



Alcatel-Lucent Enterprise OpenTouch Suite pour PME, une solution adaptée aux administrations publiques

Pour un service public
optimisé et une
efficacité renforcée

La solution **Alcatel-Lucent Enterprise OpenTouch® Suite pour PME** à l'intention des administrations publiques garantit un service public amélioré, grâce à un système de communication performant, aux fonctionnalités avancées. **OpenTouch Suite pour PME** propose une gestion des appels de bout en bout, des services flexibles et transparents et des fonctions de mobilité sur site.

LES TENDANCES DU SECTEUR PUBLIC

Dans la difficile conjoncture économique actuelle (Eurobaromètre standard automne 2012, 12/2012), une pression croissante s'exerce sur les salariés de la fonction publique, qui s'efforcent d'assurer le développement, la stabilité et la pérennité des emplois, tout en veillant à préserver la sécurité et la confidentialité des informations.

LES ENJEUX DES SERVICES PUBLICS

Pour garantir un service public performant, vous devez veiller en permanence à satisfaire vos clients et être joignable à tout moment, chez vous comme en déplacement. Lorsque vous quittez le bureau, il vous faut pouvoir renvoyer les appels vers votre messagerie vocale et interroger cette dernière à distance, tout en préservant votre image professionnelle et votre vie privée. Si vous êtes déjà en communication avec un client, le système doit gérer le débordement d'appels. Il doit assurer la gestion des appels de bout en bout, garantir un service d'accueil professionnel et acheminer efficacement les appels vers les destinataires appropriés. Pour augmenter la productivité du personnel, le système de communication doit faire partie intégrante des opérations de gestion.

ALCATEL-LUCENT ENTREPRISE OPENTOUCH SUITE POUR PME, **UNE SOLUTION GAGNANTE**

OpenTouch Suite pour PME à l'intention des administrations publiques permet d'adapter le système de communication aux besoins spécifiques de votre organisation, qu'il s'agisse d'une petite mairie ou d'un ministère :

- + Applications aux fonctionnalités avancées garantissant une connexion permanente et une gestion optimisée des appels
- + Serveur de communication flexible et infrastructure réseau aux fonctionnalités intégrées et performantes
- + Gamme de téléphones de bureau et téléphones numériques, filaires et sans fil, pour la téléphonie numérique et IP professionnelle

UNE DISPONIBILITE PERMANENTE

- + Numéro unique pour votre téléphone fixe et votre mobile
- + Gestion des appels depuis votre mobile : messagerie vocale, transfert et renvoi d'appels, carnet d'adresses centralisé
- + Services avancés de téléphonie d'entreprise pour une efficacité et une collaboration renforcées

UN SERVICE CLIENT OPTIMISE ET UNE GESTION COMPLETE DES APPELS

- + Gestion simplifiée des appels entrants, avec service d'accueil professionnel et fonction Smart Call Routing
- + Standard automatique multiple (MLAA) avec réponse automatique et renvoi direct vers le destinataire approprié
- + Pour les grandes administrations, gestion des appels de bout en bout et répartition entre les différents agents Call Center Office, à l'aide de la fonction Automatic Call Distribution (distribution automatique des appels)
- + Réception et transmission sécurisées des télécopies et gestion centralisée

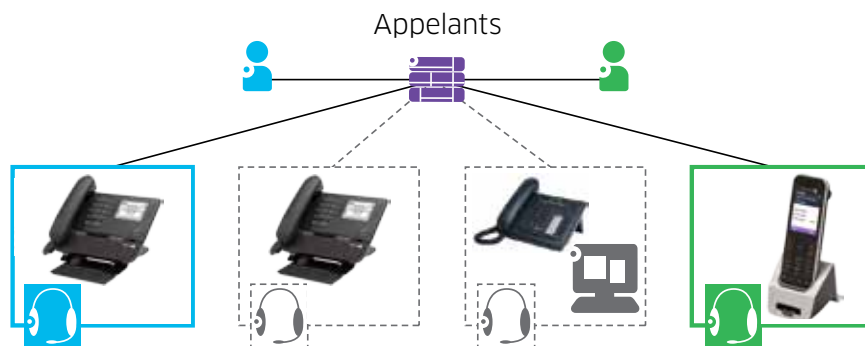
DES COUTS REDUITS

- + Service d'accueil et de réception combiné et gratuit
- + Solution complète et évolutive, garantissant des processus d'installation, de maintenance et d'évolution simplifiés
- + Infrastructure unique pour les services voix/données, avec une interface de gestion intuitive et une consommation énergétique réduite

OPENTOUCH SUITE POUR PME, **UNE SOLUTION COMPLETE**

La solution OpenTouch Suite pour PME offre une solution de communication complète, parfaitement adaptée aux administrations publiques, quelle que soit leur taille.

- + OmniPCX® Office Rich Communication Edition (RCE), serveur de communication flexible pour PME
- + Infrastructure LAN : OmniSwitch® 6450 Light Stackable LAN Switch permettant d'optimiser l'interopérabilité voix/données et les réseaux multi-sites
- + Infrastructure WLAN : OmniAccess® 4005 Branch Office WLAN Switch, RAP-3WN(P), RAP 108/109 et AP103/205/275 Wi-Fi®
- + Infrastructure DECT : 4070 Radio Base Station et 8340 et 8340-C Smart IP-DECT Access Point
- + Téléphones sans fil : terminaux 8242 DECT et 8232 DECT et OmniTouch® 8118/8128 WLAN
- + Téléphones filaires : téléphones IP et Digital Premium DeskPhones et 8012 DeskPhones
- + OmniVista® 8770 Network Management System permettant le suivi et le contrôle des coûts de communication
- + Pour les grandes administrations, nous proposons la solution vidéo LifeSize® qui garantit la rentabilité des vidéoconférences via Internet, avec jusqu'à trois participants distants.



Nous sommes 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. Il en découle une expérience connectée personnalisée offrant des résultats tangibles à nos clients et à leurs utilisateurs finaux.