



# ALCATEL-LUCENT OPENTOUCH SUITE POUR PETITES ET MOYENNES ENTREPRISES

Simplifiez vos communications  
pour optimiser votre activité





La satisfaction client ne se mesure pas aux seuls critères de qualité et de prix des produits et services. Satisfaire un client, un partenaire ou un fournisseur, c'est aussi faire en sorte qu'il puisse vous joindre rapidement, qu'il soit bien accueilli et qu'il obtienne sans attendre la réponse à ses questions.

La productivité des employés augmente dès lors qu'il est possible de joindre le bon interlocuteur, au bon moment, à l'aide du bon terminal. En éliminant la perte de temps due aux appels manqués et aux déplacements superflus, vous augmentez encore la productivité. Vous pouvez également l'améliorer, en donnant à vos employés les moyens de travailler à distance, au sein d'équipes virtuelles, de rester connectés même lors de leurs déplacements ou, tout simplement, de travailler à domicile.

De même, maîtriser les coûts ne se limite pas à obtenir un solide retour sur investissement. Vous devez également adapter vos dépenses, en particulier vos coûts de communication, à votre budget et à la structure de votre entreprise.

Alcatel-Lucent Enterprise se joint à vous pour assembler toutes les pièces du puzzle et simplifier vos communications. Nous vous aidons à mettre en relation vos collaborateurs, leur savoir-faire et votre réseau de communication, pour que vous puissiez vous concentrer sur le développement de votre activité.

### **TRANSFORMEZ VOS PROSPECTS EN CLIENTS FIDÈLES**

Des clients satisfaits sont des clients fidèles et une communication efficace peut considérablement rehausser votre niveau de service. Assurez-vous que vous gérez les appels entrants efficacement, à l'aide d'un système d'accueil performant : lorsqu'un client appelle, accueillez-le par son nom, et transférez rapidement la communication au commercial compétent.

Déployez un système téléphonique qui vous permette de lancer des conférences téléphoniques instantanées et de joindre vos techniciens, commerciaux, consultants et personnel de livraison, à tout moment, où qu'ils se trouvent.

Mettre en  
relation  
les bonnes  
personnes, au  
bon moment,  
dans un  
écosystème  
enrichi et  
pensé pour  
les PME

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

Plus de  
18 millions  
d'utilisateurs  
à travers le  
monde font  
confiance à  
la solution  
Alcatel-Lucent  
OpenTouch  
Suite pour PME



### **AMELIOREZ LA PRODUCTIVITE ET LA MOTIVATION DE VOS EMPLOYES**

Offrez à vos employés la possibilité de partager leurs connaissances, facilement et en temps réel, ou de travailler à domicile, tout en bénéficiant d'un accès complet et sécurisé aux données de votre entreprise. Proposez-leur une solution de communication transparente afin qu'ils puissent poursuivre une communication en cours, alors même qu'ils ont quitté le bureau. Disposez d'un annuaire unique pour le téléphone mobile et le fixe.

### **OFFREZ DAVANTAGE DE MOBILITE A VOS EMPLOYES GRÂCE AU CASQUE ET AU MOBILE**

Mettez en place un numéro unique permettant d'accéder à la fois aux téléphones mobile et fixe. Gagnez du temps, simplifiez vos communications, augmentez votre productivité pour un résultat plus efficace et une organisation plus rentable.

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

### **RENTABILISEZ ET SECURISEZ VOTRE RESEAU**

En tant que PME, vous ne pouvez pas perdre de temps dans la gestion de votre infrastructure. Ce qu'il vous faut, c'est un réseau de communication disponible en permanence, d'une excellente performance, économique, sécurisé et facile à gérer.

Que vous souhaitiez contrôler la rapide croissance de vos effectifs, ouvrir un bureau supplémentaire ou une nouvelle entreprise, vous aurez besoin d'un réseau de communication flexible, qui évolue au rythme de vos besoins. Ce réseau devra vous permettre d'optimiser vos dépenses quotidiennes afin de réaliser des économies immédiates. Il devra également renforcer votre souplesse et vous permettre ainsi de vous adapter rapidement et facilement à l'évolution du marché.

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

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

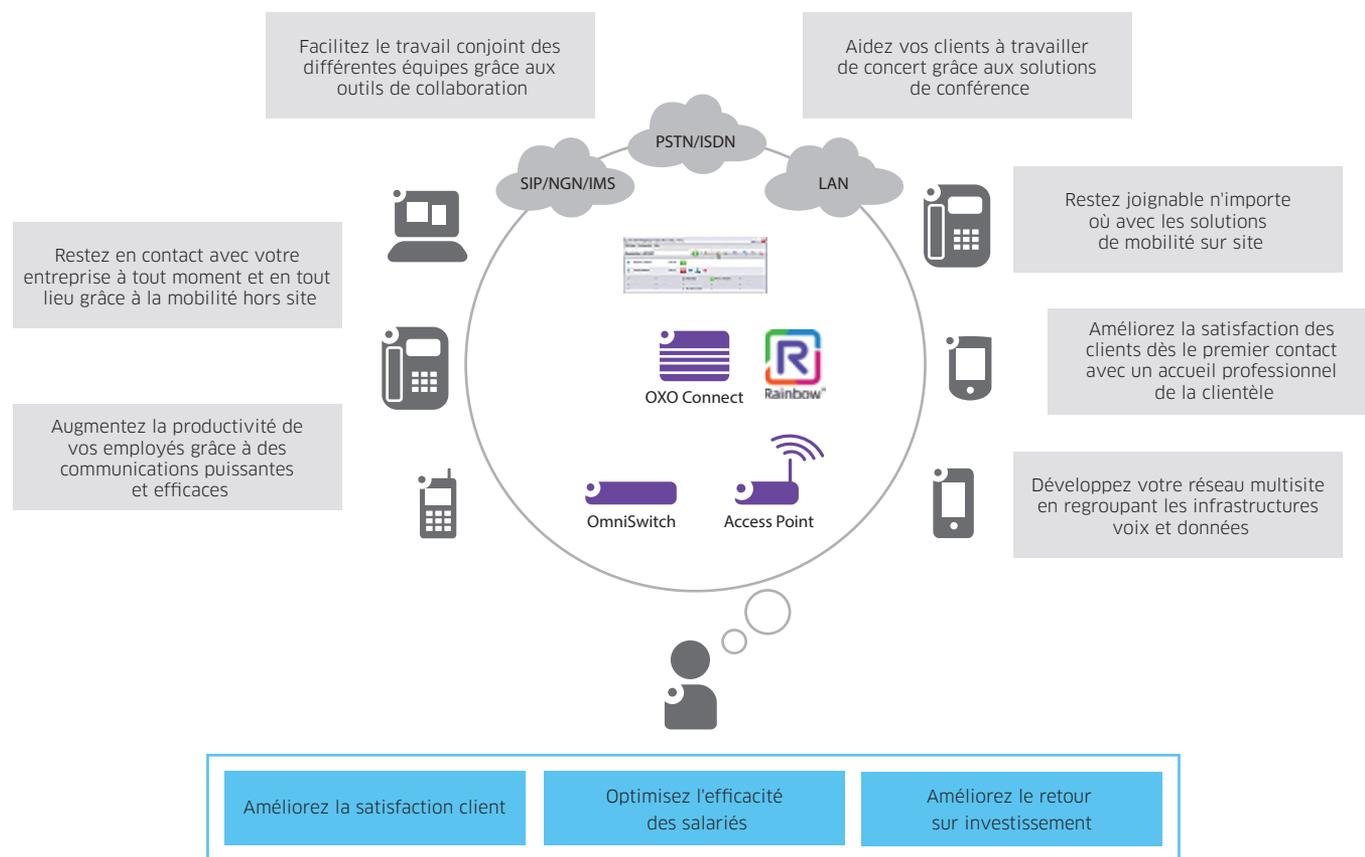
# Un portefeuille convergé voix et données adapté aux besoins des PME

Le portefeuille Alcatel-Lucent OpenTouch® Suite pour PME propose un large choix de téléphones de bureau, qui combinent différentes solutions avancées de mobilité et de collaboration voix/données, spécialement conçues pour répondre aux besoins des PME (voir figure 1).

Notre portefeuille présente des solutions fiables, ouvertes et standards. Alcatel-Lucent OpenTouch® Suite pour PME est une solution modulaire qui répond parfaitement aux exigences clients, depuis les suites de communication et licences logicielles jusqu'aux serveurs de communication et à l'infrastructure réseau. À notre portefeuille s'ajoute la possibilité d'une garantie matérielle et de nombreux services, allant du simple contrat de maintenance au système complet intégrant de nouvelles applications et technologies. Alcatel-Lucent OpenTouch® Suite pour PME est une solution évolutive basée sur un serveur de communication IP puissant et flexible, OXO Connect, connecté au réseau afin de fournir des services dans le Cloud à valeur ajoutée. Basé sur des protocoles standards, OXO Connect offre de fonctionnalités performantes et peut être associé aux commutateurs Ethernet de niveau professionnel, ainsi qu'au point d'accès d'entrée de gamme haute performance 802.11ac qui prend en charge le provisionnement automatique pour un déploiement simple et rapide.



**Figure 1 :** Oxo Connect : simple, robuste et connecté





## COMMUNICATIONS EFFICACES

Pour entretenir de bonnes relations commerciales, il est essentiel de comprendre clairement ce que vous disent vos partenaires et collègues. La nouvelle **série 's' Premium DeskPhones** d'Alcatel-Lucent est disponible avec un hardware optimisé pour une perception utilisateur améliorée. De plus, de nouvelles fonctionnalités enrichissent cette nouvelle gamme telles que le Bluetooth Low Energy (BLE) sur le 8068s BT et le 8078s BT pour économiser l'énergie, deux ports USB, un client VPN, SIP double stack... Les nouveaux terminaux série s sont maintenant basés sur la technologie Linux. Cette nouvelle série s met l'accent sur le design et la performance industrielle. Les séries «s» sont composées de six modèles: **8078s, 8078s BT, 8068s, 8068s BT, 8058s, 8028s Premium DeskPhones**. Notre gamme de téléphones digitaux Premium DeskPhones comporte deux modèles : Alcatel-Lucent **8039 et 8029 Premium DeskPhones**. Avec une ergonomie améliorée, un pied incliné réglable, un clavier alphabétique, un écran rétroéclairé, des touches de fonctions directes, un navigateur convivial ainsi qu'un ensemble complet d'accessoires, ces modèles offrent une expérience utilisateur de téléphonie IP ou TDM d'excellente qualité. Ces cinq superbes téléphones Premium DeskPhones enrichissent votre expérience de communication grâce à une qualité audio large bande exceptionnelle, que vous utilisez le mode mains libres ou le combiné. De plus, l'**IP Desktop Softphone** accompagne l'utilisateur en déplacement grâce à son émulation du 8068 sur ordinateur portable, tablettes et smartphones. Tous ces éléments permettent aux utilisateurs d'accomplir leurs tâches quotidiennes facilement et agréablement. Ces téléphones élégants complètent le large éventail de fonctionnalités offertes en matière de téléphonie par la plateforme Alcatel-Lucent OXO Connect.



Le téléphone **8018 DeskPhone** est idéal pour des besoins essentiels mais enrichis en téléphonie IP, tandis que le téléphone SIP **8001/8001G DeskPhone** reste une solution d'entrée de gamme à prix concurrentiel. Tous deux sont dotés d'un grand écran.

La solution Alcatel-Lucent **PIMphony™ Softphone**, gestionnaire de communications personnel, optimise les performances de vos équipes, en réduisant considérablement les temps de réponse et en

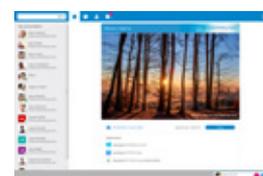
permettant d'éliminer les appels manqués. Quant à la nouvelle solution **PIMphony Touch**, un logiciel de communication client destiné aux applications PC et tablettes Windows, elle offre une interface utilisateur moderne et intègre les fonctionnalités de Windows 10.



8018 DeskPhone

**My IC Web** est une solution Web de gestion des appels, qui s'utilise avec les navigateurs standards et est parfaitement adaptée pour une utilisation à distance ou à domicile.

L'**application Rainbow** propose la gestion des contacts, la présence, la messagerie instantanée, les appels audio / vidéo, le partage d'écran et le partage de fichiers via les ordinateurs de bureau et les smartphones. Rainbow est le seul service de communication unifiée dans le cloud qui offre des fonctionnalités de collaboration mobiles intégrées aux systèmes téléphoniques d'ALE. La version OXO Connect version 2.1 prend en charge un agent intégré pour se connecter pour l'intégration Rainbow. Essayez cette nouvelle application! Connectez-vous gratuitement dès maintenant @: [www.openrainbow.com](http://www.openrainbow.com)



Application Rainbow basée dans le cloud

## ACCUEIL CLIENT

Dès le premier contact, un serveur d'appels, à la technologie avancée, permet d'améliorer la satisfaction client, en proposant les avantages suivants : modularité, évolutivité, extensibilité, flexibilité, et richesse de fonctionnalités.

- La console opérateur sur PC et/ou téléphone offre une solution d'accueil professionnel, d'utilisation, de gestion et de compréhension simples, adaptée au cas d'un réceptionniste unique ou à celui de sites multiples.
- Les clients communiquent avec l'employé de leur choix car ils peuvent le joindre à tout moment, à l'intérieur comme à l'extérieur de l'entreprise, sur son fixe ou son mobile. Aucun équipement matériel supplémentaire n'est nécessaire.
- La messagerie vocale intégrée, avec message d'accueil professionnel unifié, garantit une approche professionnelle et efficace.
- La solution de routage intelligent permet d'acheminer les appels vers la personne la plus compétente, et améliore ainsi la satisfaction clients.
- L'application hôtelière intégrée optimise les tâches quotidiennes et améliore les services clients.

## TRAVAIL D'EQUIPE ET COLLABORATION

Les équipes collaborent bien plus facilement et augmentent leur productivité dès qu'elles peuvent mieux maîtriser et contrôler leurs communications.

- **PIMphony** facilite la supervision d'équipe et permet ainsi d'améliorer à la fois le travail d'équipe et la satisfaction clients.
- La solution de conférence audio plug-and-play **4135 IP Conference Phone module** permet aux entreprises de réduire les coûts, en particulier les frais de déplacement.

## SOLUTIONS DE MOBILITE SUR SITE

Les puissants combinés OmniTouch **8118 et 8128 WLAN**, l'infrastructure Wi-Fi unique pour la voix et les données, l'ensemble des systèmes DECT (**8212 DECT, 8232s DECT, 8242s DECT, 8262 DECT & 8262EX DECT**) permettent à vos employés de répondre immédiatement aux appels clients, où qu'ils se trouvent : vous réduisez ainsi vos coûts et vous gagnez du temps en minimisant le nombre de rappels.

La fonctionnalité de poste de travail partagé permet aux employés ne disposant pas d'un bureau et d'un téléphone permanents de travailler à partir de n'importe quel bureau disponible. Chaque téléphone peut être utilisé à la demande lorsqu'un utilisateur de poste de travail partagé s'authentifie.

## MOBILITE HORS SITE

À tout moment et où qu'ils soient, vos employés peuvent garder le contact avec l'entreprise et bénéficient de nombreux services de mobilité à distance. Avec le service de numéro unique, vos employés n'utilisent qu'un seul numéro de téléphone professionnel, même lors de leurs déplacements. Où qu'ils se trouvent, ils peuvent se connecter aux services de l'entreprise, ce qui vous permet de réduire vos frais de téléphonie.

Ils accèdent aisément aux coordonnées internes et coordonnées clients ainsi qu'aux services OXO Connect tels que la messagerie vocale, le routage et les journaux d'appels. L'application de téléphonie mobile **OpenTouch Conversation**®, spécifiquement conçue pour les terminaux Windows Phone, Apple iPhone et Android, peut être mise en œuvre rapidement : elle permet de fournir aux entreprises des fonctions de mobilité sécurisées et renforcées. Au bureau, les employés peuvent tirer parti de la technologie Wi-Fi de l'entreprise pour la voix et les données, réduisant ainsi leurs coûts de communication.

## INFRASTRUCTURE VOIX ET DONNÉES INTÉGRÉE

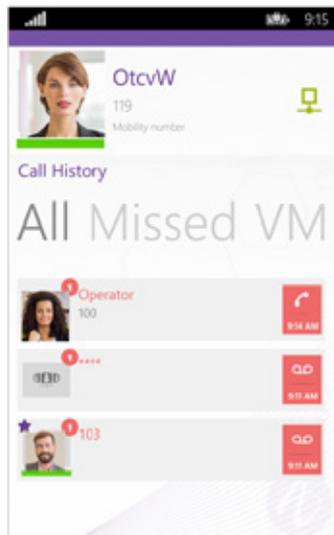
Les solutions Alcatel-Lucent pour PME sont conçues pour répondre aux besoins en matière de services voix et données intégrés. Les solutions de mobilité réseau OXO Connect et OmniSwitch®/OmniAccess® sont optimisées pour les clients de PME ayant besoin d'une solution de téléphonie IP avec un accès filaire et sans fil haute performance.

Pour les clients disposant déjà d'OXO Connect, cette solution de mobilité réseau abordable est idéale s'ils souhaitent ajouter un réseau LAN à haut débit filaire et sans fil. Outre la réalisation de réelles économies à partir d'une infrastructure commune pour les services voix et données, les entreprises bénéficient d'une installation et d'une configuration facilitées grâce à la fonctionnalité unique le « Zero Touch Provisioning ».

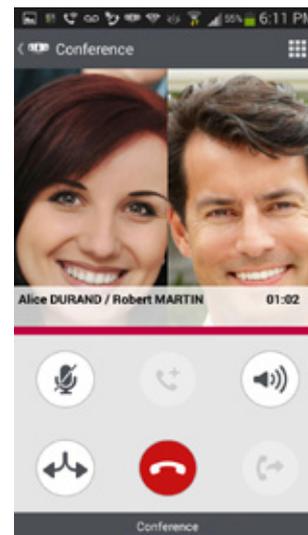
Le « Zero Touch Provisioning » est disponible lorsque l'OmniSwitch 6350/6450 et l'OmniAccess AP1101 sont utilisés en conjonction avec OXO Connect.



Access Point 1101



OpenTouch Conversation pour Windows Phone



OpenTouch Conversation pour Android

# UNE EXPERIENCE AVANCEE DE COMMUNICATIONS DANS UN ECOSYSTEME DE COMMUNICATIONS ENRICHIS

Pour en savoir plus sur le portefeuille Alcatel-Lucent OpenTouch® Suite pour PME et sur nos autres solutions de gestion d'entreprise, contactez votre agent commercial, revendeur agréé ou représentant commercial Alcatel-Lucent Enterprise.

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

Alcatel-Lucent et le logo Alcatel-Lucent Enterprise sont des marques d'Alcatel-Lucent. Pour en savoir plus sur les marques utilisées par les sociétés affiliées de la Holding ALE, veuillez consulter : [enterprise.alcatel-lucent.com/trademarks](http://enterprise.alcatel-lucent.com/trademarks). Toutes les autres marques sont la propriété de leurs titulaires respectifs. Ni la Holding ALE ni ses sociétés affiliées ne peuvent être tenues responsables de l'éventuelle inexactitude des informations contenues dans ce document, qui sont sujettes à modification sans préavis. (Avril 2017)