

Alcatel-Lucent OpenTouch™

Birleşik multimedia
iletişim platformu

Alcatel·Lucent 
Enterprise





Akıllı telefonlar artık her yerde. Çalışanlar daha genç, daha fazla bağlantıda. İşgücü tüm lokasyonlara dağıtılmış durumda. İş döngüleri sürekli olarak hızlanıyor. Kuruluşlar için bu durum, çalışanların; cihaz, uygulama, süreç ve lokasyondan bağımsız birlikte çalışmalarına yardımcı olacak haberleşme çözümleri gerektiriyor.

Alcatel-Lucent OpenTouch™ yazılımı ile cihaz bağımsız, çok taraflı, çok ortamlı işbirliğini, günlük işlerin bir parçası haline getiriyor. Geleneksel kurum haberleşmesi zengin, birlikte çalışma ortamı sunan bir iletişime dönüşüyor. Ve bunların tamamı yönetimi kolay olan tek bir platform üzerinde sağlanıyor. Çalışanlar daha çevik ve verimli olduğunda, işler de daha çevik ve verimli oluyor.

Kuruluşlara hız kazandırma

Tüketici haberleşmesi alanında yapılan inovasyonlar kurumsal çözümleri geride bırakıyor. Akıllı telefonlar ile video etkileşimi, sosyal medya entegrasyonu, anında mesajlaşma (IM) ve yepyeni uygulamalar yapılabiliyor. Tablet ve notebook bağlantıları ile insanlar evde ve harekette iken yüksek kalitede görüntülü ve sesli haberleşebiliyor. İnsanlar istedikleri zaman, istedikleri şekil ve yerde haberleşmenin rahatlığı ve özgürlüğünü seviyorlar. Bunlar tamamen doğal ve aynı şekilde işyerlerinde de bundan faydalanmak istiyorlar.

Aynı zamanda iş demografiği değişime uğradı. Digital dünyanın yerlileri artık çalışmaya başladı. Bu genç, hiper bağlantılı çalışanlar, teknoloji ile büyüdüler. Geniş bilgiye sahipler ve bu bilgiyle çok rahat başedebiliyorlar. Sadece, işyerlerinde bu haberleşme teknolojilerinin olmasını bekliyorlar.

Çalışanlar gibi iş dinamikleri de haberleşmenin yeni şekillerinin hızlanmasını talep ediyor. Günler alan iş döngüleri artık saatler içinde hallediliyor. Ve süreçler çok daha karmaşık. Bugünün iş ortamları, geleneksel kurumsal sınırları aşıyor. Artık dağıtık ve mobiller. Üçüncü şahıslar üzerinden dış kaynak kullanımı, uzak mesafe ofisler, küresel çalışma ekipleri, mobil profesyoneller ve evden çalışanlar, tüm bunlar günümüz kuruluşların bir parçası.

Çalışmanın yeni kuralları

Çalışanların, görevlerine bağlılığı ve üretkenliği, insanların nasıl haberleşeceğine bağlı. Haberleşme çözümleri çalışanların;

- Bağlantıda kalmasını ve gerçek zamanlı etkileşimde olmasını,
- İçerik paylaşmasını
- Presence ve sürekliliğini yönetmelerini,
- Çoklu görevlerini desteklemeyi sağlamalıdır.

Bunun dışında haberleşme çözümlerinin erişimi ve kullanımı çok kolay olmalıdır. İş hedeflerine odaklanmış olan çalışanlar, önemli bir iş görüşmesinin ortasında anında konferans yapma gibi basit özellikleri kullanmak için karmaşık yapıları bulmak için zaman harcamaz ve harcamayacaktır.

Yenit talepler BT ekipleri üzerinde baskılar oluşturuyor. Onların tüm kuruluş genelinde görüntü ve IM gibi haberleşme servislerini sunmaları gerekiyor. Bunun yanısıra, etkileşimlere bağlam eklemek için tüm bu ileri servislerin bir dizi kurumsal uygulamalara entegre edilmesi gerekir. Tüm işlevler, her medya üzerinden her yerde ve her tür cihaz üzerinde olmalıdır. BT ekiplerinin aynı zamanda maliyetleri kontrol etmeleri ve operasyonları kolay tutmaları gerekir. Bu bağlamda mevcut teknolojileri entegre eden tümleştirilmiş bir yönetim platformunun olması bir zorunluluk haline gelir.

Kurumsal haberleşmeyi zenginleştirmek

Çalışanların taleplerini karşılamak, işleri hızlandırmak ve BT zorluklarını çözmek için kuruluşlar, iş haberleşme şekillerini dönüştürmelerini bilmektedirler. Günlük iletişimlerini, anlamlı ve birlikte çalışma ortamları sunan iş görüşmelerine dönüştürmelidirler. Bu da;

- Bulunulan yerde çoklu ortam konferansları yapma ve uygulama paylaşımı,
- Cihaz ve lokasyonlar arasında birleştirilmiş iletişim,
- Sosyal medya ve iş uygulamaları gibi harici içerik ile kolay entegrasyon,
- Mevcut haberleşme çözümlerine açıklık anlamına gelmektedir.

Ortak çalışma platformuna hoşgeldiniz

Bir ortak çalışma görüşmesinde, iş ekosisteminin çalışanı, müşterisi, ortağı ve tedarikçilerinden oluşan her bir üyesi, istediği anda bağlanabilir, birlikte çalışabilir ve içerik paylaşabilir. Kolayca anlık topluluklar oluşturulabilir. Aynı anda bir çok görev yerine getirmek, iş yaşamının yeni normu. Haberleşme ve içerik ise çoklu ortam. İçerik iletişimi zenginleştiriyor.

Ortak çalışma çağrıları genellikle müşteri ile başlar. Müşteriler her uygulamanın performansını dinamik olarak en uygun hale getiren güçlü ağlardan faydalanır. Ve onlar kuruma yepyeni haberleşme uygulamaları jenerasyonları getirir.

Alcatel-Lucent Open Touch™, birlikte çalışma görüşmelerine kapıları açar. Bu yakınsamış çoklu ortam haberleşme yazılımı ile insanlar her tür cihaz, ortam ve lokasyon üzerinden problemsiz olarak haberleşir ve birlikte çalışabilirler. Sınırlamalar kaybolur. Çalışanlar, mesai arkadaşları, müşteriler, ortaklar ve tedarikçiler ile işi hızlandıracak en iyi şekilde hareket etme özgürlüğüne kavuşurlar. Ve BT departmanları, karmaşıklığı veya maliyetleri artırma endişesi duymadan çok daha gelişmiş haberleşme servisleri sunarlar.



İş hızlandırmak için iletişiminizi geliştirin

OpenTouch™ ile görüntü, hareketlilik ve sosyal medya gibi tüketici haberleşmesi inovasyonlarının gücünü kullanarak çalışanların, işlerini yapmalarını, verimliliklerini ve müşteri ilişkilerini geliştirebilirsiniz. Gerçek zamanlı etkileşimin ötesine geçip, bunları iş uygulamaları ile entegre edebilir, haberleşmeye bağlam eklemek için zengin varlık (presence) bilgisi sunabilirsiniz.

OpenTouch™ başlıca:

- **Cihaz bağımsızdır.** Çalışanlar; mobil telefonlar, tabletler, masaüstü telefonlar ve bilgisayarlar üzerinden geçen tek bir görüşme üzerinden konuşabilirler. İster hareket halinde, ister ofise uzaktan bağlanmak suretiyle çalışırken, masalarında veya bir toplantı odasında iken içerik ve buldukları lokasyon açısından en anlamlı olan cihazı kullanırlar. Cihazların görüşme esnasında geçişleri şeffaf ve kolaydır. Haberleşmeler akıcı görüşmelere dönüşür.
- **Çoklu taraflıdır.** Konferans düzenleme OpenTouch™ 'in merkezidir. Görüşmeler süresince konferans katılımcıları rahatlıkla girer ve çıkar. Ve belli iş hedeflerini karşılamak için lokasyon ve kuruluş bünyesinde anında topluluklar oluşturabilirler. Görüşmeler genişler. Karar döngüleri azalır.
- **Çoklu ortam destekler.** Yüksek çözünürlüklü görüntü, IM ve Internet üzerinden konferans, her kullanıcının, ek yatırım yapmadan zengin haberleşme servislerinden faydalanması anlamına gelir. Çalışanlar bağlantıda kalır, birlikte çalışır ve içeriği çok daha verimli bir şekilde paylaşır. Ve görüşmeleri, geliştikçe ve daha derinleştikçe IM'den anında görüntü ile planlanmış görüntüye doğru tüm ortamlar içinde hareket ettirebilir.



BT'nizi sade tutun

OpenTouch™ ile BT ekipleri kolay ve düşük maliyetlerle tüm cihazlar üzerinden entegre görüntülü ve Internet konferansı tabanlı haberleşme çözümleriyle iş ortamları sunarlar. Burada da herkes açık SIP (Session Initiation Protocol) mimarisi ve tek noktalı yönetimden faydalanır. IT ekipleri:

- Datacenter altyapısından, bulut altyapısına kadar herhangi bir kurulum modelini seçebilir.
- Varolan başka marka iletişim platformlarıyla birlikte çalıştırabilir.
- Herhangi bir haberleşme platformu ve ağ altyapısı üzerinde çalışan yeni uygulama ve inovasyonlar geliştirebilir.
- Tüm kurum içinde erişim noktalarını ve cihazlarını birleştirebilir.
- Geniş çapta özelliği, uygulamayı ve kullanıcıları kolayca sisteme dahil edebilir ve yönetebilir..

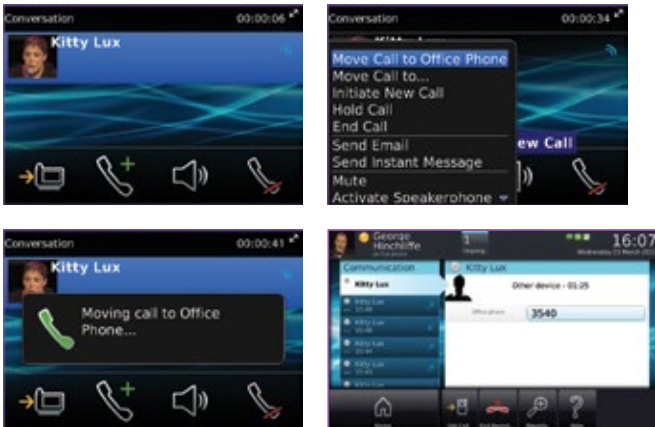
Görüşmelerinizi ileriyeye taşıyın

Dün

Kıdemli satış temsilciniz görüşme bölündüğünde müşteri ile konuşuyor. Satış temsilcisi ve müşteri, iki saat sonra telefona geri döndüklerinde görüşmenin parçalarını toplamakta zorlanıyorlar. Müşteri hayal kırıklığının uğramış durumda. Satıcı da aynı hayal kırıklığını yaşıyor. Verimlilik düşüyor. İş değer kaybediyor.

OpenTouch™ ile bugün

Satış temsilciniz görüşmeye evinden müşteri ile yazışma ile başlamış olsa da, "gezgini modunu" (Nomadic mode) seçtiğinde, işe doğru yol alırken problemsiz bir şekilde sesli görüşmeye geçiş yapabilir. Ofise vardığında, görüşmeyi bir akıllı masa telefonuna aktarıyor ve çağrıya konu ile ilgili uzmanları ekliyor. Katılımcıların varlığını görebiliyor ve hemen tüm katılımcıların görüntülü görüşme yapmasını belirliyor. Uzmanlardan birine çağrı üzerinden en son ürün özelliklerinin görüntülü bir demosunu yapmasını rica edebiliyor. Demo sonrasında satış temsilcisi görüşmeyi etkileşimli bir tahtaya aktarıyor, böylece başka bir uzman tüm katılımcılara konunun önemli noktalarını gösterebiliyor. Görüşme kesintiye uğrasa bile ilerleme kaybedilmiyor. Tüm görüşme kaydedilip saklanıyor.



Tüm coğrafya vezaman dilimleri arasında işbirliği yapma

Dün

İş yerinde ciddi bir problem ortaya çıkıyor. Ekiplerinizin birlikte çalışması, hemen ve anında çoklu ortam içeriğini paylaşması gerekiyor. Ancak danışmaları gereken kişiler dünyanın birçok yerinde. Biraraya gelmeleri mümkün değil. Zaman ve bütçe kısıtlamaları, seyahatin bir seçenek olmadığını gösteriyor. Çok değerli olan zaman kaybediliyor. Maliyetler artıyor. Problem derinleşiyor.

Today with OpenTouch™

Ekipleriniz işe, durumu açıkça IM'e bildiren yüksek çözünürlüklü görüntülerin entegrasyonu ve iş irtibatları ile e-posta haberleşmelerini sağlamakla başlar. Görüşmeler ilerledikçe, şemalar, tanıtım görüntüleri, çizimler, fotoğraflar, araştırmalar, test sonuçları ve faks haberleşmeleri gibi bağlamsal öğeler eklerler. Zaman geçtikçe görüşmeler zenginleşir ve açıklayıcı notlar eklenir. Herkes katkı sağlar. İnsanlar ihtiyaca göre görüşmelere dahil olur ve ayrılırlar. Son çözüme ulaşmak için ekipleriniz, sanal bir toplantı masası etrafında uzmanları anında toplamak için görüntülü haberleşmeyi kullanır.



Amaca özgü topluluklar oluşturma

Mevcut varlıkları yeniden kullanma ve maliyetleri düşürme

Dün

Eski, bağlı bir müşteriniz, müşteri hizmet merkezini arayarak alışılmadık bir talepte bulunuyor. Kısa bir süre önce rakiplerinizden inovatif bir teklif almışlar ve Sizin görüşünüzü rica ediyorlar. Müşteri servis görevlisi cevaplamak için metne bakamıyor. Bu konuda kilit paydaşlara danışılması gerekiyor. Cevabın hızlı olması gerekiyor. Bu çok değerli müşterinizi kaybetme riski ile karşı karşıyasınız.

OpenTouch™ ile bugün

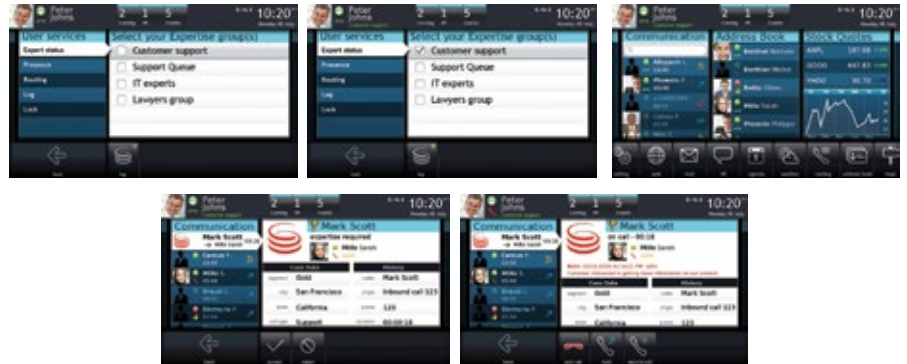
Müşteri servis görevliniz IM'i kullanarak anında şirket bünyenizdeki uzman topluluğuna bağlantı kuruyor. Uzmanlardan biri müşterinin durumunu anlamada kendisine yardımcı olacak Internet uygulamalarına erişim olanağı sunan akıllı masa üstü telefonu kullanıyor. Uzman görevli, müşteri ile görüşmeye dahil oluyor ve müşterinin sorularını yanıtıyor. Bu vaka gelecek için de bir tehditi ortaya çıkardığı için, uzman, müşteri servisi görevlisi ve müşteri çağrısı sonlandırdıktan sonra da bağlantıyı "alive/canlı" tutuyor. Bayan uzman görüşmeyi diğer uzmanlar ve karar vericiler ile sürdürerek gelecekteki cevaplara yönelik bir strateji geliştiriyor.

Dün

BT departmanınız ciddi bir şekilde haberleşme platformlarına yatırım yaptı. En son teknoloji bir haberleşme sistemi ile büyümek istiyorsunuz. Ancak mevcut yatırımlarınızdan daha fazlasını elde etmeniz gerekiyor. Üstelik de operasyonlarınızı mümkün olduğu kadar sade tutmak istiyorsunuz. Tıkanmış durumdasınız. Versiyon güncelleme her zaman yeni sunucu ve yönetim sistemleri ekleme anlamına geliyor. Altyapı çok daha karmaşık bir hal alıyor. Eski sistemler yatırımlardan istenilen geri dönüşü sağlamıyor. İşletme maliyetleri artıyor.

OpenTouch™ ile bugün

BT departmanınız tek bir platform üzerinden çok daha gelişmiş servisler sunabilir. Özgün görüntülü konferans, Internet üzerinden konferans, çoklu ortam ve Internet uygulamaları günlük haberleşmeyi zengin iş görüşmelerine dönüştürüyor. OpenTouch™ SIP teknolojisi kullandığı için, eski platformlar üzerindeki çalışanlar dahi yeni servislere erişiyor. Ve BT ekipleriniz her şeyi tek bir yönetim sistemi ile yönetebiliyor, sadece birkaç fare tıklaması ile kullanıcı profilleri oluşturabiliyor. Yönetilmesi ve tutulması gereken karmaşık bir altyapı yok. Eski sistemler kullanılmaya devam ediliyor. Operasyonlar basit ve düşük maliyetli.





İşletmeler Alcatel-Lucent Open Touch TM ile fayda elde ediyor

OpenTouch™ her sektördeki kuruluşlara fayda sağlıyor. Kurumsal cihazların yaygınlaşması artık görüşmelerin parçaları değil. İnsanlar istedikleri zaman, istedikleri yerden ve işin gerektirdiği şekilde biraraya geliyor. Bir ortamı başka birine karşı kullanma karmaşıklığı ortanan kalkıyor. Tüm ortamlara kolay erişiliyor. İnsanlar sadece görüşme için en uygun olanı seçiyorlar.

Verimliliği artırın ve karar verme sürecini hızlandırın

Kesintisiz iş görüşmeleri yapın ve iletişimi bağlam ve görüşmelere göre uygulayın. OpenTouch™ tüm cihazlar üzerinden saha içinde ve dışında çoklu ortam kurumsal iletişim servislerine tam erişim sunar.

Alcatel-Lucent OmniTouch™'e 8082 My Instant Communicator (IC) telefonunu ekleyerek ekiplerinize masalarında bir akıllı telefon deneyimi sunun. Bu çoklu ortam, dokunmatik ekran akıllı telefonu, bir masa telefonunun genişbant ses kalitesini çoklu taraf konferans yapma, telefon işlevi ve tümleştirilmiş iletişim ile kombine eder.

Sanal ekipleri yetkilendirin

Masaüstünden entegre görüntülü konferans ve varlık özelliği sunun. Sanal ekip üyeleri artık HD video, IM ve web işbirliği özelliğini kullanarak geniş, çok taraflı görüşmelerdeki toplantı odası katılımcılarına kendi masalarından katılabilirler.

Verimliliği artırın ve maliyetleri düşürün

Katılımlı ve mesajlaşma servisleri dahil, iş haberleşmesi servisleri sunar. Çalışanlar ister masalarında, sahada veya saha dışında olsun, maliyetler düşerken iletişim verimliliği artar.

Müşteri memnuniyetini artırın

Ses merkezli ve çoklu ortam müşteri servislerini entegre edin. Çağrı çözünürlük oranlarınız artacak ve müşteri servisi kaynaklarını çok daha iyi kullanabileceksiniz.

Mevcut varlıklardan çok daha fazlasını elde edin

Uygulamaları her tür iletişim platformunda kullanın. Eski çoklu üretici iletişim çözümlerini birleştirin. OpenTouch™ omurgadaki SIP'dir.

Basit ve esnek ağ işlemlerinin keyfini çıkartın

Altyapı esnekliğini ve yazılım ölçeklenebilirliğini artırın. OpenTouch™ merkezleştirilmiş veya merkez dışı bırakılmış IP konfigürasyonları ile IP, IP/TDM ve TDM terminallerini destekler. Ayrıca ek yatırımları asgariye düşürür ve geçişleri kolaylaştırır. Tek bir yönetim sistemi, toplam edinme maliyetini azaltır ve özellikleri, uygulama ve kullanıcıların yönetimini kolaylaştırır.

Her ihtiyaca uygun paket

OpenTouch™ yeni ve uzun süreli kurumsal müşteriler ile orta ölçekli kurumsal müşterilerine daha gelişmiş servisler sunma arayışında olan servis sağlayıcıların ihtiyaçlarını karşılamak üzere bir dizi paketler şeklinde sunulmaktadır.

→ OpenTouch™ Business Edition:

200 ile 1500 çalışanı olan zengin iletişim kapasitesi arayışındaki tüm kuruluşlar için uygundur. Bir Alcatel-Lucent Business entegrasyonlu iletişim çözümü (BiCS) olan kuruluşlar için OpenTouch™ Business Edition kolay bir üst versiyona yükseltmedir.

→ OpenTouch™ Business Edition Hosted:

Orta ölçekli kuruluşlara OpenTouch™ servisleri (UCaaS) sunmak isteyen servis sağlayıcılar için idealdir.

→ OpenTouch™ Multimedia Services:

Alcatel-Lucent OmniPCX™ Enterprise Communication Server çözümüne sahip olan ve OpenTouch™'in birlikte çalışma görüşmelerinin avantajlarından yararlanmak isteyen kuruluşlar için idealdir.

→ OpenTouch™ Federation Services:

OpenTouch™ birlikte çalışma görüşmesinin tüm faydalarını isteyen, farklı marka santral çözümleri kullanan kuruluşlar için idealdir. Servisler OpenTouch™ Business Edition ve OpenTouch™ Multimedia Services ile çalışır.



Şekil 1. OpenTouch™ paketleri kurumların ve servis sağlayıcıların ihtiyaçlarını karşılar

OpenTouch™ Business Edition	OpenTouch™ Business Edition Hosted	OpenTouch™ Multimedia Services	OpenTouch™ Federation Services
1500 kullanıcıya kadar Çoklu cihaz desteği Native Multimedia Gömülü video switching Tek sunucu üzerinden çalışma	500 kullanıcıya kadar OpenTouch™ Business Edition'daki aynı kapasite Blade teknolojisi	1500 kullanıcıya kadar OpenTouch™ Business Edition ile aynı kapasite OmniPCX Enterprise kullanan firmalar için upgrade Yazılım tabanlı çözüm	Tümleştirilmiş SIP trunking gibi SIP tabanlı servislerle problemsiz geçiş Farklı marka çözümlerle birlikte çalışabilme. Gömülü video switching Tek bir sunucu



Kurum iletişimini yeni bir çağa taşıyın

Zamana yayılan ve kanallar arası yapılan birlikte çalışma görüşmeleri kurum iletişiminin yeni paradigması olacak. Rekabetin giderek arttığı pazarlarda avantajlı olmak için size iş merkezli topluluklar oluşturmada yardımcı olacak.

Yatırımları koruyan açık bir yaklaşım ile Alcatel-Lucent OpenTouch™; kurum iletişimi, teknolojisi ve müşteri servisi alanındaki onlarca yıllık deneyim ve uzmanlığı yukarıya taşıyor. Geleneksel kurum iletişiminizi, tüm cihaz, ortam ve lokasyonlar arasında problemsiz bir şekilde gerçekleştirebilen birlikte çalışma görüşmelerine dönüştürebilirsiniz. Ve kolayca görüntü, hareketlilik ve sosyal medya dahilili tüketici haberleşmesi inoasyonlarının gücünü kullanarak çalışanların işlerini yapmalarını ve müşteri ilişkilerini geliştirebilirsiniz.

OpenTouch™ farkı

- **Ortak Çalışma Platformu:** Cihaz ve marka bağımsız, çok taraflı ve multimedia görüşmeler, insanları iş etkileşiminin merkezine yerleştirmektedir. Yeni çalışma tarzları gelişir. İşler hızlanır. Çalışan ve müşteri memnuniyeti artar.
- **Sadelik:** İşbirlikçi görüşmeler tamamen "hepsi birarada (all-in-one)" platformu üzerinden yapılır. Alcatel-Lucent, gelişmiş haberleşme olanaklarını tek bir sunucu üzerinde kombine eden ilk kuruluş ortağıdır. BT ekipleri, tek bir kolay cihaz üzerinden tüm şirket bünyesine gelişmiş haberleşme servislerini etkin maliyetle sunabilir.
- **İnovasyon:** OpenTouch™ sayısız inovasyona sahiptir ve çalışanların, müşteriler, ortaklar ve tedarikçilerle akıcı görüşmeler yapmasını sağlayan Genesys SIP sunucusu gibi bileşenleri entegre eder. İnsanlar çok daha fazla iletişim içindedir. Verimlilik artar.

Daha ayrıntılı bilgi için: www.alcatel-lucent.com



www.alcatel-lucent.com Alcatel, Lucent, Alcatel-Lucent ve Alcatel-Lucent logoları, Alcatel-Lucent'in ticari markalarıdır. Tüm ticari markalar kendi sahiplerine aittir. Burada verilen bilgiler önceden bildirmeksizin değiştirilebilir. Alcatel-Lucent, belge içinde yer alan yanlış bilgiler ile ilgili sorumluluk almaz. Telif hakkı © 2011 Alcatel-Lucent. Tüm hakları saklıdır.
EMG3105110309 (05)

Alcatel·Lucent 
Enterprise