

# PRODUITS DE COMMUNICATION

OpenTouch™ Suite pour PME – OpenTouch™ Suite pour MGE



### Communications visuelles

- Alcatel-Lucent Interactive Whiteboard Solution (IWS)**
- Fonction d'annotation entre les utilisateurs locaux et distants d'OpenTouch™ 8660 MyTeamwork et du tableau blanc
- Affichage en temps réel des actions sur tous les écrans et tableaux blancs
- Intégration avec les fonctions de conférence audio et vidéo de MyTeamwork ou des systèmes de conférence vidéo HD en salle multi-participants, multi-sites
- Equipement :
  - Gamme complète de tableaux blancs interactifs : 685ix et 885ix, 87 po., mono-touche et multi-touches
  - Ecran interactif : 8070i, 70 po., multi-touche
  - Intégration totale aux outils de collaboration d'OpenTouch
  - Fonctionnalités d'annotation bidirectionnelles uniques entre solutions de tableau blanc, d'ordinateur et Apple® iPad™

- OpenTouch™ Video Store**
- Création de vidéos
- Publication, recherche, affichage et partage de vidéos
- Sauvegarde de contenu et sécurité
- Suivi et gestion
- Solution d'affichage numérique**
- Gestion, contrôle et diffusion de contenus numériques
- Différents formats de contenu, y compris pour la diffusion en direct sur les chaînes de télévision et la vidéo à la demande (VoD), avec une qualité haute définition (HD) pour une expérience de diffusion HD similaire aux programmes de télévision
- LifeSize™ Connections™**
- Les services cloud ouvrent de nouvelles opportunités aux PME, sans nécessiter d'investissements frontaux

- Equipement vidéo**
- Gamme complète de terminaux vidéo
- Terminals personnels et professionnels
- Terminals vidéo en salle tout-en-un (TV, caméra et codec)
- Passport : travailleurs indépendants et télétravailleurs
- LifeSize 220 Series : petites, moyennes et grandes salles
- LifeSize Unity Series : bureaux de direction et salles



### Interactions client

- ACCUEIL**
- Image de la console opérateur
- Console opérateur**
- La console 4059 IP utilise un combiné Alcatel-Lucent 819 Series pour la voix (IP ou TDM)
- Support des fonctionnalités BLF + présence MyTeamwork pour la 4059EE
- La console 4059 EE utilise un softphone IP de bureau pour émuler l'IP Touch 4068 Phone pour la voix
- Clavier ergonomique avec LED, touches de raccourci et connexion USB™
- Fonctionne sur PC standard (avec une option [BLF] (Busy Lamp Field, tableau des postes occupés))

- CENTRES DE CONTACTS**
- OmniTouch™ Call Center Office**
- Routing automatique des appels :
  - Identification de l'appelant et identification du numéro direct
  - Opératrice Automatique
- Distribution automatique des appels :
  - Priorité fixe et priorité tournante
  - Temps d'inactivité le plus long
- Gestion des files d'attente :
  - Jusqu'à 8 groupes et 32 agents actifs
  - Possibilité de traiter les appels VIP (Contrôle visuel de la file d'attente)
- OmniTouch™ Contact Center Standard Edition**
- Évolutif de 5 à 1 000 agents pour un nœud ou 5 000 agents déclarés sur plusieurs nœuds et 90 superviseurs
- Routing d'appels avancé (mise en correspondance des compétences)
- 30 connexions RTI vers des panneaux muraux
- Interface de gestion des équipes

- OmniTouch™ 4625 Interactive Voice Response**
- Jusqu'à 120 ports
- Générateur d'applications de menus/icônes
- Fonctionnalités de reconnaissance vocale automatique (ASR) ou de synthèse vocale (TTS)
- Recherche/mise à jour base de données
- Fax/SMS
- Genesys Compact Edition**
- Centre tout en un + facile à contacter > 150 agents
- Agents vocaux avec supervision CTI (intégration téléphonie-informatique)
- Utilisation par les agents de tout type de terminal : (8 et 9 Series, mobiles, SIP, professionnels)
- Visual CC (superviseurs), SVI visuel (qualification des appels), kit de développement logiciel (SDK) universel, connecteurs (reporting, gestion des équipes, SVI et panneau mural), adaptateurs G+ pour Microsoft CRM, SAP ERP et SAP CRM, Siebel

- Centre de contacts de nouvelle génération**
- Interactions multimédias et multicanaux
- Routing multicanal universel
- Bureau unifié
- Possibilités étendues d'intégration avec les principaux CRM du marché
- OmniPCX™ RECORD Suite**
- Conception modulaire, évolutive pour répondre aux besoins spécifiques de chaque client
- Mode haute disponibilité (HA) optimisé pour le mode HA du serveur OmniPCX Enterprise Communication Server
- Plusieurs langues (français, anglais, espagnol, allemand et italien)
- Intégration ouverte
- Virtualisation (VMware™) – des restrictions spécifiques s'appliquent
- Intégration avec Call Center agent



### Branches professionnelles

- SOLUTIONS POUR PERSONNES HANDICAPÉES**
- Accessibilité des terminaux avec IP Touch
- Accessibilité des communications unifiées avec OmniTouch™ 8600 My Instant Communicator**
- Voix, messagerie vocale
- Messagerie instantanée
- Conférences audio, vidéo, Web



- Accessibilité à la téléphonie avec les solutions IP Desktop Softphone**
- Toutes les fonctions et fonctionnalités du téléphone IP Touch 4068 :
  - Nom de l'appelant
  - Messagerie vocale
  - Mini messages
  - Toutes les fonctionnalités téléphoniques



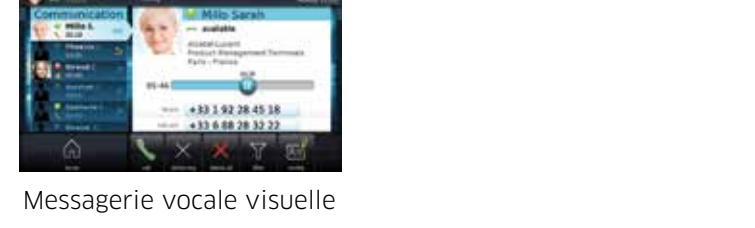
- HOTELLERIE**
- Client**
- Intégration IPTV
- Applications hôtelières XML sur les téléphones
- Personnalisation par client
- Internet haut débit dans la chambre
- Services hôteliers de téléphonie dans la chambre
- Téléphones de chambre fixes et sans fil
- Directeurs d'hôtel**
- Communications unifiées sur terminaux mobiles
- Conférences vidéo, audio et données
- Communications unifiées
- Services de téléphonie avancés :
  - Téléphone de bureau intelligent My IC Phone, incluant l'application de délégation patron/secrétaire
  - Appel par le nom avec recherche dans l'annuaire universel
  - Incluant le LDAP externe
  - Opératrice Automatique avec fonctions de synthèse vocale
  - Ouverture totale grâce aux services Web XML

- SERVICES D'URGENCE**
- Solutions LTE destinées à la sécurité publique**
- Les solutions LTE destinées à la sécurité publique d'Alcatel-Lucent mettent en œuvre la technologie lightRadio™ et fonctionnent :
  - dans une bande 700 MHz dédiée
  - dans la bande 380-470 MHz, de manière à intégrer les services haut débit dans les réseaux existants TETRA/TETRA PDL
- Programme AAPP (Alcatel-Lucent Application Partner Program)

### Applications Moyennes et Grandes Entreprises

- OmniTouch™ 8400 Instant Communications Suite (ICS) for Enterprise**
- Gamme complète de services de communications unifiées basés sur IP :
  - Téléphonie, routage d'appels
  - Messagerie unifiée (télécopie, messagerie vocale et électronique)
  - Collaboration (conférence audio et vidéo et partage de données)
  - Mobilité (gestion bimore cellulaire/WLAN, itinérance et transfert transparent)
  - Présence
- Ouverture grâce aux services Web XML
- Redondance N+1
- Topologies multi-sites
- OmniTouch™ 8460 Advanced Communications Server et OmniTouch™ 8660 My Teamwork™ Conferencing and Collaboration**
- Messagerie instantanée et conférences audio, vidéo et Web de classe opérateur indépendantes du PBX
- Disponible en version autonome ou avec OmniTouch 8400 ICS

- OmniTouch™ 8440 Messaging Software**
- Solution purement logicielle à système d'exploitation Linux™ basé sur SIP
- Indépendante de l'infrastructure vocale
- Haute évolutive (15 000 utilisateurs par système, 150 000 utilisateurs par réseau, 180 ports, stockage de messages illimité)
- Prise en charge de plusieurs fuseaux horaires
- Redondance N+1
- Prise en charge du stockage de messages vocaux sur SAN
- Accessibilité des messages depuis n'importe quel appareil téléphonique
- Accès aux messages vocaux depuis n'importe quel client IMAP
- Messagerie unifiée avec les serveurs de messagerie IBM, Microsoft® et IMAP



- OmniTouch™ 8450 Fax Software**
- Solution purement logicielle à système d'exploitation Linux™ basé sur SIP/PT38
- Jusqu'à 10 000 utilisateurs et 30 canaux de télécopieur simultanés sur serveur physique dédié
- Jusqu'à 1 000 utilisateurs et 4 canaux de télécopie simultanés lors du partage d'une plate-forme commune avec OmniTouch 8400 ICS ou BICS
- Administration Web sécurisée
- Redondance N+1
- Serveur de messagerie compatible SMTP (par exemple, Microsoft® Exchange®, IBM Lotus® Domino®)

### Applications PME

- My IC Social Networks**
- Fédération d'identité utilisateur à partir de différents annuaires
- Fédération de présence basée sur les médias sociaux et la téléphonie
- Intégration Microsoft Outlook intelligente (interface unique)
- My IC Web pour Office**
- Solution Web pour la gestion des appels, utilisable avec un navigateur classique
- PIMphony**
- Gestionnaire de communications personnel permettant de contrôler les appels entrants et sortants à partir d'un PC client Windows

- Services à numéro unique**
- Possibilité de convertir un téléphone portable en extension du réseau téléphonique interne
- Application My IC Mobile pour iPhone et Android**
- Clients dédiés pour les deux terminaux (Apple et Google Play Store)
- Pour plus de détails, voir la section Applications clientes
- OmniTouch My Teamwork Office Edition**

- Messagerie vocale**
- Messagerie vocale : 2 ports et 60 minutes
- Message d'accueil personnalisé
- Renvoi sur messagerie vocale
- Protection par mot de passe
- Consultation à distance
- Messagerie vocale disponible sur les postes analogiques et sans fil
- Messagerie unifiée (messagerie vocale intégrée à la messagerie électronique)

- OmniPCX Office RCE Fax Server**
- Solution de télécopie complète basée sur l'appliance Plug-and-Play Windows 7
- Solution conçue pour les PME comptant jusqu'à 110 utilisateurs, évolutivité de 2 à 4 ports
- Intégration dans les systèmes de messagerie électronique SMTP, Microsoft® Outlook® et Exchange

- OmniVista™ 8770 Network Management System**
- Gestion centralisée nouvelle génération pour OmniPCX Enterprise (≥ 8.0), OmniPCX Office (≥ 5.0) et OpenTouch
- 300 nœuds OmniPCX, 50 000 utilisateurs, 200 000 entrées d'annuaire
- Suite d'applications disposant de services avancés
- Configuration unifiée des utilisateurs et activation de service

- VitaSuite™ Performance Management Software VitaIQ™ OIP™ 500 Appliance**
- Pour plus d'informations, voir la page sur les produits d'infrastructure réseau

### Terminals sans fil

- Combiné 400 DECT**
- Ecran couleur
- Connecteur pour casque
- Services de notification et de localisation
- Combiné 500 EX DECT**
- Destiné aux environnements à risque
- Combiné 500 DECT**
- Conception robuste offrant une protection IP54
- Ecran couleur
- Mode vibreur
- Port mini-USB sur le socle chargeur
- Combiné DECT 8232**
- Ecran couleur
- Connecteur pour casque
- Combiné OmniTouch™ 8118 WLAN**
- Ecran noir et blanc
- Connecteur pour casque
- Combiné OmniTouch™ 8128 WLAN**
- Toutes les fonctionnalités du 8118, plus :
  - Fonction Push to Talk
  - Ecran couleur
  - Mains-libres

### Terminals filaires

- 4068 EE
- 4038 EE
- 4028 EE
- 4018 EE/4008 EE
- 8002/8012
- OmniTouch 4135
- OmniTouch 8082 My IC Phone
- 4068 EE, 4038 EE, 4028 EE, 4018 EE, 4008 EE**
- Ecran graphique inclinable, couleur sur IP Touch 4068
- Ecran 1 x 20 caractères (IP Touch 4008, IP Touch 4018)
- Clavier alphanumérique, appel par nom
- Accès direct à l'annuaire et à la boîte de réception
- Mains libres, haut-parleur, touche secret
- Touche de rappel
- Touches programmables
- Combiné Bluetooth
- Casques
- Alimentation locale et externe
- Port Ethernet supplémentaire avec commutateur pour connecter un PC (sauf sur le 4008)
- Qualité de service (QoS) couche 2/ couche 3
- Gigabit Ethernet (4028/4038/4068) et Fast Ethernet (4018)
- Postes 8002/8012 Desiphones**
- Téléphonie SIP
- Gestion de 2 appels simultanés au maximum (1 en conversation, 1 en attente)
- Appel par le nom
- Journal d'appels local
- Gestion centralisée
- Ethernet éco-énergétique : 802.3 AZ
- 802.3 AF class 1 (8002), class 2 (8012)
- OmniTouch™ 4135 - Conférence IP**
- Terminal SIP
- Technologie à large bande OmniSound™ 2.0
- Microphone :
  - Omnidirectionnel
  - Zone de réception : jusqu'à 30 m² (320 pi²) pour plus de 10 personnes dans une salle
- Haut-parleurs : Egalisation (douce, neutre, aigue)
- Accès annuaire (local ou LDAP)
- OmniTouch™ 8082 My IC Phone**
- Grand écran tactile 7 pouces
- Deux ports 1 Gigabit Ethernet
- Bluetooth 2.1
- Capacité audio large bande de grande qualité
- Services de téléphonie SIP
- Paquets d'applications sectorielles (par exemple, secteur hôtelier)
- Appel vidéo P2P avec OmniTouch™ Répertoire de SDK accessibles aux développeurs d'applications Web (local ou LDAP)

### OpenTouch Suite pour MGE : Plates-formes

- Services OpenTouch avancés**
- Services de téléphonie avancés :
  - Téléphone de bureau intelligent My IC Phone, incluant l'application de délégation patron/secrétaire
  - Appel par le nom avec recherche dans l'annuaire universel, incluant le LDAP externe
  - Opératrice Automatique avec fonctions de synthèse vocale
  - Ouverture totale grâce aux services Web XML
- Applications MGE (voir la section correspondante pour plus d'informations) :
  - Messagerie unifiée avec les serveurs de messagerie IBM, Microsoft® et IMAP
  - Services avancés de communication unifiée
  - Mobilité, télétravail
  - Fax
  - Partage de présence et liste de favoris
  - Virtualisation sous VMware
- OpenTouch™ Business Edition**
- Services de téléphonie :
  - OmniPCX Enterprise™ intégré
  - Prise en charge SIP/IP/TDM/analogique/DECT/WLAN
  - Multisites : Jusqu'à 32 passerelles multimédia / 5 nœuds de réseaux
- Sécurité et haute disponibilité :
  - Redondance spatiale et temps de sites distants (PCS)
  - Dual Ethernet, double alimentation (serveur 1500), RAID 1
  - Serveur chiffrement / PKI
- Ouverture complète :
  - Services Web, CSTA/XML
  - Collection de tickets d'appel et API de gestion
- OpenTouch™ Multimedia Services**
- Option logicielle complète
- Extensions pour OmniPCX Enterprise
- OpenTouch Session Border Controller**
- Inspection approfondie des paquets SIP pour protéger l'entreprise des attaques par déni de service SIP
- Sécurité pour les lignes réseau SIP OXE et OpenTouch BE, travailleurs distants avec bureau MIC (audio et vidéo)
- Appliance HP dédié - 1 000 sessions
- Redondance active/passive
- Gestion automatique
- OmniPCX™ Enterprise**
- Architecture : système d'exploitation centralisé, distribué, en réseau et renforcé
- Performance : 300 000 appels traités en période chargée (BHCC)
- Résilience :
  - Redondance IP de niveau 2 ou 3
  - 99.999 % de disponibilité
- 240 serveurs de communication passifs
- Passerelles multimédias résistantes
- 15 000 lignes par serveur de communication
- 10 000 lignes réseau par nœud
- 5 000 lignes réseau SIP par nœud
- 100 nœuds dans un réseau ABC (cluster)
- 255 + réseaux ABC (clusters) sur un super réseau =
- Fonctionnalités :
  - Plus de 500 fonctions de téléphonie professionnelle
  - Contrôleur SIP natif :
    - Fonctions de téléphonie pour terminaux SIP
    - Lignes réseau SIP vers NGN
  - Services Opérateur
  - Messagerie vocale et télécopie
  - Services de centre de contacts
  - Gamme complète de fonctions pour combinés DECT
  - Voix sur LAN sans fil
  - Extension cellulaire
  - Redondance des successives : serveur de communication passif
  - Authentification du serveur RADIUS
  - Chiffrement de la signalisation et des supports
  - Historique des journaux : syslog centralisés
  - Plusieurs entreprises/services
  - Plusieurs fuseaux horaires et pays



### OpenTouch Suite pour PME : Plates-formes OmniPCX Office RCE

- Services OpenTouch avancés**
- Services de téléphonie avancés :
  - Téléphone de bureau intelligent My IC Phone, incluant l'application de délégation patron/secrétaire
  - Appel par le nom avec recherche dans l'annuaire universel, incluant le LDAP externe
  - Opératrice Automatique avec fonctions de synthèse vocale
  - Ouverture totale grâce aux services Web XML
- Applications MGE (voir la section correspondante pour plus d'informations) :
  - Messagerie unifiée avec les serveurs de messagerie IBM, Microsoft® et IMAP
  - Services avancés de communication unifiée
  - Mobilité, télétravail
  - Fax
  - Partage de présence et liste de favoris
  - Virtualisation sous VMware
- OmniPCX Office RCE Compact**
- Architecture :
  - Quatre plates-formes de communication :
  - Armoire à montage mural
  - Sais ventilateur
  - Pour 6 à 18 utilisateurs numériques/analogiques
  - Jusqu'à 200 utilisateurs IP
- OmniPCX Office RCE Small**
- Emploiement de CPU plus deux emplacements universels
- OmniPCX Office RCE Medium**
- Emploiement de CPU plus cinq emplacements universels
- OmniPCX Office RCE Large**
- Emploiement de CPU plus huit emplacements (dont quatre universels)
- Applications**
- Fonctions de téléphonie améliorées
- Conférence à trois et à six participants
- Accueil de messagerie vocale et de boîte vocale de l'utilisateur avec deux ports et messagerie vocale de 60 minutes
- Messagerie d'accueil général et personnalisable pour plusieurs entreprises
- Opératrice Automatique
- Centre d'appels (jusqu'à 32 agents et 8 superviseurs)
- Alcatel-Lucent PIMphony Softphone (200 licences de base)
- Opérateur PC
- Gené par OmniVista 4760 NMS
- Interfaces d'application CSTA
- Réseau : IP SIP
  - PowerCPU haute performance et jusqu'à 48 canaux VoIP
  - Carte mémoire 2 Go

