



Alcatel-Lucent OpenTouch Suite pour PME, une solution adaptée aux concessionnaires automobiles

Mobilité et gestion
des appels pour des
employés sans cesse
en déplacement

La solution **Alcatel-Lucent OpenTouch® Suite pour PME** destinée aux concessionnaires automobiles permet de joindre les employés à tout moment, sur la route ou lors de leurs déplacements dans l'entreprise. Elle propose un système de communication flexible qui permet la gestion des appels et une intégration transparente dans l'entreprise.

TENDANCES DU SECTEUR DE LA CONCESSION AUTOMOBILE

À l'image du ralentissement économique européen, les ventes de voitures neuves continuent de chuter (Automotive News Europe, June 15, 2012). Cette tendance complexifie encore un marché déjà ultra-concurrentiel.

ENJEUX POUR LES PME DANS LE SECTEUR AUTOMOBILE

Les concessions automobiles comptent généralement différents services et leurs employés se déplacent constamment.

- + **Ventes** : il faut pouvoir joindre les membres de l'équipe Ventes à tout moment, qu'ils testent un véhicule avec un prospect, présentent une voiture sur le parking ou en salle d'exposition, ou lors de leurs déplacements. Un appel manqué peut signifier la perte d'une vente.

- + **Atelier de réparation** : le nombre d'appels est particulièrement élevé le matin, de 8 h à 10 h, lorsque les clients appellent pour confirmer la dépose de leur voiture, puis de nouveau en soirée, de 16 h à 18 h, lorsqu'ils souhaitent la récupérer. Le système de communication doit pouvoir gérer efficacement les appels et les pics d'activité.
- + **Atelier de pièces détachées** : ce service reçoit de nombreux appels. 90 % proviennent de garages, et 10 % de clients directs qui souhaitent des pièces détachées pour réparer eux-mêmes leur véhicule. Comme pour l'atelier de réparation, une gestion efficace des appels est essentielle.
- + **Dirigeants** : la sécurité est fondamentale pour les dirigeants qui souhaitent garantir la protection des documents confidentiels transmis à des destinataires spécifiques. Ils souhaitent également pouvoir déléguer à leur assistant certaines transactions confidentielles.

La gestion des appels clients exige un réel professionnalisme : accueil chaleureux et transfert efficace des appels vers la personne ou le service appropriés. Les appels doivent être gérés de bout en bout à travers les différents services.



ALCATEL-LUCENT OPENTOUCH SUITE POUR PME, **UNE SOLUTION ADAPTÉE AUX BESOINS DES CONCESSIONNAIRES AUTOMOBILES**

La solution Alcatel-Lucent OpenTouch Suite pour PME destinée aux concessionnaires automobiles propose un système de communication qui s'intègre dans les processus dynamiques de l'entreprise et offre les services suivants :

- + Numéro unique permettant de réacheminer les appels destinés au bureau vers un mobile ou une messagerie vocale de façon automatique et transparente.
- + Gestion des appels d'un smartphone ou d'un mobile : messagerie vocale, transfert et renvoi d'appels, carnet d'adresses centralisé.
- + Gestion professionnelle et efficace des appels clients.

Joignable où que vous soyez, à tout moment

- + Vous restez connecté, que vous fassiez essayer une voiture à un client ou présentiez un modèle d'exposition, que vous soyez en réunion, dans un autre service, ou ailleurs.
- + Un numéro unique pour votre téléphone au bureau et votre terminal mobile
- + La gestion d'appels d'un smartphone ou d'un terminal mobile : messagerie vocale, transfert d'appel, renvoi d'appel et carnet d'adresses centralisé

L'amélioration de la collaboration et le renforcement de votre image

- + Une collaboration plus rapide et plus efficace entre les différents services
- + Un service amélioré et une image professionnelle renforcée pour des clients satisfaits et une croissance des ventes
- + Un temps de réponse rapide adapté aux exigences du secteur

Des coûts réduits

- + Standard automatique : service d'accueil gratuit
- + Solution complète, simple d'installation et d'utilisation

OPENTOUCH SUITE POUR PME : **UNE SOLUTION COMPLÈTE**

La solution Alcatel-Lucent OpenTouch Suite pour PME offre une solution de communication complète.

- + Alcatel-Lucent OmniPCX® Office Rich Communication Edition (RCE), serveur de communication pour PME : messagerie vocale et standard automatique permettant le réacheminement des appels entrants par commande vocale.
- + Alcatel-Lucent Enterprise OmniSwitch® 6450 Light Stackable LAN Switch permettant un interfonctionnement voix et données optimisé
- + Infrastructure DECT : borne radio distante Alcatel-Lucent Enterprise 4070 et point d'accès 8340/8340-C IP -DECT
- + Téléphones sans fil : combinés DECT Alcatel-Lucent Enterprise 8232, 8242
- + Téléphones filaires : téléphones Alcatel-Lucent Enterprise Premium DeskPhones et DeskPhones
- + Alcatel-Lucent Enterprise OpenTouch Conversation pour iPhone, Android et Windows Phone et VoIP grâce à l'option compagnon SIP



OpenTouch
Conversation pour
Android



8038 Premium
DeskPhone Combiné DECT 8242

Notre société est un fournisseur de solutions et services de communication d'entreprise de premier plan, du bureau au cloud, commercialisés sous la marque Alcatel-Lucent Enterprise. Forts de notre héritage fondé sur un esprit entrepreneur et innovant, nous sommes présents mondialement dans plus de 100 pays et comptons plus de 2 700 employés. Notre siège social est situé en France, près de Paris.

Avec des solutions de communication, réseau et cloud pour des entreprises de toute taille, notre équipe d'experts, de professionnels de service et de plus de 2 900 partenaires est au service de plus de 830 000 clients dans le monde, adaptant et personnalisant nos solutions et services aux exigences locales. Ceci permet aux clients et à leurs utilisateurs finaux d'obtenir des résultats professionnels tangibles grâce à des expériences connectées personnalisées.