les équipant de téléphones et de casques sans fil.

Gérez, avec le même annuaire, messagerie électronique, téléphone mobile et téléphone fixe. Passez un appel important à l'extérieur de votre entreprise, sans que votre correspondant s'en aperçoive. Grâce à un seul numéro pour vos lignes fixe et mobile professionnelles... Autant de gains de temps que vous donnez à vos collaborateurs et qui représenteront au final, pour vous, un véritable gain de trésorerie.

**Comptez sur Alcatel-Lucent pour vous aider à réduire vos coûts d'exploitation.**

### ➔ Transformez votre réseau : rentabilité supérieure, sécurité renforcée

Petites et moyennes entreprises, vous n'avez pas de temps à perdre dans la gestion de votre infrastructure. La solution de communication idéale doit donc être évolutive, efficace et surtout à un prix concurrentiel. Bien évidemment, elle se doit d'être sécurisée, de présenter un faible risque et surtout, d'être facile à gérer.

En tant que chef d'entreprise, votre mission est de réduire immédiatement vos coûts et d'anticiper tous les changements éventuels : à tout moment, en effet, vous pourriez faire face à une croissance rapide de vos effectifs, devoir envisager l'ouverture d'un nouveau bureau ou d'un nouvel entrepôt... Dans ce contexte, outre son caractère évolutif et flexible, la solution de communication choisie devra pouvoir s'adapter facilement à l'évolution de vos besoins. Elle devra également vous permettre d'optimiser vos dépenses quotidiennes et de réduire vos frais de télécommunication, tout en améliorant vos capacités de communication.

Alcatel-Lucent vous propose une infrastructure de communication qui intègre des fonctions de téléphonie d'entreprise traditionnelles et IP, un accès sécurisé à la messagerie électronique et à Internet, un accès partagé aux agendas, annuaires, fichiers et dossiers.

**Faites confiance à Alcatel-Lucent pour vous fournir un réseau tourné vers l'avenir.**

**Plus de 10 millions d'utilisateurs à travers le monde ont choisi les solutions de communication Alcatel-Lucent Office, pourquoi pas vous ?**



# Téléphonie professionnelle : l'excellence commerciale commence ici

Les solutions de téléphonie Alcatel-Lucent Office vous donnent accès à toutes les fonctionnalités d'interaction professionnelle dont vous avez besoin. Nos solutions de téléphonie dédiées aux professionnels combinent équipement et applications. Elles vous permettent ainsi d'améliorer intelligemment la satisfaction de vos clients tout en augmentant votre productivité.

## Accueil des clients

**Viking Travel** traversait une mauvaise passe : les conseillers étaient constamment interrompus par la sonnerie de leur téléphone, les acheteurs potentiels se tournaient vers la concurrence à cause du temps d'attente et les clients étaient perturbés par la tension perceptible au sein du bureau.

### La solution Alcatel-Lucent :

Des messages professionnels, dans l'une des quatre langues disponibles, accueillent désormais vos appelants et leur proposent des options faciles à suivre. Vos appels entrants sont automatiquement acheminés vers les conseillers disponibles. Votre responsable peut surveiller le trafic des appels et éventuellement réorganiser les rotations d'équipes en fonction de votre activité.

Afin de leur assurer que leur appel sera pris dès que possible, de la musique et des messages sont diffusés à vos clients mis en attente. Votre temps de réponse est considérablement écourté. À l'aide d'une fonctionnalité de montée de fiches affichant à l'écran les enregistrements précédents, vos assistants commerciaux peuvent maintenant accéder aux informations sur vos clients pendant leur conversation téléphonique.

Enfin, un service de diffusion d'informations fonctionne 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, même durant les heures non ouvrées. Une fonctionnalité qui démontre le professionnalisme de votre entreprise.

## Mobilité sur site

La problématique de la société **Vangrave** : Elle importe et revend des vêtements qu'elle entrepose dans une réserve attenante. Dans ce local animé, les employés ne cessent de se déplacer. Ils parcourent les allées pour maintenir les stocks en rayon ou fournir des prix aux caissiers. Ils se déplacent sans cesse entre magasin, réserve et arrière guichet... Tout ralentissement de l'une de ces fonctions entraîne instantanément un allongement de l'attente des clients, pressés de régler leurs achats.

### La solution Alcatel-Lucent :

Des combinés sans fil DECT ergonomiques et intuitifs équipés de casques permettent aux employés d'accomplir leurs tâches en toute liberté tout en restant joignables à tout moment.

Ces terminaux leur permettent également d'accéder à tous les services de communications Office : appel par le nom, transfert d'appel, conférence téléphonique, supervision, messagerie vocale, notification...

## Travail d'équipe efficace

La problématique de la société **Logi2com**, un prestataire de services informatiques qui gère une base installée d'une trentaine d'entreprises : Son directeur, assisté d'une secrétaire, s'occupe principalement de la gestion et huit techniciens fournissent une assistance sur site et hors site.

### La solution Alcatel-Lucent :

Avec PIMphony Team, la secrétaire de direction peut efficacement surveiller les appels entrants et les acheminer vers le technicien sur site le plus compétent.

Grâce à l'option Cellular Extension et à la fonction numéro unique, les techniciens restent joignables sur leur téléphone mobile même lorsqu'ils sont hors site. Ils peuvent également accéder à des services de téléphonie d'entreprise depuis leur téléphone mobile ou en combinaison avec l'application PIMphony Pro, telle la gestion, le journal et le filtrage des appels ainsi qu'à la messagerie vocale, comme s'ils se trouvaient à leur bureau.

Un pont de conférence audio intégré à 6 participants, facilite également la planification et la gestion des réunions commerciales hebdomadaires.



### Coup de projecteur

- Téléphone numérique 9 SERIES
- Conférences audio à 6 participants
- PIMphony Team
- Application Cellular Extension



### Coup de projecteur

- Messages d'accueil
- Messagerie vocale et filtrage des appels
- Consoles opérateur et standard automatique
- Console opérateur basée sur PC avec application PIMphony



### Coup de projecteur

- Combinés sans fil DECT ergonomiques et légers

## Alcatel-Lucent OmniPCX Office

Compact Edition



Version à montage mural



Version rack



Une gamme complète de serveurs de communication modulaires, puissants et flexibles offrant une qualité vocale remarquable.



# Téléphonie sur IP : la mutation de l'entreprise l'exige

Si votre entreprise est prête à proposer des services client plus évolués, optez pour la téléphonie sur IP. Cette technologie est beaucoup plus simple que vous ne l'imaginez. Les services de téléphonie d'entreprise traditionnels d'Alcatel-Lucent étant parfaitement compatibles avec les technologies IP et Internet, la migration est transparente et économique. Vous utilisez la technologie IP seulement quand vous en avez besoin, où vous en avez besoin.



## Minimiser vos coûts, optimiser vos services

### La voix sur IP vous permet de réduire vos coûts de communication

100 % IP, cette technologie vous permet de réduire vos coûts en transportant la voix et les données sur la même infrastructure. Vos services de téléphonie et de données convergents sont donc pris en charge par un même réseau.

## Siège, succursale... aucune différence pour vous

### La mise en réseau permet de connecter l'ensemble de vos sites

Toutes les solutions dont vous avez besoin pour une connexion économique. Votre siège et vos succursales bénéficient des mêmes services.

## Mobilité WiFi voix et données sur site

### La mobilité totale dans les communications

Vos employés peuvent travailler et accéder à des informations essentielles depuis leur PC, quel que soit l'endroit où ils se trouvent dans le bâtiment.

Ils bénéficient également de services de téléphonie professionnelle sur leurs combinés LAN sans fil.

Les solutions de communication Alcatel-Lucent Office fournissent des services de téléphonie et de mise en réseau voix sur IP 100 % professionnels et fiables. Depuis la commutation LAN et l'infrastructure WiFi jusqu'aux téléphones IP en passant par les applications convergentes.

## Un seul réseau pour la voix et les données

La problématique de la société **SOTRA**, une petite entreprise régionale de transport et de logistique : Elle possède un petit bâtiment administratif et deux entrepôts attenants. Pour fonctionner, l'entreprise utilise plusieurs applications stratégiques comme l'enregistrement optique des pièces en stock. Les employés se déplacent sans cesse d'un bâtiment à l'autre. La mise en œuvre d'une infrastructure permettant d'accéder aux données depuis plusieurs points devenait cruciale. Le gérant a décidé de déployer un seul réseau voix et données, capable de prendre en charge la mobilité complète sur site pour les applications voix et données.

## La solution Alcatel-Lucent :

Le système de communication repose sur une seule infrastructure IP pour les services voix et données. Les employés qui se déplacent au sein de l'entrepôt utilisent des combinés WLAN IP Touch conçus pour les environnements industriels. Qu'ils soient dans leur bureau, dans l'entrepôt ou même sur le parking, ils ont accès aux services de téléphonie professionnelle de l'entreprise et aux applications logistiques.

## Coup de projecteur

- Téléphones IP Touch
- Combinés WLAN IP Touch
- Commutateurs LAN OmniStack
- Commutateurs WLAN OmniAccess

# Services de collaboration et de mobilité : les entreprises compétitives en ont besoin

Aujourd'hui, pour être plus réactif et mieux dialoguer avec vos partenaires, vous avez besoin de solutions globales. Des solutions qui intègrent la collaboration et la mobilité au sein de votre propre système de téléphonie d'entreprise. Celui qui est au bureau comme celui qui est en déplacement doit pouvoir accéder à son environnement bureautique ou professionnel où qu'il se trouve. Il doit pouvoir communiquer facilement, grâce à un accès à sa messagerie électronique, sa gestion d'agenda, le partage des contacts, la consultation de ses fichiers et l'utilisation de services de communication professionnels.

La problématique de la société **Jarvis Law**, un petit cabinet juridique en plein essor qui se spécialise dans le règlement des litiges du secteur du bâtiment. Les partenaires doivent souvent se déplacer dans tout le pays à des fins d'expertise. Ils réalisent une grande part de leur travail en dehors du bureau et doivent donc pouvoir accéder aux serveurs du cabinet à toute heure du jour ou de la nuit. Leurs clients doivent également pouvoir les joindre facilement.

## La solution Alcatel-Lucent :

Système de téléphonie d'entreprise, messagerie sécurisée, Internet avec accès partagé aux agendas, annuaires, fichiers et dossiers... Les solutions de communication Office offrent de puissantes fonctionnalités aux juristes. Le Bureau virtuel permet aux juristes itinérants de partager et d'échanger en toute sécurité des informations via Internet.

Le Bureau virtuel mobile offre les mêmes avantages aux utilisateurs de smartphones et de PDA : un accès fiable et sécurisé aux outils et documents de l'entreprise qui permet aux juristes de collaborer et de prendre des décisions où qu'ils se trouvent.

Tous les juristes peuvent synchroniser leurs bases contacts et donc bénéficier de services tels que l'affichage automatique à l'écran de fiches contacts contenant toutes les informations relatives à l'appelant ou l'appelé. L'intégration à Microsoft® Outlook permet d'optimiser les investissements existants et d'accéder aux applications via des interfaces familières. Des services téléphoniques évolués, comme l'appel d'un simple clic, la notification de message vocal par courrier électronique et les services de gestion téléphonique, génèrent également d'importants gains de productivité.



## Coup de projecteur

- Extended Communications Server
- Bureau virtuel et Bureau virtuel mobile
- Connecteur Alcatel-Lucent pour Microsoft Outlook®

## Alcatel-Lucent Extended Communications Server

