



# ALCATEL-LUCENT SUITE OPENTOUCH™ PARA PEQUENAS E MÉDIAS EMPRESAS

Comunicações simplificadas  
para negócios em movimento

Para ser bem-sucedido como pequena ou média empresa (PME), tem de manter a satisfação do cliente e a produtividade dos colaboradores a um nível elevado e os custos operacionais a um nível baixo. As comunicações dinâmicas estão no centro do seu futuro êxito, pois ajudam a fortalecer relações, a aumentar a colaboração e a mobilidade, e a melhorar o desempenho.



A satisfação do cliente não depende apenas da qualidade e valor dos seus produtos e serviços. Também depende da rapidez com que os clientes, os parceiros e os fornecedores o conseguem contactar, se são bem atendidos, e do tempo que ficam retidos numa chamada em espera para obterem as respostas de que precisam.

A produtividade dos colaboradores aumenta quando é possível contactar as pessoas certas, à hora certa e no dispositivo certo. Aumenta quando elimina fatores que fazem desperdiçar tempo, como chamadas perdidas e deslocações desnecessárias. A produtividade melhora também quando ativa novas funcionalidades, como trabalhar com equipas remotas e virtuais, manter-se contactável quando está em viagem ou simplesmente a trabalhar a partir de casa.

O controlo dos custos não depende apenas de conseguir um retorno sólido do investimento (ROI). Também depende da gestão de despesas - especialmente as de comunicações - de uma forma adequada ao seu orçamento e à sua estrutura organizacional.

A Alcatel-Lucent, como seu parceiro, junta todas as peças e simplifica as suas comunicações. Para se focar mais no seu negócio, a Alcatel-Lucent ajuda-o a interligar a sua rede de comunicações de forma a que os seus colaboradores partilhem os seus conhecimentos.

### **TORNE OS SEUS PRIMEIROS CONTACTOS EM NEGÓCIOS REPETIDOS**

Clientes satisfeitos geram novos negócios, e comunicações eficientes podem aumentar bastante o nível de serviço. Certifique-se de que faz a gestão dos inquéritos recebidos de uma forma profissional, com um sistema de atendimento eficiente que dá as boas-vindas aos clientes, utilizando os seus nomes e que os encaminha rapidamente para o consultor de vendas certo.

Implemente um sistema telefónico que lhe permita rapidamente configurar teleconferências, contactar os técnicos, comerciais, consultores bem como as equipas de distribuição em qualquer lugar e a qualquer momento.

## Contactar as pessoas certas no momento certo num ecossistema novo enriquecido - à medida das PMEs

Contacte a Alcatel-Lucent para melhorar o seu sistema de comunicações, reforçar o relacionamento com os seus clientes e gerar repetidamente novos negócios.

Mais de  
17 milhões  
de utilizadores  
em todo o  
mundo já  
desfrutam  
dos benefícios  
da Suite  
Alcatel-Lucent  
*OpenTouch*<sup>™</sup>  
para PMEs



### **AUMENTE A PRODUTIVIDADE E A MOTIVAÇÃO**

Ajude os seus colaboradores a partilharem os conhecimentos facilmente e em tempo real, ou a trabalharem a partir de casa, enquanto desfrutam de um acesso completo e seguro à informação da empresa. Disponibilize comunicações contínuas para que os colaboradores possam sair do edifício enquanto estão ao telefone. Mantenha um único diretório para o correio eletrónico, telemóvel e telefone do escritório.

### **LIBERTE OS SEUS COLABORADORES DAS SECRETÁRIAS, COM TELEFONES E AURICULARES SEM FIOS**

Disponibilize o acesso a telefones fixos e móveis a partir de um número único. Estes “economizadores de tempo” simplificam as comunicações e aumentam a produtividade, resultando numa organização mais eficiente e mais rentável.

### **Conte com a Alcatel-Lucent para o ajudar a reduzir os custos operacionais**

### **TORNE A SUA REDE MAIS ECONÓMICA E MAIS SEGURA**

Na qualidade de PME, não pode perder tempo com a gestão de infraestruturas. Precisa de uma rede de comunicações sempre acessível que tenha um preço competitivo, baixo risco e que seja fácil de gerir. A sua rede de comunicações tem de ser flexível, escalável e capaz de evoluir com as suas necessidades em constante alteração, de forma a permitir o aumento de colaboradores ou a abertura de um novo escritório ou armazém. Deve otimizar os seus gastos diariamente para o ajudar a criar poupanças imediatas. A rede deve ajudá-lo a tornar-se mais ágil, para que consiga adaptar-se rápida e facilmente a alterações no mercado.

A Alcatel-Lucent oferece soluções de comunicações unificadas que incluem telefonia empresarial tradicional e IP, correio eletrónico e Internet seguros, e acesso partilhado a agendas, diretórios, ficheiros e pastas.

### **Conte com a Alcatel-Lucent para construir a sua rede enquanto constrói o seu futuro.**



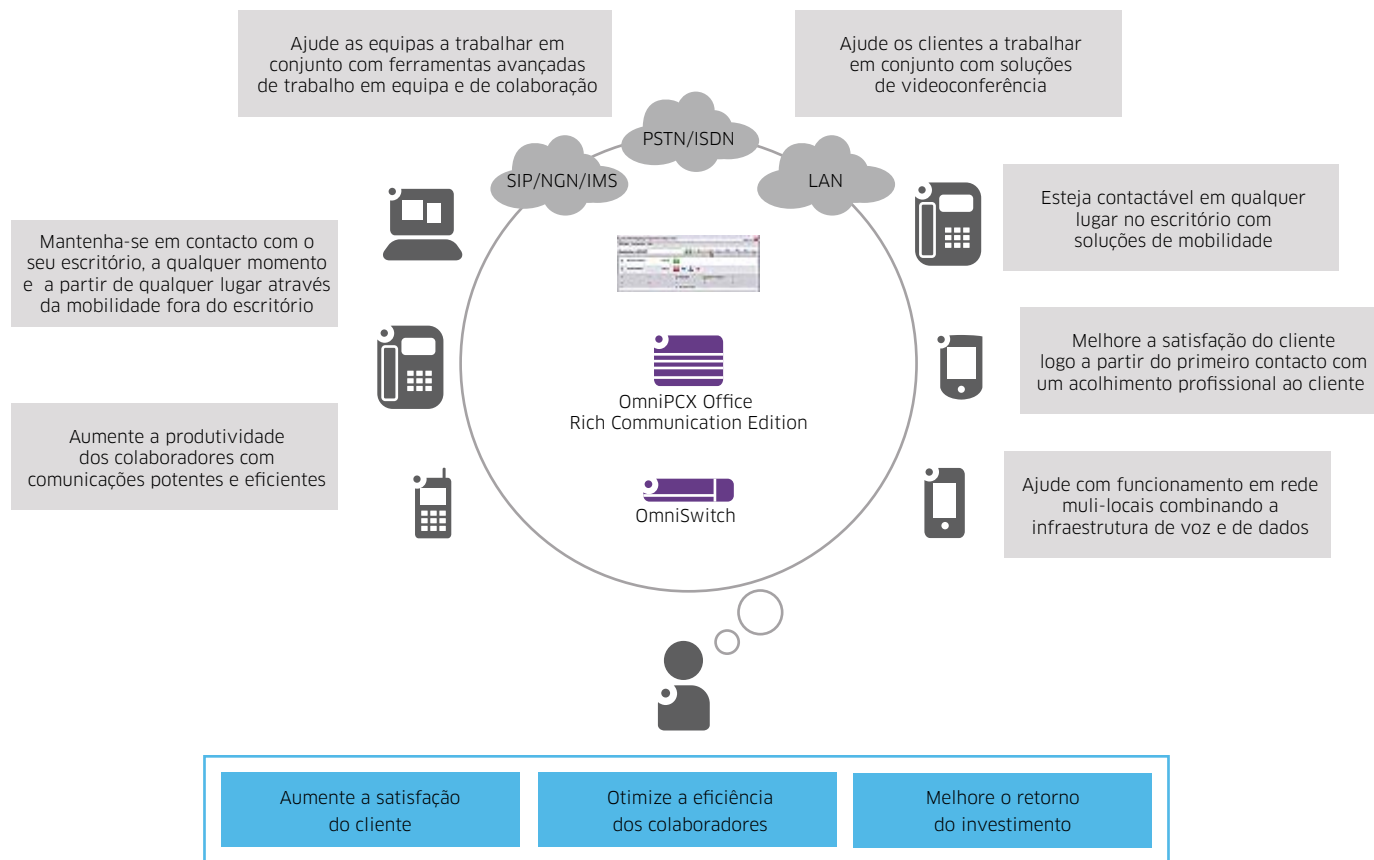
# O portefólio de voz e dados convergentes responde a todas as necessidades dos clientes PME's

O portefólio da Suite Alcatel-Lucent *OpenTouch* para PME's inclui uma ampla variedade de terminais robustos, combinados com soluções de colaboração e de mobilidade de voz/dados especificamente desenvolvidos para satisfazer as necessidades das PME's (consulte a Figura 1).

As aplicações e as licenças de software para os servidores de comunicações bem como a infraestrutura de rede das PME's, é modular a todos os níveis e cumprem os requisitos exatos dos clientes. Poderá adquirir o portefólio com garantia de hardware e uma variedade de serviços, que evoluem de um simples contrato de manutenção a um sistema completo com novas aplicações e tecnologias. A Suite Alcatel-Lucent *OpenTouch* para PME's está preparada para o futuro, baseada num servidor de comunicações potente e flexível, o *OmniPC X™ Office Rich Communication Edition (RCE)*, utilizando protocolos padrão e oferecendo uma série de potentes funcionalidades.



**Figure 1.** Portefólio da suite Alcatel-Lucent *OpenTouch* para PME's





## COMUNICAÇÕES EFICIENTES

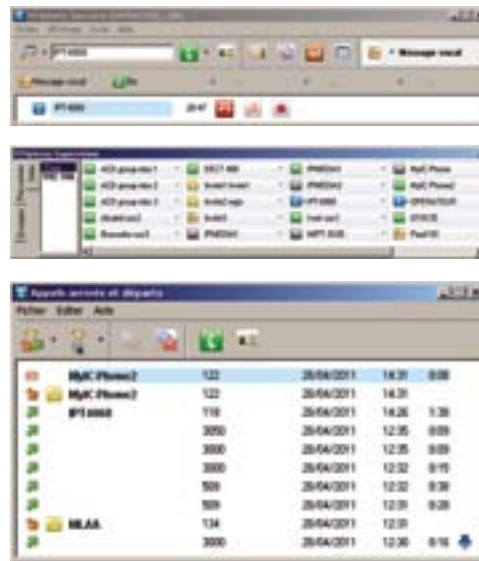
O telefone de secretária profissional Alcatel-Lucent OmniTouch 8082 My IC oferece uma experiência de comunicações multimédia reunindo fiabilidade, segurança empresariais e áudio de alta qualidade. O ecrã táctil de sete polegadas enriquece as comunicações e a produtividade no trabalho. Uma *videochamada ponto-a-ponto*, bem como os serviços de comunicações dedicados que servem a relação Diretor/Secretária, enriquecem as capacidades do dispositivo SIP. Os telefones de secretária Alcatel-Lucent 8002/8012 *Deskphones* complementam a gama mais baixa desta família de telefones recentemente desenhada.

Os telefones de tecnologia de ponta Alcatel-Lucent IP Touch™ Série 8 estão repletos de funcionalidades, com conectividade e telefonia IP integradas, oferecendo-lhe o potencial combinado de dados e voz sobre IP. As teclas de funcionalidade de ação rápida e fáceis de utilizar e as teclas de função interativas tornam os telefones no ponto central ideal de todas as comunicações da sua empresa. Os telefones digitais Série 9 oferecem telefonia digital profissional.

O *softphone* Alcatel-Lucent *PIMphony™ Softphone*, um gestor de comunicações pessoais, otimiza o desempenho das equipas reduzindo significativamente o tempo de resposta e eliminando as chamadas perdidas.

O *OmniTouch My IC Web* para escritório é uma solução baseada na Web para a gestão de chamadas, que pode ser utilizada com um navegador standard, ideal para utilização fora do escritório ou em casa.

O *Alcatel-Lucent My IC Social Networks* é um plug-in para o Microsoft Outlook que oferece a capacidade de federar diretórios, informação de presença, e interagir com redes sociais existentes no Outlook. Esta interface do utilizador convergente oferece também serviços de telefonia a partir do *OmniPCX Office RCE*, comunicações unificadas e o modo offline.



## ACOLHIMENTO DE CLIENTES

A satisfação do cliente é melhorada a partir do primeiro contacto, com um servidor de chamadas avançado, que é modular, expansível, flexível, escalável e rico em funcionalidades.

- A consola de operador baseada em telefone ou em PC oferece um acolhimento profissional que é fácil de utilizar, de gerir e de entender, para locais com uma única rececionista ou para vários locais
- Os clientes podem falar com o assistente da sua preferência quando os colaboradores estão contactáveis interna ou externamente no telefone móvel ou fixo, sem necessidade de *hardware* adicional
- O correio de voz integrado no sistema, com acolhimento profissional unificado garante uma abordagem consistente e profissional
- O encaminhamento inteligente de chamadas, encaminha as chamadas para a pessoa mais qualificada, aumentando a satisfação do cliente
- A aplicação para hotéis incorporada otimiza as tarefas diárias e melhora os serviços de hóspedes



## TRABALHO EM EQUIPA E COLABORAÇÃO

As equipas conseguem trabalhar em conjunto muito mais facilmente e aumentar a produtividade quando têm um melhor controlo e a capacidade para monitorizar as comunicações.

- As ferramentas de comunicações de vídeo HD ponto-a-ponto *LifeSize* oferecem uma interface do utilizador intuitiva com um diretório baseado em nome, presença, ícones e pesquisa, para que os utilizadores consigam partilhar facilmente apresentações
- As ligações *LifeSize Connection* são serviços baseados em cloud que abrem novas portas às PME's sem ser necessário fazer investimentos de *front-end*
- A audioconferência plug-and-play oferecida pelo módulo Alcatel-Lucent *OmniTouch™ 4135 IP Conference Phone* permite que as empresas reduzam os custos, particularmente as despesas de deslocação
- O Alcatel-Lucent *OmniTouch 8660 My Teamwork™ Office Edition* oferece uma combinação de conferências áudio e Web
- O softphone Alcatel-Lucent *PIMphony Softphone* permite uma supervisão mais fácil das atividades das equipas e melhora tanto a satisfação da equipa como a dos clientes
- O servidor de fax Alcatel-Lucent *OmniPC X Office RCE Fax Server* é uma solução de fax IP centralizada com funcionalidades desenhadas para ajudar a aumentar a produtividade dos colaboradores

## SOLUÇÕES DE MOBILIDADE DENTRO DA EMPRESA

Com os potentes terminais WLAN Alcatel-Lucent *OmniTouch 8118 e 8128* e uma única infraestrutura Wi-Fi® para voz e dados, bem como a família DECT (400 DECT, 500 DECT, 8232 DECT), os colaboradores podem atender as chamadas dos clientes imediatamente, onde quer que estejam, reduzindo os custos e poupando tempo com muito poucas devoluções de chamadas.

## MOBILIDADE FORA DO ESCRITÓRIO

Os colaboradores podem manter-se em contacto com as suas empresas em qualquer lugar e a qualquer momento, beneficiando de uma gama de serviços de mobilidade fora do escritório.



Com o serviço de número único, os colaboradores podem utilizar um único número de telefone profissional enquanto estão em movimento e podem recuperar os serviços de telefonia da empresa em qualquer lugar, o que resulta em custos de chamadas reduzidos.

Os colaboradores têm fácil acesso aos contactos internos e dos clientes, bem como aos serviços do Alcatel-Lucent *OmniPC X Office RCE*, como o correio de voz, o encaminhamento de chamadas e os registos de chamadas, a partir de qualquer lugar. A aplicação para telemóvel Alcatel-Lucent *OmniTouch 8600 My Instant Communicator* – desenhada especificamente para dispositivos Apple® iPhone® e Android® – pode ser rapidamente implementada para oferecer às empresas funcionalidades de mobilidade seguras e otimizadas.

## INFRAESTRUTURA COMBINADA DE VOZ E DADOS

O funcionamento em rede IP de vários locais economiza custos de comunicações com um único cabo a suportar toda a infraestrutura *plug-and-play* de voz e dados, e serviços de telefonia transparentes – uma solução combinada de voz e dados verdadeira e completa. A configuração de local remoto ou de trabalhador remoto oferece serviços completos de telefonia para que os colaboradores possam estar sempre contactáveis, utilizando uma ligação remota económica e segura.

Com as infraestruturas WLAN/LAN, as empresas podem beneficiar de verdadeiras poupanças de custos com uma única infraestrutura de serviços de voz e dados, quer sejam ou não alimentados por Ethernet.

# EXPERIÊNCIA DE COMUNICAÇÕES RICA NUM ECOSSISTEMA DE COMUNICAÇÕES RICO

Para saber mais sobre o portefólio da Suite Alcatel-Lucent *OpenTouch* para PME e outras soluções de gestão empresarial, contacte o seu representante de vendas, revendedor autorizado ou agente de vendas Alcatel-Lucent.

Poderá também visitar-nos em:

**[www.alcatel-lucent.com](http://www.alcatel-lucent.com)**