



# Alcatel-Lucent Enterprise OpenTouch Suite para PYMES para Talleres

Comunicaciones  
móviles integradas  
para un mejor servicio  
de atención al cliente

**Alcatel-Lucent Enterprise OpenTouch® Suite Para PYMES** para Talleres es una solución personalizable diseñada para talleres pequeños y medianos. **OpenTouch Suite para PYMES** ofrece comunicaciones móviles dentro y fuera de la empresa entre dispositivos y ubicaciones, mejora la capacidad de respuesta y aumenta la productividad del personal con un sistema flexible ampliable, sencillo de usar y fácil de aprender.

## TENDENCIAS EN EL SECTOR DE REPARACIÓN DE AUTOMÓVILES

Ante la situación actual de incertidumbre económica y el aumento en las compras de coches usados (Auto Industry Trends for 2013, Edmunds, Diciembre 2012), los talleres compiten para proporcionar servicios de reparación y mantenimiento fiables a precios asequibles.

## RETOS PARA LAS PYMES EN EL SECTOR DE REPARACIÓN DE AUTOMÓVILES

Los propietarios de coches desean utilizar talleres cercanos fiables para reparar su automóvil, pero en un sector cada vez más competitivo, están proliferando proveedores de recambios globales e información para que los propietarios puedan realizar las reparaciones ellos mismos. En un taller con mucha carga de trabajo, el sistema de comunicaciones deber ser capaz de distribuir las llamadas a recepción y al personal del taller y del almacén de recambios de forma eficiente, sobre todo cuando el volumen de llamadas es elevado durante las horas punta. Los mecánicos y el personal deben estar localizables en todo momento cuando se mueven dentro o fuera del taller. Ha de permitir el desvío de llamadas al buzón de voz para poder comprobarlas de forma remota; además el sistema ha de poder gestionar la sobrecarga de llamadas cuando se está ocupado atendiendo a un cliente, un colega o un proveedor.

## ALCATEL-LUCENT ENTERPRISE OPENTOUCH SUITE PARA PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS AL RESCATE

Alcatel-Lucent Enterprise OpenTouch Suite Para Pequeñas y Medianas Empresas para Talleres adapta el sistema de comunicaciones a sus necesidades, tanto si el taller es un negocio de un solo propietario como si forma parte de una cadena de franquicia multisedes. OpenTouch Suite para PYMES reduce los gastos y proporciona los servicios siguientes:

- + Movilidad dentro y fuera del taller: permanezca conectado en cualquier lugar, dentro o fuera del establecimiento
- + Gestión eficiente y profesional de llamadas de los clientes, los proveedores y el personal
- + Comunicaciones integradas y enrutamiento inteligente de llamadas
- + Amplia gama de potentes teléfonos DECT y WLAN inalámbricos y productos de infraestructura con funciones para entornos industriales

### MOVILIDAD Y FUNCIONES DE COMUNICACIÓN AVANZADAS

- + Un único número de teléfono para los distintos dispositivos, con llamadas redirigidas al smartphone, dispositivo móvil o buzón de voz
- + Gestión de llamadas desde un dispositivo móvil o smartphone: buzón de voz, transferencia de llamadas, desvío de llamadas y una agenda de contactos centralizada.
- + Gama de robustos teléfonos inalámbricos DECT y WLAN para estar siempre conectados, tanto dentro como fuera del taller

### SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE MEJORADO Y COLABORACIÓN DEL PERSONAL

- + Gestión sencilla de llamadas entrantes con bienvenida profesional y desvío al empleado adecuado del taller
- + Interfaces fáciles de usar para conectar con los contactos y recibir notificaciones
- + Colaboración ágil entre el personal para aumentar la productividad y rentabilidad

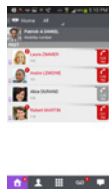
### REDUCCIÓN DE COSTES

- + Operadora automática: un recepcionista combinado con un servicio de respuesta automática sin tener que contratar a personal dedicado adicional
- + Infraestructura de ahorro de costes para servicios de voz/datos consolidados y comunicaciones empresariales eficientes
- + Solución completa personalizable fácil de instalar y usar

## OPENTOUCH SUITE PARA PYMES: UNA SOLUCIÓN COMPLETA

Alcatel-Lucent Enterprise OpenTouch Suite Para Pequeñas y Medianas Empresas ofrece una solución completa para talleres de todos los tamaños.

- + Alcatel-Lucent Enterprise OmniPCX® Office Rich Communication Edition (RCE), un servidor de comunicaciones flexible para PYMES
- + Conmutador LAN apilable Alcatel-Lucent Enterprise OmniSwitch® 6450 Light para una interconexión óptima de voz y datos
- + Infraestructura WLAN: Conmutador WLAN para sucursales OmniAccess® 4005, punto de acceso remoto RAP-3WN(P), RAP 108/109 y puntos de acceso AP103/205/275/324/325 Wi-Fi®
- + Infraestructura DECT: Estación base remota Alcatel-Lucent Enterprise 4070 y puntos de acceso DECT-IP 8340/8340-C Smart
- + Teléfonos inalámbricos: Terminales DECT Alcatel-Lucent Enterprise 8212, 8232, 8242, 8262, 500EX y terminales WLAN Alcatel-Lucent Enterprise OmniTouch® 8118/8128
- + Teléfonos fijos: Premium DeskPhones y DeskPhones de Alcatel-Lucent Enterprise
- + Alcatel-Lucent Enterprise OpenTouch Conversation para iPhone, Android y Windows Phone y VoIP usando la opción SIP Companion



OpenTouch Conversation  
para Android



8039 Premium DeskPhone



Terminal 8242 DECT

Alcatel-Lucent Enterprise es uno de los principales proveedores de soluciones y servicios de telecomunicaciones para empresas, desde la oficina hasta la nube. Somos una empresa con un largo historial de espíritu innovador y emprendedor que opera en todo el mundo con más de 2700 empleados en más de 100 países y que tiene su oficina central cerca de París, Francia.

Con soluciones de telecomunicaciones, redes y nube para empresas de todos los tamaños, nuestros equipos de expertos en tecnología, profesionales de servicio y más de 2.900 partners atienden a más de 830.000 clientes en todo el mundo, personalizando y adaptando nuestras soluciones y servicios a las necesidades concretas de cada cliente. Proporcionamos resultados empresariales tangibles mediante experiencias conectadas personalizadas para clientes y usuarios finales.

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

Alcatel-Lucent y el logotipo de Alcatel-Lucent Enterprise son marcas comerciales de Alcatel-Lucent. Para saber de otras marcas utilizadas por las empresas filiales de ALE holding, visite: [enterprise.alcatel-lucent.com/trademarks](http://enterprise.alcatel-lucent.com/trademarks). Todas las demás marcas comerciales son propiedad de sus respectivos propietarios. La información incluida puede modificarse sin previo aviso. ALE Holding no asume ninguna responsabilidad por las posibles inexactitudes del contenido. (Marzo 2016)

Alcatel·Lucent   
Enterprise