



# COMPRENDRE LA VALEUR FINANCIERE DES NOUVELLES SOLUTIONS UC&C

Améliorer la productivité des salariés  
et réduire les coûts de communication à  
l'aide d'Alcatel-Lucent OpenTouch™ Suite

Vos salariés, vos clients, vos partenaires et vos fournisseurs sont répartis sur différents sites géographiques – et ils sont mobiles. Les smartphones et les tablettes ont envahi notre environnement. Vos salariés sont des technophiles avertis et hyper connectés.



Collaborer dans un environnement qui multiplie les terminaux, les applications, les processus et les lieux relève souvent du défi – et tient parfois du cauchemar, lorsque cette collaboration entraîne une baisse de la productivité des salariés et une augmentation des coûts de télécommunications.

Les nouvelles solutions de collaboration et de communications unifiées (UC&C) ont heureusement permis d'optimiser les communications professionnelles de notre nouvel environnement.

Tout en planifiant l'évolution de votre environnement de travail, vous souhaitez vous assurer que vos investissements dans la nouvelle solution UC&C sont avisés et rentables. Vous voulez être certain de contrôler les risques financiers, quel que soit le développement futur de votre activité.

- Un nouveau système vous permettra-t-il de maîtriser ou de réduire vos coûts de communication ?
- Pouvez-vous tirer profit de vos investissements passés dans des systèmes et terminaux de télécommunications en combinant l'ancienne et la nouvelle solution ?
- Disposez-vous de solutions pour équilibrer les dépenses d'investissement et d'exploitation ?
- Les nouveaux outils vous permettront-ils d'augmenter la productivité des salariés et de renforcer leur satisfaction ?

Grâce à la solution Alcatel-Lucent OpenTouch™ Suite pour Moyennes et Grandes Entreprises (MGE), vous offrez à vos salariés des services de communication avancés, tout en contrôlant la situation financière de l'entreprise.

Une nouvelle plateforme UC&C représente un gain financier significatif, grâce à la centralisation des infrastructures, la virtualisation des applications et la convergence des médias. En combinant ces avantages et le renforcement de la productivité, vous disposez d'arguments convaincants pour investir dès maintenant.



# SIMPLIFICATION DES COMMUNICATIONS ET REDUCTION DES COÛTS GRACE AUX NOUVELLES ARCHITECTURES RESEAU

« En centralisant le centre de coûts, nous avons réduit nos dépenses. La centralisation des solutions Alcatel-Lucent à travers l'ensemble de nos sites a été financièrement bénéfique au groupe Dorchester Collection. »

**ADAM JONES,**  
**DIRECTEUR INFORMATIQUE, BEVERLY HILLS**  
**HOTEL & HOTEL BEL AIR**

Les nouvelles technologies et architectures réseau permettent aux services informatiques de rationaliser les opérations et de réduire les coûts de communication. A l'aide d'une gestion centralisée de l'architecture réseau, d'applications virtualisées et de solutions de signalisation et de transport inter-sites de la voix via le réseau WAN, vous réduisez considérablement vos factures de télécommunications.

Selon différentes sources spécialisées, une telle architecture offre les avantages suivants :

- Jusqu'à 40 % de réduction des investissements matériels initiaux<sup>1</sup>
- 50 à 70 % d'économies sur le coût total de possession (TCO) des ressources informatiques et télécoms<sup>1</sup>
- 10 à 22 % de réduction des factures de télécommunications<sup>2</sup>
- 5 à 30 % d'économies grâce aux appels réseau utilisant la bande passante WAN pour les données et les communications<sup>3</sup>
- 10 à 20 % d'économies supplémentaires grâce au routage à moindre coût dans le réseau WAN<sup>4</sup>

Avec OpenTouch Suite d'Alcatel-Lucent, vos services informatiques peuvent transformer un réseau de téléphonie IP distribué, basé sur l'équipement matériel, en un réseau de communications IP centralisé, qui prend en charge les applications UC&C virtuelles. Ces nouvelles applications permettront aux salariés d'accéder aux mêmes services intuitifs de communication, où qu'ils se trouvent, dans l'ensemble des sites et succursales. Lorsque les serveurs de téléphonie IP sont centralisés et virtualisés dans des Data Centers, l'entreprise dispose d'un système encore plus performant, qui garantit la continuité de l'exploitation dans les circonstances les plus difficiles. Les systèmes centralisés bénéficient par exemple du principe de redondance spatiale et sont, en règle générale, situés dans des infrastructures puissantes, mieux équipées pour résister aux coupures de courant. Les ressources virtuelles sont flexibles et peuvent facilement être adaptées pour corriger d'éventuels problèmes.

## **Transformer un réseau de téléphonie IP distribué, basé sur l'équipement matériel, en un réseau de communication IP centralisé, adapté à la prise en charge d'applications UC&C virtuelles**

Le principe de migration, depuis une structure comptant différents PBX distribués géographiquement vers un serveur de communication unique, intégré dans un Data Center, permet de réduire significativement les coûts de maintenance, de mise à niveau et de gestion. Avec une architecture intelligente, une équipe de support réduite suffit pour assurer la gestion du réseau de communication dans toute l'entreprise, à partir d'un point d'accès centralisé. Les opportunités de réduction des coûts sont les suivantes :

### **• Coûts de gestion, de mise à niveau et de maintenance inférieurs à ceux d'un réseau distribué.**

Dans un réseau centralisé et unifié, les économies de maintenance et de mise à niveau peuvent atteindre de 5 à 20 %. La gestion centralisée des réseaux voix et données permet de réaliser de 10 à 40 % d'économies.<sup>5</sup>

1 La virtualisation, facteur de réduction des coûts et de simplification pour les entreprises de taille moyenne, IBM, août 2010

2 Systèmes de communication vieillissants : Risques et opportunités : Une approche stratégique de la transformation des communications d'entreprise, Alcatel-Lucent, août 2012

3 Opportunités de transformation avec Alcatel-Lucent OpenTouch™ Suite, Alcatel-Lucent, 2012.

4 Ibid.

5 Ibid.

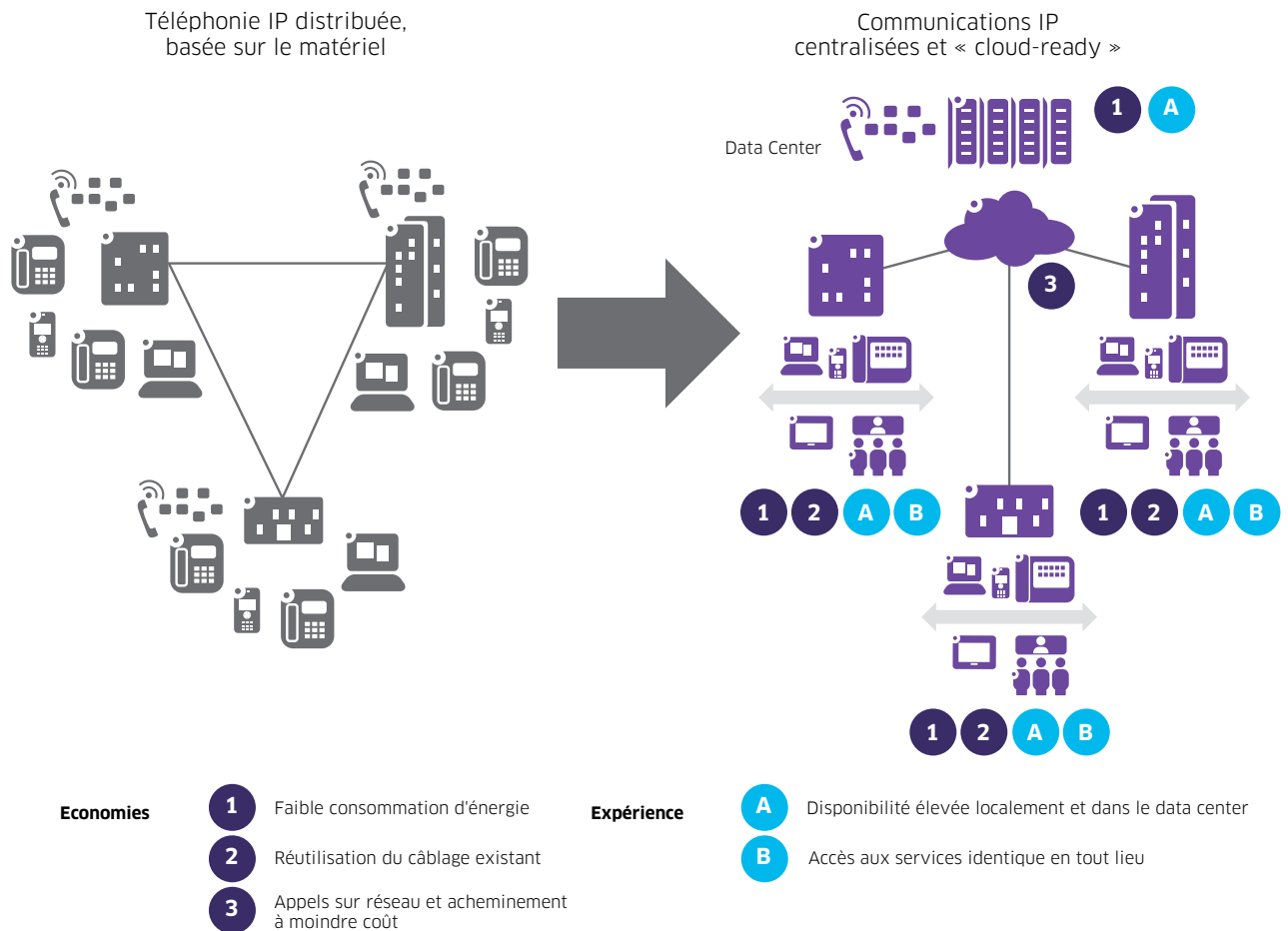


Figure 1. Réduction des coûts et amélioration de l'expérience utilisateur grâce à la centralisation des communications IP

- **Réduction des coûts des opérations de déplacement, ajout, modification et recyclage (MACD).** Dans le cas présent, on obtient une réduction des coûts de 20 à 30 % par rapport à un réseau distribué. L'utilisation d'une application unique pour gérer les applications de téléphonie et les nouvelles applications de conversation simplifie également les opérations les plus fréquentes. La création de nouveaux utilisateurs ne requiert, par exemple, que 3 à 6 paramètres pour permettre à tous les utilisateurs de bénéficier de l'ensemble des applications de conversation de la solution OpenTouch Suite.<sup>6</sup>
- **Contrôle des performances en temps réel** Un contrôle renforcé vous permet de garantir le strict respect des accords de niveau de service (SLA).

La Figure 1 illustre l'évolution de l'architecture mise en œuvre avec la nouvelle plateforme UC&C et présente les principaux avantages de cette transformation.

« Ce système permet de réduire les coûts de communications et d'éviter la facturation d'appels nationaux longue distance. En termes de communications internationales, il est possible de router les données afin d'effectuer des appels internationaux vers Hong Kong et le Japon en économisant 50 % des coûts. »

**YAN ZHENHONG**  
DIRECTEUR SOLUTIONS INFORMATIQUES,  
CHINA EASTERN AIRLINES

<sup>6</sup> Ibid.

« Les solutions déployées ont amélioré les communications sur site de manière significative et ont permis d'éliminer les fax papier. Les performances, la sécurité et la stabilité du système ont également été renforcées, notamment les opérations de configuration et de gestion. L'ensemble du système est devenu plus intuitif »

**YAN ZHENHONG**  
DIRECTEUR SOLUTIONS INFORMATIQUES,  
CHINA EASTERN AIRLINES



## TIRER PROFIT DES INVESTISSEMENTS EXISTANTS

Vous avez probablement déjà réalisé d'importants investissements dans des équipements de télécommunications. Nul besoin de remplacer toute votre infrastructure ! Basée sur les normes de l'industrie, la solution Alcatel-Lucent OpenTouch™ Suite pour Moyennes et Grandes Entreprises vous permet de réutiliser la plupart des éléments de votre infrastructure PBX existante, comme vos équipements de communication multimédia SIP et de téléphonie IP.

Passer d'un PBX basé sur TDM à une solution UC&C Alcatel-Lucent est simple car nous réutilisons le câblage TDM existant, les terminaux compatibles DECT et les liaisons privées vers d'autres systèmes, fax et fonctions de sécurité.

Si vous devez déployer une nouvelle infrastructure, vous pouvez choisir d'en limiter la mise en œuvre initiale aux salariés qui ont le plus grand besoin des nouvelles fonctionnalités. Vous pourrez la faire évoluer progressivement en fonction des besoins de votre entreprise.

Chaque mise à niveau système commence par un audit technique qui permet de déterminer quelle partie de l'infrastructure existante peut être conservée. Si votre entreprise fait déjà partie des clients Alcatel-Lucent, il vous suffit d'ajouter les nouvelles fonctionnalités à la plateforme existante : 100 % de votre infrastructure de télécommunications peut être réutilisée. Les changements apportés à la solution OpenTouch ne perturbent pas l'exploitation et peuvent s'effectuer progressivement. Les exigences en matière de formation sont réduites.

## EQUILIBRER LE COUT DE VOTRE SOLUTION UC&C ENTRE DEPENSES D'INVESTISSEMENT ET D'EXPLOITATION

Les impératifs économiques actuels exigent des modèles de financement flexibles afin de réduire, si nécessaire, les investissements. Vous devez pouvoir ajuster vos coûts de communication en fonction de l'évolution de l'activité pour faire face au développement rapide des nouveaux outils et applications technologiques.

Nos Business Partners proposent la solution OpenTouch Suite dans des modèles de services gérés et hébergés, accessibles depuis le cloud. Avec OpenTouch Enterprise Cloud, les entreprises paient au prorata de l'utilisation réelle de l'infrastructure et n'engagent aucun investissement initial. Ces nouveaux modèles offrent d'autres avantages financiers :

- **Réduction du coût total de possession.** Ces modèles comprennent l'ensemble des services et assurances nécessaires au fonctionnement technologique. Ils limitent le risque de coûts d'exploitation imprévus et réduisent le coût total de possession de l'infrastructure pendant toute sa durée de vie.
- **Limitation des coûts de mise en œuvre du système**
- **Contrats de maintenance complémentaires superflus**
- **Optimisation de l'équipe support et des coûts de formation**
- **Diminution de la consommation d'électricité**
- **Prévisibilité des flux de trésorerie :** Alcatel-Lucent OpenTouch Enterprise Cloud permet aux entreprises de développer ou de réduire aisément le nombre d'utilisateurs, sans pénalités ni coûts supplémentaires. Les mouvements de trésorerie sont protégés et la planification financière est simplifiée.

Lorsque votre activité se développe et que vous créez des sites pour répondre à une nouvelle demande du marché, vous pouvez rapidement étendre votre solution UC&C aux nouveaux salariés, tout en limitant l'investissement initial.

Notre solution UC&C accessible depuis le cloud vous permettra également de gérer efficacement toute réduction éventuelle du nombre de sites. Qu'une telle décision résulte d'un ralentissement de l'activité, de la fermeture d'un site, d'une baisse du nombre d'utilisateurs, ou d'opérations de fusions et acquisitions, vous opérez un redimensionnement rapide et efficace. La facilité avec laquelle vous augmentez ou réduisez les services vous permet de fournir des services à des équipes projet spécifiques pendant une durée limitée. Parce qu'elle permet d'ajouter ou de retirer facilement des utilisateurs, notre solution s'est révélée parfaitement adaptée aux besoins des universités polonaise Rzeszow University et néerlandaise Utrecht University, dont la population fluctue en permanence.

## EVALUER LES GAINS DE PRODUCTIVITE

N'oublions pas que vous planifiez cet investissement parce que vous souhaitez que vos équipes collaborent plus efficacement entre elles, mais aussi avec vos clients, vos fournisseurs et vos partenaires ! Une solution UC&C avancée telle Alcatel-Lucent OpenTouch améliore la productivité et l'efficacité professionnelle.

Imaginez les avantages financiers que vous tirerez des éléments suivants :

- **Fidélisation des clients et amélioration des renouvellements.** Pourriez-vous réduire le taux d'attrition en offrant un service plus réactif, qui ne laisserait aucune requête sans réponse ? Pourriez-vous renouveler davantage de contrats de service ? Pour une valeur plus élevée ?
- **Amélioration des ventes.** Pourriez-vous augmenter vos ventes en instaurant une relation de confiance qui trouverait sa source dans une collaboration client renforcée au cours du processus de vente ? Pourriez-vous réduire les délais et cycles de vente en étant plus réactifs ? Comment cela se traduirait-il en termes d'augmentation des revenus ?
- **Amélioration du processus de chaîne d'approvisionnement.** Comment renforcer la collaboration avec les fournisseurs ? Comment gaspiller moins ? Comment partager davantage de contenu enrichi ?
- **Réduction des coûts de déplacement.** Quelles économies pourriez-vous réaliser en fournissant à votre équipe des outils de collaboration à distance efficaces ?

## TOUS CES AVANTAGES JUSTIFIENT-ILS L'INVESTISSEMENT FINANCIER ?

La solution Alcatel-Lucent OpenTouch™ Suite pour Moyennes et Grandes Entreprises facilite la collaboration entre vos salariés et propose une plateforme de gestion simple qui tire parti de vos investissements en équipements de télécommunications.

Vous réaliserez des gains financiers significatifs en améliorant la collaboration entre vos salariés, avec vos clients et fournisseurs, tout en réduisant vos coûts de communications, grâce à une architecture réseau centralisée et virtualisée.

Nos plans d'évolution d'infrastructure tirent parti de vos équipements de télécommunications actuels et réduisent vos coûts d'intégration et de déploiement.

La flexibilité des options de services OpenTouch Enterprise Cloud vous permet d'optimiser le financement de votre nouvelle solution UC&C et de réduire le risque financier, en adaptant vos dépenses d'exploitation aux performances futures de votre activité.

« Alcatel-Lucent propose des solutions haut de gamme et peu onéreuses par rapport à la concurrence. Alcatel-Lucent est très bien implanté dans la région et ses prestations de support sont irréprochables. Un simple coup de fil et ses équipes sont ici, à notre service. Pour chaque problème rencontré, Alcatel-Lucent propose une solution pertinente. Si l'on ajoute les prix attractifs proposés, la solution Alcatel-Lucent s'impose tout naturellement. »

**MUTTIA AL-KHAYYAT, DIRECTEUR  
INFORMATIQUE  
URBACON GENERAL CONTRACTING, QATAR**

« Jouissant d'une excellente réputation, Alcatel-Lucent est une marque reconnue au niveau international. Cette entreprise est un partenaire de choix pour China Eastern qui privilégie avant tout l'expérience utilisateur. »

**YAN ZHENHONG  
DIRECTEUR SOLUTIONS INFORMATIQUES,  
CHINA EASTERN AIRLINES**



## LES AVANTAGES D'ALCATEL-LUCENT OPENTOUCH

La solution Alcatel-Lucent OpenTouch™ Suite pour Moyennes et Grandes Entreprises (MGE) facilite la collaboration entre vos salariés et propose une plateforme de gestion simple qui tire parti de vos investissements en télécommunications existants.

**Communications stratégiques :** OpenTouch garantit la continuité et la qualité de vos communications audio clés en temps réel. Lorsque vous animez une réunion multi-participants avec un client clé, vous souhaitez ce qui se fait de mieux !

**Un basculement transparent de la conversation :** Avec OpenTouch, vous transférez votre conversation sur les différents terminaux et médias que vous utilisez, de manière transparente et sans risquer d'être déconnecté. Vous êtes souvent en déplacement et vous souhaitez utiliser le média le plus adapté à votre conversation !

**Une évolution flexible :** OpenTouch garantit une évolution flexible de votre infrastructure voix et données actuelle vers une infrastructure de collaboration multi-terminaux et multimédia (comprenant la vidéo HD) dont la gestion est centralisée.

La solution OpenTouch Suite d'Alcatel-Lucent a reçu de nombreux prix.

## ETES-VOUS PRET POUR DEMAIN ?

Étudiez votre infrastructure actuelle et identifiez à quel point votre organisation a besoin de la technologie UC&C en participant à l'auto-évaluation « Collaboration Delta ».

PARTICIPEZ DES MAINTENANT A L'EVALUATION COLLABORATION DELTA →

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



**www.alcatel-lucent.com.** Alcatel, Lucent, Alcatel-Lucent et le logo Alcatel-Lucent sont des marques Alcatel-Lucent. Toutes les autres marques sont la propriété de leurs titulaires respectifs. Alcatel-Lucent ne peut être tenu pour responsable de l'éventuelle inexactitude des informations contenues dans ce document, qui sont sujettes à modification sans préavis. Copyright ©2014 Alcatel-Lucent. Tous droits réservés. E2013102928FR (février)

Alcatel-Lucent  
Enterprise 