

# Solutions de communication Alcatel-Lucent Office pour les petites et moyennes entreprises

Alcatel-Lucent   
Enterprise

Communications simplifiées pour les  
entreprises dynamiques





Pour votre petite ou moyenne entreprise (PME), la réussite passe par des clients satisfaits, des employés toujours plus productifs et des coûts d'exploitation réduits. Pour atteindre ces objectifs, vous avez besoin de systèmes de communication dynamiques qui vous offrent les avantages suivants : relations clients renforcées, collaboration et mobilité accrues et performances optimisées.

La satisfaction des clients n'est pas simplement une affaire de qualité et de prix des produits et des services. Satisfaire un client, un partenaire ou un fournisseur, c'est également faire en sorte qu'il puisse vous joindre rapidement, qu'il soit bien accueilli et qu'il obtienne sans attendre une réponse à ses questions.

Pour augmenter la productivité de vos employés, la condition à remplir est la suivante : pouvoir joindre le bon interlocuteur au bon moment sur le bon appareil. En éliminant les pertes de temps dues par exemple aux appels manqués et aux déplacements inutiles, vous augmentez la productivité. Vous pouvez également améliorer la productivité en donnant à vos employés les moyens de travailler à distance au sein d'équipes virtuelles, de rester connectés même en déplacement ou tout simplement, de travailler à domicile.

La maîtrise des coûts n'est pas uniquement une question de retour sur investissement. Pour réduire vos coûts, vous devez également adapter vos dépenses, en particulier en matière de communication, à votre budget et à la structure de votre entreprise.

Alcatel-Lucent s'associe à vous pour assembler toutes les pièces du puzzle et simplifier vos communications. Nous vous aidons à interconnecter vos collaborateurs, leur savoir-faire et votre réseau de communication. De votre côté, vous pouvez ainsi vous concentrer sur le développement de votre activité.



## Le bon contact au bon moment dans un nouvel écosystème enrichi pensé pour les PME

### **Transformez vos prospects en clients fidèles**

Plus les clients sont satisfaits et plus ils sont fidèles. À cet égard, une communication efficace peut vous permettre d'améliorer de façon spectaculaire le niveau de qualité de vos services. Optez pour un système d'accueil performant qui vous aide à traiter tous vos appels entrants de façon efficace : accueillez vos clients par leur nom lorsqu'ils appellent, et transférez-les rapidement vers le commercial compétent.

Choisissez un système téléphonique qui vous permet d'établir rapidement des conférences téléphoniques et de joindre à tout moment vos techniciens, commerciaux, consultants et livreurs, quel que soit l'endroit où ils se trouvent.

**Faites confiance à Alcatel-Lucent pour optimiser votre système de communication, de manière à renforcer vos relations clients et à pérenniser votre activité.**

### **Améliorez la productivité et la motivation de vos employés**

Aidez vos employés à partager leurs informations en temps réel et à travailler depuis chez eux tout en bénéficiant d'un accès sans restriction et sécurisé aux données de votre entreprise. Grâce aux solutions Alcatel-Lucent, vos collaborateurs peuvent quitter leur bureau tout en poursuivant leur conversation téléphonique. Vous n'avez qu'un seul annuaire à gérer pour la messagerie électronique, le téléphone mobile et le téléphone fixe.

## **Grâce à leurs téléphones et casques sans fil, vos collaborateurs ne sont plus astreints d'être à leur bureau.**

Chaque employé est joignable sur son téléphone fixe ou mobile via un seul numéro. Gagnez du temps, simplifiez vos communications et augmentez votre productivité pour rendre votre entreprise plus efficace et plus rentable.

**Faites confiance à Alcatel-Lucent pour vous aider à réduire vos coûts d'exploitation.**

## **Rentabilisez et sécurisez votre réseau**

En tant que PME, vous n'avez pas de temps à perdre à gérer votre infrastructure. Ce qu'il vous faut, c'est un réseau de communication disponible en permanence, économique, sécurisé et facile à gérer.

Quels que soient vos projets (croissance rapide de vos effectifs ou ouverture possible d'un nouveau bureau ou entrepôt), vous avez besoin d'un réseau de communication flexible qui évolue au rythme de vos besoins. Celui-ci doit vous permettre d'optimiser vos dépenses au quotidien, et ainsi de réaliser immédiatement des économies. Le réseau doit vous aider à gagner en flexibilité et à vous adapter rapidement et facilement à l'évolution du marché.

Alcatel-Lucent propose des solutions de communication intégrées qui associent les avantages suivants : fonctions de téléphonie traditionnelle et IP, accès sécurisé à la messagerie électronique et à Internet, accès partagé aux agendas, annuaires, fichiers et dossiers.

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



*Plus de 16 millions  
d'utilisateurs font  
confiance aux solutions  
de communication  
Alcatel-Lucent Office  
à travers le monde.*



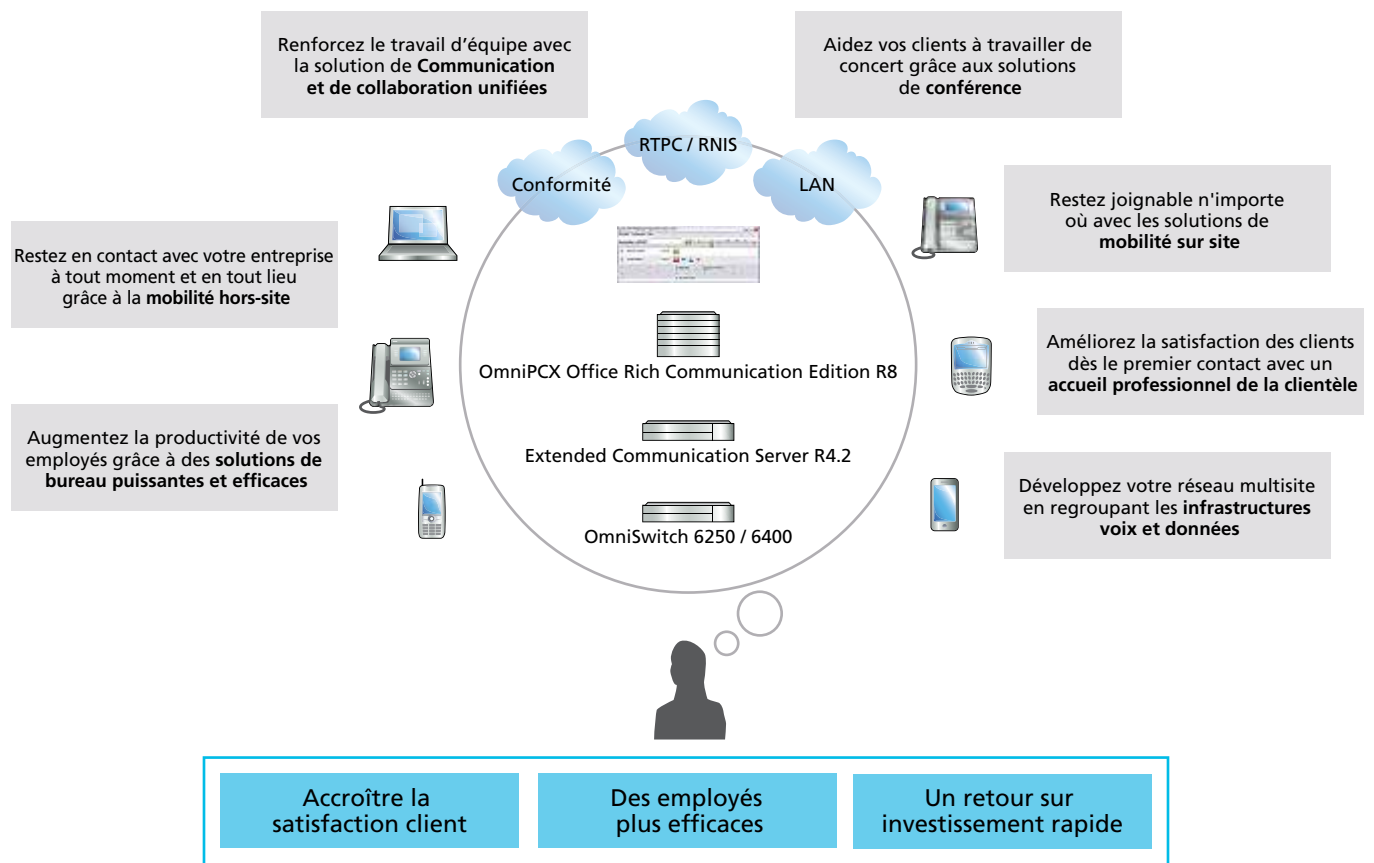
# Une large gamme de solutions de communication enrichie adaptée aux besoins des PME

La gamme de solutions de communication Alcatel-Lucent Office offre un large choix de terminaux robustes ainsi que de nombreuses solutions de mobilité et de collaboration voix/données enrichies spécialement conçues pour répondre aux besoins des PME (voir figure 1).

Notre gamme de solutions est fiable, ouverte et repose sur les normes du secteur. La modularité est présente à tous les niveaux des solutions de communication Alcatel-Lucent Office, depuis la suite de communication et les licences logicielles jusqu'au serveur de communication et à l'infrastructure de réseau qui répondent parfaitement aux exigences des clients. Avec notre gamme de solutions, vous pouvez obtenir une garantie matérielle et de nombreux services, du simple contrat de maintenance à un système complet comportant de nouvelles applications et technologies. Les solutions de communication Alcatel-Lucent Office sont en avance sur leur temps et s'appuient sur un serveur de communication sur IP qui utilise des protocoles standard et offre de puissantes fonctionnalités.



Figure 1. Gamme de solutions de communication Alcatel-Lucent Office





## Communication et collaboration unifiées version 8.1

Le travail d'équipe est largement facilité par les nombreuses fonctionnalités de service avec détection de présence, et notamment les informations sur la disponibilité de l'employé.

- Multimodal Communication Companion™ : spécialement conçue pour l'iPhone® d'Apple®, cette application très simple à déployer vous permet de gérer et de contrôler toutes vos communications : téléphoniques, e-mail, messagerie instantanée et télécopie.
- PIMphony Team Application™ : facilite la supervision des travaux en équipe et améliore leur efficacité, tout en augmentant la satisfaction du client.
- Serveur de télécopie : permet une gestion centralisée des télécopies pour une meilleure productivité.

## Solutions de conférence Web et audio

Les services de conférence audio permettent de réduire les coûts, notamment de déplacement, en générant un retour sur investissement plus rapide qu'avec des services de conférence audio externalisés. Les conférences audio et Web combinées améliorent la productivité grâce à des fonctions de *communication ad hoc* et événementielle qui répondent à tous les besoins des utilisateurs. La *communication ad hoc* élimine les outils asynchrones et limite les e-mails ainsi que les messages vocaux, sources de pertes de temps.



## Mobilité hors site

Gardez le contact avec vos employés en toutes circonstances et à tout moment grâce à notre gamme de services de mobilité hors site.

Grâce au service de numéro unique, vos employés utilisent un seul numéro de téléphone professionnel tout en restant mobiles et peuvent se connecter aux services de téléphonie de l'entreprise depuis n'importe où, ce qui permet de réduire les frais de téléphonie.

Vos employés accèdent en toute simplicité à tous leurs contacts, clients et internes, ainsi qu'aux services Alcatel-Lucent OmniPCX™ Office Rich Communication Edition (RCE) (supervision, messagerie vocale, routage d'appel, journaux des appels, etc.) quelle que soit leur situation géographique. Le Multimodal Communication Companion assure la continuité de l'activité en optimisant la mobilité.

Tous les équipements bénéficient de services de collaboration et de mobilité sans aucun abonnement réseau spécifique. Cette solution sécurisée et indépendante de l'équipement fonctionne avec tout type de téléphones.



## Solutions performantes de mobilité de bureau et sur site

Les téléphones Alcatel-Lucent IP Touch 8 Series haut de gamme offrent un ensemble complet de fonctions de connectivité et de téléphonie sur IP intégrées grâce auxquelles vous découvrirez toute la puissance de la convergence données/voix sur IP. Rapides et conviviaux, ces téléphones sont munis de touches de fonction et de touches interactives qui en feront la clé de voûte de votre communication professionnelle.

Grâce aux combinés WLAN Alcatel-Lucent OmniTouch™ 8118 et 8128 et à une infrastructure Wi-Fi® unique pour la voix et les données, vos employés peuvent répondre immédiatement aux appels de vos clients, où qu'ils se trouvent, ce qui vous permet de faire des économies et de gagner du temps en réduisant le nombre de rappels.

L'Alcatel-Lucent PIMphony Softphone optimise les performances de vos équipes en diminuant drastiquement les temps de réponse et en évitant les appels manqués.



## Accueil des clients

Les clients sont satisfaits dès le premier contact grâce à un serveur d'appels de dernière génération à la fois modulaire, évolutif, extensible et d'une grande richesse fonctionnelle.

- Console opératrice sur PC ou sur téléphone : offre un accueil professionnel facile à utiliser, à administrer et à comprendre, pour un seul réceptionniste ou plusieurs sites.
- Assistant personnel : les employés sont joignables en permanence en interne ou en externe, sur leur téléphone mobile ou fixe, sans besoin de matériel additionnel.
- Messagerie vocale intégrée au système avec message d'accueil professionnel unifié.
- Routage intelligent des appels : les appels sont transmis à la personne la plus compétente afin de mieux satisfaire le client.
- Application hôtelière intégrée : optimise vos tâches quotidiennes et améliore vos services à la clientèle.

## Infrastructure combinée voix et données

Les réseaux IP multisites réduisent les coûts de communication grâce à une infrastructure de câblage unique pour la voix et les données et des services de téléphonie transparents, une solution complète pour les communications vocales et la transmission de données. La configuration pour site distant ou travail à distance fournit des services de téléphonie complets pour permettre aux employés de rester en contact à tout moment via une connexion à distance économique et sécurisée.



## Une expérience utilisateur de haut niveau dans un écosystème de communication enrichi

Pour en savoir plus sur la gamme de solutions de communication Alcatel-Lucent Office ainsi que nos autres solutions de gestion d'entreprise, contactez votre représentant, agent commercial ou revendeur agréé Alcatel-Lucent.

Vous pouvez également visiter notre site Web à l'adresse  
<http://www.alcatel-lucent.com>

**www.alcatel-lucent.com** Alcatel, Lucent, Alcatel-Lucent et le logo Alcatel-Lucent sont des marques d'Alcatel-Lucent. Toutes les autres marques sont la propriété de leurs détenteurs respectifs. Les informations contenues dans ce document peuvent faire l'objet de modifications sans préavis. Alcatel-Lucent ne peut être tenu pour responsable de l'inexactitude des informations présentées. Copyright © 2011 Alcatel-Lucent. Tous droits réservés.  
EMG3105110323 (09)