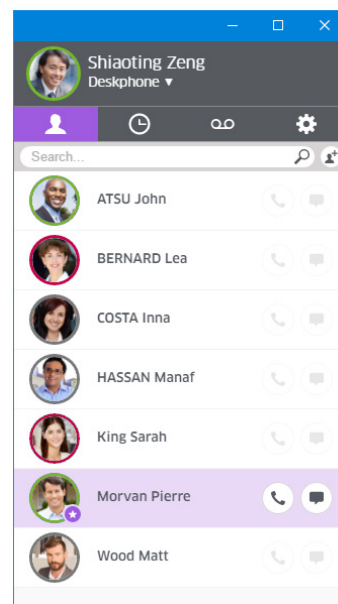


ALCATEL-LUCENT OMNIPCX ENTERPRISE COMMUNICATION SERVER VERSION 11.2 ET ALCATEL-LUCENT OPENTOUCH MULTIMEDIA SERVICES VERSION 2.2

Applications de communications unifiées pour offrir des interactions professionnelles de la plus haute qualité aux entreprises

Les entreprises actuelles cherchent toutes à améliorer leur compétitivité et à offrir à leurs employés une plus grande flexibilité dans leur façon de travailler. OmniPCX® Enterprise Communication Server (CS) permet aux individus de communiquer en temps réel, quel que soit leur emplacement et de bénéficier de communications professionnelles de qualité avec leurs collègues et clients. Le serveur d'application OpenTouch® Multimedia Services (MS) améliore la réactivité des communications professionnelles de vos équipes : messagerie unifiée, opératrice automatique, messagerie instantanée d'entreprise, appel téléphonique en un clic, conférence web sont disponibles via une application unifiée sur les terminaux de leur choix.



APERÇU DES FONCTIONNALITES D'OMNIPCX ENTERPRISE CS

FONCTIONNALITES	AVANTAGES
Communication professionnelles disponibles depuis téléphones de bureau, téléphones sans fil et téléphones logiciels	
Large éventail de services de téléphonie d'entreprise, comprenant des fonctionnalités telles que l'opératrice automatique, le filtrage, le mode conférence, le routage d'appel et la messagerie	Réactivité accrue : tous les appels importants sont identifiés et traités. Gestion intuitive individuelle ou par équipe des appels multi-lignes, pour une réponse de qualité aux appels des clients
Recherche rapide dans l'annuaire et numérotation abrégée	Économie de temps lors de la composition des numéros des interlocuteurs
Mobilité exceptionnelle au sein de l'entreprise : les employés bénéficient de téléphones adaptés à leurs besoins de mobilité ; ils peuvent transférer des appels d'un terminal à l'autre lorsqu'ils quittent ou rejoignent leur poste de travail	Choix du téléphone : téléphone de bureau, téléphone sans-fil ou téléphone logiciel Passage aisé des communications d'un téléphone à l'autre pour plus de confidentialité et de concentration dans les bureaux paysagés
Optimisation des coûts de communication et de fonctionnement pour les entreprises multisites	
Architecture multi-site éprouvée avec contrôle de la bande passante	Communications centralisées pour diminuer les coûts tout en offrant une Téléphonie sur IP de qualité
Options de haute disponibilité	Continuité de service automatique des communications en cas de défaillances réseau ou de pannes du serveur.
Choix du déploiement : serveurs en réseau distribué ou machines virtuelles centralisées dans un cloud privé	Mise en réseau de serveurs afin de répondre à des besoins de plus grande disponibilité et de points de démarcation entre les réseaux de communication Amélioration des coûts de fonctionnement grâce à une gestion centralisée depuis un cloud privé
Accueil client et centre de contact intégrés	
Services d'accueil d'entreprise, allant des guides de patience à une application pour console opératrice	Augmentation de la satisfaction client en répondant à tous les appels, de manière centralisée ou dans des succursales
Services de centre de contact, avec matrice de distribution graphique brevetée	Les agents apportent une réponse plus rapide aux demandes de leurs clients car les appels sont distribués
Intégration dans la suite OpenTouch Customer Service	Interactions multicanales améliorant la satisfaction client et l'image de marque

APERÇU DES FONCTIONNALITES OPENTOUCH MULTIMEDIA SERVICES

Messagerie unifiée et opératrice automatique graphique	
Messagerie unifiée : messages vocaux accessibles depuis toute boîte professionnelle de réception d'e-mails	Réponse professionnelle plus rapide : les messages vocaux peuvent être transférés par e-mail et sont accessibles depuis un smartphone si les employés sont en déplacement, ou en dehors des heures ouvrées
L'opératrice automatique visuelle procure une aide vocale de qualité et permet un routage instantané des appels des clients	Amélioration de la satisfaction client : les guides et routages vocaux d'accueil des clients sont toujours à jour. En effet, l'application visuelle permet aux équipes autres que IT de mettre à jour les guides vocaux et les règles de routage en quelques minutes
Communications unifiées sur PC, MAC et smartphones	
Application unifiée pour PC, MAC et smartphones incluant recherche dans l'annuaire, appel en un clic, historique de communications, messagerie instantanée avec indicateur de présence en temps réel	Réactivité accrue des communications professionnelles sur site et en déplacement : les employés sont mieux joignables grâce aux indications de présence en temps réel montrant le moyen de communication le plus approprié (appel vocal ou messagerie instantanée)
Partage d'écran instantané	Réactivité accrue du travail en équipe : les employés peuvent enrichir un appel téléphonique ou une session de messagerie instantanée en partageant leur écran en 2 clics seulement
Numéro unique, menus contextuels pour davantage de fonctionnalités en cours d'appel, à partir d'un smartphone ou d'un ordinateur, transfert d'appel instantané entre téléphone de bureau et téléphone mobile ou ordinateur.	Les collaborateurs sont joignables n'importe où, et peuvent passer leurs communications professionnelles depuis le téléphone ou l'application de leur choix.
Appel en un clic, pilotage de son téléphone pro sur écran, téléphonie sur IP sont intégrés dans des applications bureautiques	Gestion unifiée des contacts : les collaborateurs appellent les interlocuteurs avec qui ils échangent des emails par un simple clic sur leur ordinateur. L'appel a lieu au choix sur leur téléphone professionnel ou sur leur ordinateur.
Collaboration sans frontières pour mieux communiquer avec les clients, partenaires et collègues	
Interface intuitive facilitant les communications multimédia, avec notamment de la vidéo HD et du partage d'écran ou de présentations	Implication plus élevée en utilisant la vidéo et en partageant des documents. Réduction des frais de déplacement et réunions d'équipes plus efficaces.
Fonctions de conférence intégrées facilement accessibles depuis n'importe quel téléphone ou navigateur	Collègues, clients, et partenaires peuvent accéder facilement et en toute sécurité aux conférences web OpenTouch, depuis l'extérieur du pare-feu de l'entreprise

APERÇU DES FONCTIONNALITES OMNIVISTA 8770 NETWORK MANAGEMENT SYSTEM

FONCTIONNALITES	AVANTAGES
Opérations et gestion unifiées des utilisateurs	
Gestion unifiées des comptes utilisateurs, des téléphones et des applications pour OmniPCX Enterprise CS et OpenTouch MS	Gestion quotidienne du système plus aisée lors d'arrivées, de départs et de déménagement du personnel
Annuaire centralisé, rapports de taxation des appels téléphoniques, supervision d'alarmes et de performance	Réduction des coûts de maintenance. Davantage de réactivité grâce à une gestion centralisée et unifiée dans une seule application.

SPECIFICATIONS TECHNIQUES

Expérience utilisateur

OmniPCX Enterprise Communication Server

Services de téléphonie d'entreprise

- Répertoire centralisé avec appel par nom
- Téléphonie multi-ligne
- Options d'appel, y compris la numérotation abrégée
- Conférences audio
- Renvoi et transfert des appels personnels et d'entreprise
- Transfert d'appel en cours entre un téléphone de bureau et un téléphone mobile
 - Transfert automatique avec les smartphones NFC (Near Field Communication)
- Fonctions de rappel et d'historique des appels
- Invites vocales contextuelles
- Groupements d'appels informels
- Téléphones en libre accès pour les bureaux partagés
 - Alcatel-Lucent Premium DeskPhones (IP)
 - Alcatel-Lucent OmniTouch® 8082 My IC Phone®
 - Connexion, déconnexion, reconnexion
 - Déconnexion automatique

Groupement patron/secrétaire

- Groupements d'appel
- Filtrage d'appel et lignes privées
- Messagerie texte, messages instantanés et messagerie vocale
- Écoute discrète

Groupements d'appel, travail en équipe

- Groupements d'appels et files d'attente
- Supervision

Multi-société

- Services par entité :
 - Numérotation abrégée
 - Présentation/masquage du numéro
 - Standard automatique
 - Message d'accueil
 - Musique d'attente
 - Service de nuit

Téléphonie au bureau

Alcatel-Lucent OmniTouch 8082 My IC Phone

- Écran tactile capacitif et haptique de 17,78 cm (7")
- Communications professionnelles OmniPCX Enterprise :
 - Clavier alphanumérique logiciel
 - Annonce mains libres/haut-parleur
 - Protocole New Office Environment (NOE) Alcatel-Lucent
- Application hôtelière (SIP)
 - Bibliothèque/kit XML pour développeurs
- 10/100/1000 Ethernet
- Combiné Bluetooth® ou filaire

Alcatel-Lucent Premium DeskPhones

- Communications professionnelles OmniPCX Enterprise
- Écrans rétroéclairés aux couleurs contrastées
- Clavier alphabétique intégré
- Affichage des noms et touches de fonction contextuelles
- Téléphonie ToIP à large bande
- Annonce mains libres/haut-parleur
- Fonction casque, notamment Bluetooth
- Protocole NOE Alcatel-Lucent, (IP et TDM), SIP ou NOE sur SIP
- Modules d'extension de touches
- Bibliothèque/kit XML pour développeurs

Alcatel-Lucent 8018 DeskPhone

- Communications professionnelles OmniPCX Enterprise
- Écran rétroéclairé
- 7 touches de numérotation rapide
- Port USB pour casque
- Audio à large bande
- Protocole NOE Alcatel-Lucent, (IP), SIP ou NOE sur SIP
- Gigabit Ethernet

Alcatel-Lucent 8012 DeskPhone

- Communications professionnelles SIP
 - Support multi-ligne
 - Affichage des noms et touches de fonction contextuelles

- Annuaire unifié
- Haut-parleur mains libres
- Gigabit Ethernet

Alcatel-Lucent 8001 DeskPhone

- Communications professionnelles SIP
 - Affichage des noms et touches de fonction contextuelles : 5 lignes d'affichage
 - Conférence à 3 participants intégrée
- Annuaire LDAP (Lightweight Directory Access Protocol)
- Haut-parleur mains libres
- Touches d'attente, conférence, transfert, bis

Téléphonie en déplacement et au bureau

Combinés WLAN Alcatel-Lucent OmniTouch 8118/8128

- Fonctionne sous 802.11a/b/g/n
- Communications professionnelles OmniPCX Enterprise
- Excellente qualité vocale grâce à la qualité de service (QoS) de la norme 802.1
- Prise en charge de la sécurité sans fil : WEP (Wireless Encryption Protocol), WPA (Wi-Fi® Protected Access) et WPA2

Combinés Alcatel-Lucent DECT 500EX et 8212/8232/8242/8262

- Large choix de terminaux DECT d'entreprise, industriels ou version Ex
- Communications professionnelles OmniPCX Enterprise
- Option mains libres
- Fonction casque
- Intégration de services de notification et de localisation avec l'Alcatel-Lucent Application Partner Program (AAPP).

Alcatel-Lucent IP Desktop Softphone

- Interface utilisateur Premium DeskPhone
 - Systèmes d'exploitation Microsoft® : Windows® 7, Windows 8.1, Windows 10
 - Apple Mac, Apple iPad et Apple iPhone
 - Tablettes et smartphones sous la plateforme Google® Android™

OpenTouch Multimedia Services

Applications OpenTouch pour collaborateurs au bureau et en déplacement

- Application logiciel avec interface intuitive
 - Notifications si l'application n'est pas active au premier plan
- Passer, prendre et gérer des appels ou organiser des conférences avec audio, messagerie instantanée et partage de contenus
- Consulter la disponibilité de collègues en temps réel à l'intérieur ou à l'extérieur du réseau d'entreprise et publier son information de présence
- Présentation du nom et de la photo du collaborateur appelant
- Services en cours d'appel : renvoi, demande, attente/reprise, va-et-vient, transfert, conférence, enregistrement, demande de rappel, signalisation multi-fréquence à double tonalité (DTMF)
- Accès à l'annuaire unifié d'entreprise
 - Rechercher des contacts locaux ou dans l'annuaire d'entreprise
 - Afficher la photo et la disponibilité d'un contact
 - Ajouter un contact à une liste de contacts favoris unifiée sur tous les terminaux
 - Démarrer une conversation en un clic
- Numéro unique sur l'ensemble des téléphones
 - Sélectionner des règles d'acheminement définies par l'utilisateur
 - Réacheminer vers un ou plusieurs terminaux
- Utiliser un transfert rapide d'appel vers d'autres téléphones (jusqu'à 5)*
- Activer/désactiver la supervision de Groupes et les règles du mode Patron/secrétaire (*)
- Consulter l'historique d'appels, de messages instantanés et de messages vocaux
- Afficher et accéder à des conférences OpenTouch programmées
- Connectivité sans VPN via un reverse proxy et OpenTouch Session Border Controller

(*) Mode de conversation SIP

Conversations en déplacement et au bureau

Alcatel-Lucent OpenTouch Conversation pour PC - Système d'exploitation Microsoft Windows

- Application OpenTouch
- Contrôle depuis son ordinateur de son téléphone de bureau
- Mode téléphone logiciel (softphone)

- SIP sécurisé, RTP sécurisé et services Web
- Audio à large bande
- Vidéo HD (*)
- Supervision de groupe et interception d'appel (*)
- Commencer par des messages instantanés puis ajouter des participants, de l'audio, de la vidéo (*) et partager des contenus
- Programmer et gérer des conférences web en utilisant les profils de réunions prédéfinis
- Gérer des communications pros avec un nombre illimité de participants (audio et vidéo) (*)
- Ajouter instantanément du contenu à une session
 - Afficher, envoyer et annoter des présentations
 - Afficher et partager son écran
 - Autoriser des participants à partager et annoter
- Intégrations bureautiques
 - Microsoft : Office 2010/2013/2016, Lync 2013, Skype Entreprise 2015/2016, Office 365 (Exchange Online, Skype Entreprise Online)
 - IBM : Notes 8.5.x/9, Sametime 9
 - Google : messagerie unifiée (Gmail), appel en un clic (Gmail, contacts Google et navigateur Chrome™)
- Systèmes d'exploitation Microsoft : Windows 7, Windows 8/8.1, Windows 10
- Messagerie unifiée : Microsoft Exchange Server 2010/2013, IBM Domino 8.5.x/9, Google Gmail
- VDI : Citrix XenDesktop 7.6+ (sans VoIP)

(*) Mode de conversation SIP

Alcatel-Lucent OpenTouch Conversation pour PC - Mac OS

- Application OpenTouch
- Contrôle depuis son ordinateur de son téléphone de bureau
- Mode téléphone logiciel (softphone)
 - SIP sécurisé, RTP sécurisé et services Web
 - Audio à large bande
- Supervision de groupe et interception d'appel (*)
- Commencer par des messages instantanés puis ajouter des participants, de l'audio, de la vidéo (*) et partager des contenus
- Programmer et gérer des conférences web en utilisant les profils de réunions prédéfinis
- Gérer des communications pros avec un nombre illimité de participants (*)

- Ajouter instantanément du contenu à une session
 - Afficher, envoyer et annoter des présentations
 - Afficher un partage d'écran
 - Autoriser des participants à partager et annoter
- Intégration bureautique
 - Google : messagerie unifiée (Gmail)
- Système d'exploitation Apple : Mac OS X 10.10 (Yosemite), 10.11 (El Capitan)
- Messagerie unifiée : Microsoft Exchange Server 2010/2013, IBM Domino 8.5.x/9, Google Gmail

(*) Mode de conversation SIP

Alcatel-Lucent OpenTouch Conversation pour iPhone, pour smartphone Android

- Téléphonie IP (VoIP) à large bande (*)
- Mode cellulaire ou VoIP avec services en cours d'appel : renvoi, demande, attente, va-et-vient, transfert, conférence, enregistrement
- Choisir d'appeler en mode professionnel ou privé
- Créer, supprimer ou sélectionner un profil de routage des appels
- Créer, mettre à jour, supprimer ou rejoindre une réunion programmée ou sans réservation
- Démarrer avec des messages instantanés avec un interlocuteur et ajouter des intervenants
- SIP sécurisé (*) et services Web
- Téléchargement sur l'App Store d'Apple, Google Play

(*) Mode de conversation SIP

Alcatel-Lucent OpenTouch Conversation pour iPad, pour tablette Android ()*

- Téléphonie IP (VoIP) à large bande
- Vidéo HD (iPad uniquement)
- Créer, supprimer ou sélectionner un profil de routage des appels
- Créer, mettre à jour, supprimer ou rejoindre une réunion programmée ou sans réservation
- Commencer par des messages instantanés puis ajouter des participants, de l'audio, de la vidéo et partager des contenus
- Afficher et annoter des présentations
- Afficher un écran d'ordinateur partagé
- Duplication de l'affichage de votre tablette via AirPlay, via Chromecast
- SIP sécurisé et services Web
- Téléchargement sur l'App Store d'Apple, Google Play

(*) Mode de conversation SIP

- Alcatel-Lucent OpenTouch Conversation One
- Application incluse pour tous les abonnés
- Démarrer des conversations point à point :
 - Appel en un clic avec son téléphone de bureau
 - Messages instantanés
 - Partager du contenu (document, écran), annoter
- Utiliser des contacts favoris
- Rechercher dans l'annuaire de l'entreprise
- Publier et consulter les indications de présence
- Maintenir une identité professionnelle unique
- Revoir l'historique des appels et des messages instantanés, consulter les nouveaux messages vocaux
- Connectivité sans VPN
- Application multi-OS Google Chrome

Conversations au bureau

Alcatel-Lucent 8088 Smart DeskPhone (*)

- Écran tactile capacitif et haptique de 17,78 cm (7")
 - Caméra HD intégrée
 - Prend en charge une caméra USB externe
 - La vidéo peut être affichée sur un moniteur HDMI
 - Option combiné Bluetooth
 - Lecteur multimédia, économiseur d'écran et images
 - Synchronisation de contacts pour le logiciel de messagerie Microsoft Outlook®
 - Application OpenTouch
 - SIP, SIP sécurisé, SRTP et services Web
 - Audio à large bande
 - Activation de la vidéo en cours d'appel
 - Services en cours d'appel : contrôles de renvoi, demande, attente, va-et-vient, transfert, conférence, DTMF
 - Filtrage et supervision patron/secrétaire basés sur la présence
 - Supervision et interception d'appel de groupe
 - Port via PC Ethernet 10/100/1000
 - Combiné Bluetooth ou filaire
 - Alimentation électrique par câble Ethernet (PoE) 802.3 AF (classe 3)
- (*) Mode de conversation SIP

Alcatel-Lucent 8068 Premium DeskPhone (*)

- Écran couleur avec touches contextuelles
- Option combiné Bluetooth
- Clavier externe
- Application OpenTouch
- Passer, accepter et gérer des communications pro ou en conférence avec audio large bande
 - Services en cours d'appel : contrôles de renvoi, demande, attente, va-et-vient, transfert, conférence, DTMF

- Présentation du nom et de la photo du collaborateur appelant
 - Accès à l'annuaire d'entreprise
 - Afficher la photo d'un contact
 - Identité unique sur l'ensemble des téléphones
 - Modifier et sélectionner des règles de routage
 - Transfert rapide d'appel possible entre 5 téléphones
 - Afficher et gérer un historique unifié des messages vocaux et d'appels sur l'ensemble des téléphones
 - Consulter une boîte vocale unifiée sur l'ensemble des terminaux
 - Haut-parleur mains libres
 - Port via PC Ethernet 10/100/1000
- (*) Mode de conversation SIP

Alcatel-Lucent 8012 DeskPhone (*)

- Communications professionnelles SIP
 - Appels multi-ligne
 - Affichage des noms et touches de fonction contextuelles
 - Accès à l'annuaire universel
 - Numéro unique entre plusieurs téléphones
 - Sélectionner des règles de routage
 - Haut-parleur mains libres
 - Port via PC Ethernet 10/100/1000
- (*) Mode de conversation SIP

Conférences Web avec des clients, partenaires et collègues

Alcatel-Lucent OpenTouch Conversation pour Web

- Interface utilisateur pour les conférences Web
 - Accès sécurisé pour les invités à l'extérieur du pare-feu de l'entreprise
 - Connexion ou déconnexion de n'importe quel téléphone
 - Visualiser la personne qui parle
 - Activer/désactiver un micro, supprimer, ajouter un participant
 - Afficher, présenter et annoter des documents
 - Afficher et partager un écran
 - Échanger des messages instantanés
- Technologie multi-plateforme (Microsoft Windows, Mac OS X, Google Chrome OS, Linux)
- Client léger web (sauf pour le partage d'écran) :
 - Navigateur Microsoft Internet Explorer®
 - Navigateur Google Chrome
 - Navigateur Mozilla® Firefox™
 - Navigateur Apple Safari™

Salles de conférence vidéo

- Téléphone Alcatel-Lucent 8088 Smart DeskPhone avec fonction vidéo SIP sur OmniPCX Enterprise
- Niveau de service OpenTouch :
 - Conversations à deux ou à plusieurs avec d'autres téléphones ou applications OpenTouch
 - Profils de routage
 - Transfert d'appel rapide
 - SIP, H.264

Accueil téléphonique

OmniPCX Enterprise Communication Server Standard téléphonique

- Services de file d'attente des appels
- Indication d'alarme
- Fonctionnalités des groupes d'opérateurs
- Visualisation des postes occupés
- Services multi-sociétés
- Enregistrement des communications
- Fonctionnalités relatives à la taxation des appels vers l'extérieur
- Fonctions ligne VIP
- Fonctionnalités de gestion des utilisateurs
- Module d'extension
- Fonction casque

Console d'accueil téléphonique

Alcatel-Lucent 4059 Extended Edition

Attendant Console

- Application PC
 - Recherche dans l'annuaire et recherche de présence
 - Visualisation des postes occupés
- 8068 Premium DeskPhone

Services de communication en hôtellerie

OmniPCX Enterprise Communication Server

- 8088 Smart DeskPhone, Premium DeskPhones, 8018 DeskPhone, ou téléphones analogiques
- Fonctionnalités d'accueil et de départ des clients
- Fonctionnalités de service de chambre
- Fonctionnalités d'annuaire des chambres
- Fonctionnalités de facturation et de blocage

Messagerie

OmniPCX Enterprise Communication Server Services de messagerie

Alcatel-Lucent 4645 Voice Messaging Services

- Contrôle avancé d'enregistrement et de consultation
- Contrôle visuel et indication sur écran de message en attente
- Accès IMAP (Internet Message Access Protocol) aux messages vocaux

- Opératrice automatique
- Enregistrement en ligne
- Boîte vocale partagée

OpenTouch Multimedia Services

Services de messagerie

- Messagerie intégrée ou unifiée
 - Stockage local avec accès IMAP
 - Stockage unifié basé sur Microsoft Exchange et IBM Domino
- Contrôle avancé d'enregistrement et de consultation
- Indication de message en attente et messagerie visuelle
- Opératrice automatique
- Enregistrement en ligne
- Boîte vocale partagée

Services de fax

- Logiciel intégré
- SIP, SIP/TLS, T.38 Fax sur IP et SMTP
- Microsoft Exchange 2010, Exchange 2013
- Lotus Domino® R8, R8.5, R8.5.3
- Tout serveur de messagerie compatible SMTP
- Accès au Web

OpenTouch Message Center

Services de messagerie

- Stockage local avec accès IMAP
- Contrôle avancé d'enregistrement et de consultation
- Indication de message en attente et messagerie visuelle
- Opératrice automatique
- Enregistrement en ligne
- Plusieurs fuseaux horaires
- Haute capacité
- Haute disponibilité (HA)

Relation client

OmniTouch Contact Center Standard Edition¹

Distribution vocale intégrée d'OmniPCX Enterprise

- Outil visuel breveté pour gérer la configuration et la conception du routage, contrôler et actualiser le flux d'appels en temps réel
- Distribution basée sur les compétences et les coûts
- Programmation de routage
- Annonce du temps d'attente estimé et restant
- Options de sélection de groupe

Interactions multicanales

- Module d'extension de gestion multimédia OpenTouch Customer Service

Architecture

- Jusqu'à 2 000 agents connectés et 5000 agents déclarés
- Compatible VMware® ESXi™
- Centre de contact distribué avec réseau ABC
- Haute disponibilité et capacité de survie des sites distants grâce à OmniPCX Enterprise
- Agents privés, professionnels et mobilité

Annonce vocale

- Annonces vocales externes/internes
 - À partir de station audio, Premium DeskPhones
 - À partir de fichier audio dans le bureau de supervision

Fonctionnalités pour l'agent

- Poste d'agent en libre-service
- Connexion/déconnexion, retrait, wrap-up (manuelle ou basée sur CTI)
- Interdiction d'appels privés
- Code de Transaction (avec génération de rapport)
- Aide de superviseur
- Appel direct de l'agent avec statistiques
- Téléphone logiciel Agent (PC, tablettes, iPhone)
- Agent d'accueil (annonce d'accueil automatique)

Fonctions du superviseur

- Accès à toutes les fonctionnalités agent
- Écoute et surveillance discrètes des appels

Agent Desktop

- Barre d'outils Contact Center Agent (CCA) fournissant des statistiques personnelles
- Barre partenaire CCA pour accès aux fonctionnalités de groupement d'appel
- API CCA pour l'intégration de la gestion de relation client (CRM)
- Intégration native CCA OmniPCX Record ou NICE (touche d'enregistrement à la demande)
- Bureau unifié OpenTouch Customer Service pour interactions multicanales

Supervision and statistics Desktop

- Jusqu'à 250 bureaux de superviseurs déclarés et 120 connectés
- Statistiques en temps réel
- Rapports et alarmes personnalisables
- Rapports d'envoi automatique d'e-mail
- Écoute et surveillance discrètes des appels
- Rapports et statistiques sous forme de feuilles de calcul Microsoft Excel® prédéfinies et personnalisables
- Téléchargement de statistiques (FTP)

- Poste de superviseur non fixe
- Contrôle de l'affichage du baromètre LED et TV
- Ouverture à d'autres logiciels de gestion du personnel (WFM)

OpenTouch Customer Service¹

Architecture

- Compatible VMware ESXi
- Récupération après sinistre haute disponibilité

Interactions multicanales

- Voix (entrante/sortante)
- E-mail, web chat
- Rappels Web et vocaux
- Attente virtuelle
- Facebook®, Twitter®
- Intégration aux réseaux sociaux
- Fax
- SMS (Short Message Service), MMS (Multimedia Messaging Service)
- Open media (avec supervision et génération de rapports)

Routage/file d'attente multicanaux unifiés

- Plateforme (PBX) indépendante
- Multi-site
- File d'attente multimédia unifiée sur les différentes campagnes
- Distribution alternative en cas de saturation
- Routage virtuel
- Pré-routage
- Stratégies de routage prédéfinies par défaut
- Routage intelligent et basé sur les règles
- Gestion simultanée des campagnes d'appel

Unified Dialer

- Multiples formats de campagnes (progressif, prévisualisation et prédictif)
- Filtrage
- Respect de la réglementation : UK, US
- Numéro d'appel par campagne
- Détection de répondeurs vocaux et fax sur les appels prédictifs

Voice Portal

- Fonctionne sur serveur banalisé
- SIP pour réception et émission d'appels
- Invites vocales (fichiers audio)
- Collecte DTMF
- Intégré avec Reconnaissance vocale automatique (ASR) et vocalisation du texte (TTS)
- Intégré aux applications d'entreprise

Management Portal

- Interface différente selon les profils
- Configuration : création de campagne, gestion du personnel
 - Support de données d'entreprise
 - Alarmes
 - Règles de routage
 - Passerelles
 - Règles d'enregistrement
 - Règles de rythme
 - Règles de conformité
 - Niveau de service (SLA)
- Gestion
 - Mise à jour de configuration en cours de fonctionnement
 - Démarrage/arrêt de campagne
 - Charger des listes de contacts
 - Diffuser des messages
 - Évaluation
- Supervision en temps réel et rapports d'historique
 - Rapports intégrés
 - Rapports personnalisés
 - Génération de rapports Excel
 - Génération de rapports Web
 - Prise en charge de plusieurs fuseaux horaires
 - Personnalisation des écrans de supervision
 - États des agents, des groupements, des campagnes et contrôle des performances
 - Supervision des files d'attente
 - Classification des appels sortants
 - Rapports de résultats
 - Gestion de stratégie (appels sortants)
 - Indicateurs de performance
 - Alarmes métier et fonctionnelles
- Contrôle de l'affichage du baromètre LED et TV

Unified Desktop

- Poste d'agent en libre-service
- Espace de travail indépendant
 - Interactions en direct
 - Interactions enregistrées
 - Tâches
- Contrôle optimisé de toutes les interactions multimédias
- Intégration profonde du CRM
- Mode bannière
- Client lourd PC Windows
- Client Web PC Windows
- Compatible Citrix
- Gestion des connaissances
- Modèles de réponse (e-mail, chat, Facebook, Twitter)
- Multilingue

- Interface utilisateur personnalisable (script)
- Éditeur de script rapide (personnalisation rapide du bureau)
- Script d'agent
- Motivateur d'agent (agents, contrôle de campagne)
- Intégration native OmniPCX Record (touche d'enregistrement à la demande)
- Barre d'outils de téléphonie
- État Prêt/Pas prêt et abandon
- Résultats (avec rapports)
- Appel superviseur
- Fonctions du superviseur
 - Écoute d'appel discrète
 - Surveillance des appels
- Softphone

Workflow

- Définition et distribution centralisées des processus
- Gestion de la priorité
- Affichage unique de l'ensemble du travail en attente
- Intégration aux processus métiers

Studio de conception

- Environnement graphique et textuel
- Exécution automatique
- Support pour tous les composants de la solution
- Correction d'erreurs améliorée
- Modèles
- Développement rapide d'applications (RAD)
- Définition automatique de campagne

Serveur et connecteurs d'intégration

- Connecteurs natifs : CRM, Gestion de la qualité QM, Gestion des effectifs WFM
- Couche API homogène
- Normes ouvertes

Intégration OmniPCX Enterprise

- Routing Service Intelligence (RSI) OmniPCX
 - Optimisation par exploitation des ressources et fonctionnalités OmniPCX
 - Sauvegarde CDD sur OmniPCX
- Topologie distribuée sur le réseau ABC
- Haute disponibilité et capacité de survie des succursales grâce à OmniPCX
- Fonctionnalités pour l'agent :
 - Affichage sur Premium DeskPhones
 - Softphone d'agent IP (PC, iPhone, iPad, tablette et smartphone Android)
 - Professionnel, privé
 - Poste d'agent en libre-service
 - Retrait (État Prêt/Pas prêt)

- Interdiction d'appels privés
- Aide de superviseur
- Accueil d'agent (annonce d'accueil automatique)
- Fonctions du superviseur :
 - Fonctions de tous les agents
 - Écoute et surveillance discrètes des appels

Collaboration

- Intégration à Microsoft Lync

OmniTouch 4625 Interactive Voice Response¹

- Serveur vocal interactif (SVI) avec un éditeur graphique pour rapidement déployer et modifier les scripts soi-même
- Possibilité d'émission d'appels
- Boîtes vocales, fax

Intégration à la suite Genesys¹

- Routing Service Intelligence (RSI) OmniPCX
 - Optimisation par exploitation des ressources et fonctionnalités OmniPCX
 - Synchronisation de base de données
 - Sauvegarde CDD sur OmniPCX
- Affichage sur Premium DeskPhones

Opérations

Kit d'outils de gestion

- Outil d'installation silencieuse de machine virtuelle
- Outil de collecte de données

Alcatel-Lucent OmniVista 8770 Network Management System (NMS)¹

- Suite d'applications complète pour la gestion d'OmniPCX Enterprise CS, OpenTouch MS et OpenTouch MC
- Gestion centralisée, hébergée ou distribuée
 - Méta profils : création d'utilisateurs simplifiée
 - Intégration de Microsoft Active Directory[®]
- Surveillance de la performance, y compris la Note d'opinion moyenne (MOS)
- Alerte et seuils avancés et proactifs en temps réel avec des fonctions de rapports polyvalentes
- Cartes de topologie personnalisées et animées
- Taxation prenant en compte plusieurs fournisseurs de service
- Annuaire d'entreprise LDAP et Web unifié
- Annuaire d'entreprise
- Gestion des téléphones
- Évolution à partir d'OmniVista[®] 4760 NMS

Infrastructure

OpenTouch Multimedia Services

Capacité

- Serveur seul : 3 000 utilisateurs avec applications, 6 000 terminaux contrôlés
- Distribution VMware : 5 000 utilisateurs avec applications, 10 000 terminaux contrôlés

OpenTouch Message Center¹

Capacité

- Distribution VMware ou serveur unique : 15 000 utilisateurs, 255 ports vocaux
- Réseau de 10 serveurs : 150 000 utilisateurs

OmniPCX Enterprise Communication Server

Capacité

- Distribution VMware ou serveur unique : 15 000 utilisateurs IP ou 5 000 utilisateurs TDM
- 100 serveurs sur un réseau unique
- Serveurs entièrement mis en réseau, 100 000 utilisateurs IP/TDM avec diffusion automatique
- 250 serveurs sur un super réseau
- Plus d'un million d'utilisateurs sur un super réseau
- Appels traités en période chargée (BHCC) par serveur : 300 000
- 4645 Voice Messaging Services: 5 000 utilisateurs, 30 ports par serveur

Architecture

- CS centralisé ou distribué
- Duplication de CS et de base de données
- Préservation des communications en cas de basculement
- Redondance Ethernet sur cartes INTIP-3, GD-3 et GA-3
- Services de communications autonomes dans les succursales (survie)
- Liaison de signalisation de secours pour la survie des succursales
- Commutation TDM ou IP
- Prise en charge d'IPv4
- Prise en charge d'IPv6
- IP Media Gateway sur rack
- Commutation logicielle de médias
 - Déploiement de réseau IP, SIP, ABC
 - Jusqu'à 120 ports par machine virtuelle
 - G.711, G.729.AB, G.722
 - Transcodage
 - Audioconférences programmées (Meet-Me), au fil de l'eau (Ad-hoc) et contrôlées (Master)
 - Guides vocaux dynamiques

Intégration aux processus métiers

- Interface de programmation téléphonique (TAPI)
- Interface de programmation de messages (MAPI)
- Échange dynamique de données (DDE)
- Explorateur d'objets OLE/COM
- LDAP

Interfaces pour Alcatel-Lucent Application Partner Program (AAPP)

- SIP
- Services Web XML
- CSTA, TSAPI Premium Server, TAPI Premium Server, RTI, WMI
- DR-Link (Dedicated Recording Link)
- Alcatel-Lucent Hospitality Link, nfocentre
- OmniVista Tickets Collector, Call Detail Record (CDR)
- QSIG (Q signaling), interface pour pagers

SIP

- Serveur SIP proxy/de registrar/de redirect et passerelle SIP
- Redondance serveur (active/passive)
- Secours des succursales

IPv6

- Double-pile IPv4 et IPv6
 - Serveur de communication
 - RM1 et RM3
- Proxy IPv4/IPv6
 - RM1 et RM3
- Pile IPv6 ou IPv4
 - Premium DeskPhones (IP)

Normes IETF

- SIP RFC : 1321, 2327, 2617, 2782, 2833, 3261, 2543, 3262, 3263, 3264, 3265, 3311, 3323, 3324, 3325, 3327, 3515, 3725 (partiel), 3842, 3891, 3892, 3398, 3608, 3903, 3960 (partiel), 3966 (partiel), 4028, 4497, 4568, 4733, 5009, 5806
- RFC RTP : 1889, 1890, 2198, 3362, 3550, 3551, 3711

VoIP

- Audio G.722 à large bande
- G.711 loi A et loi μ , G.723.1A, G.729.AB audio
- Contrôle d'admission d'appel
- Allocation automatique d'algorithme de compression
- Tampon de gigue dynamique, annulation d'écho, PLC (Packet Loss Concealment), détection d'activation vocale (VAD) : suppression de silence et génération de bruits de confort
- DTMF Q23, relais DTMF robuste, RFC 2833

- Qualification de signal générique et transport par modem
- Mécanisme anti-saturation ; contrôle de gain automatique en amont et en aval
- Outil de diagnostic de la qualité du signal intégré
- Qualité de service (QoS) : Type de service (TOS) ou marquage DiffServ, 802.1 p/Q

Réseaux de messagerie

- 4645 Voice Messaging Service : IMAP4, VPIM, Octel® OctelNet™ et Amis

Fax

- G3, super G3 de repli
- Détection automatique de fax
- G.711 transparent (protocole Alcatel-Lucent) et T.38 (protocole Alcatel-Lucent, H.323 et SIP)

Protocoles de mise en réseau public

- Prise en charge SIP, SIP/TLS, E.164
- RNIS TO
- T1-CCS RNIS (T2)
- E1-CAS
- T1 CCS (PRI)
- T1 CAS
- Réseaux analogiques DDI / DID ou NDDI / Non-DID

Protocoles de mise en réseau privé

- Alcatel-Lucent ABC
 - Transparence des fonctionnalités utilisateur
 - Gestion de réseau étendu
 - Routage de réseau étendu
 - Applications centralisées
- IP
 - ABC basé sur QSIG amélioré (tunnellisation) et SIP sur VoIP
 - SIP, H.323v2
 - ABC VPN pour mise en réseau sur réseau ISDN/PSTN
- TDM
 - ABC
 - QSIG BC, QSIG GF, DPNSS

OpenTouch Multimedia Services

VoIP

- Bande large audio G.722 pour les sessions de point à point et de conférence, grâce aux applications et téléphones OpenTouch Conversation
- G.711 loi A et loi μ , G.729.AB audio
- Contrôle d'admission d'appel
- Allocation automatique d'algorithme de compression
- Tampon de gigue dynamique, annulation d'écho, PLC, VAD : suppression de silence et génération de bruits de confort

- DTMF Q23, relais DTMF robuste, RFC 2833
- Mécanisme anti-saturation ; contrôle de gain automatique en amont et en aval
- Qualité de service (QoS) : TOS ou marquage DiffServ, 802.1 p/Q

Vidéo

- Vidéo SD/HD
- H.264
- Affichage du flux vidéo sur détection de voix pour conférences ad hoc et programmées
- Passerelles ISDN (Programme AAPP)

Fax

- G3, super G3 de repli
- Détection automatique de fax
- G.711 transparent (protocole Alcatel-Lucent) et T.38 (protocole Alcatel-Lucent, H.323 et SIP)

Sécurité

OmniPCX Enterprise Communication Server Authentication

- Authentification locale, RADIUS, LDAP
- Authentification unique NT LAN Manager (NTLM)
- IEEE 802.1X MD5/TLS

Filtrage du trafic

- OmniPCX Enterprise CS
 - Fichier d'hôtes de confiance
 - Fonction TCP wrapper
- Premium DeskPhones
 - Protection contre la mystification ARP
 - Filtrage VLAN de commutation de port PC

Défense du périmètre SIP

OpenTouch Session Border Controller¹

- Inspection approfondie de paquet SIP contre les attaques de déni de service (DoS) SIP
- Certifié par des fournisseurs de services SIP
- Clients logiciels OpenTouch Conversation et Connection sécurisés à l'extérieur de l'entreprise
- Distribution VMware
- Équipement dédié : jusqu'à 6 000 sessions RTP
- Redondance active/passive

Accès invité

- OpenTouch Edge Server¹
 - Serveur frontal dans la DMZ
 - Autorise les invités à accéder aux conférences OpenTouch
 - Distribution VMware ou logicielle

Chiffrement

- Secure Shell v2 (SSHv2) pour sessions sécurisées (ex. : Telnet, FTP)
- Secure Sockets Layer v2/v3 (SSLv2/v3) pour sessions HTTP sécurisées
- Simple Network Management Protocol (SNMP) v1/v2c/v3 pour une intégration NMS complète
- Confidentialité client/terminal (protocole de signalisation et média)
- IPSec et protocole Secure Real-time Transport Protocol (RTP) (AES 128 bits)
 - Premium DeskPhones (IP)
 - Cartes GD-3 et GA-3
 - Server Security Module
 - Media Security Module
- SIP/SRTP sécurisés
 - Faisceaux SIP

Intégrité

- Signatures binaires d'IP Media Gateway et Premium DeskPhones

Mise en application de la politique d'utilisation

- Contrôle et blocage d'appels
- Protection interne contre la fraude par classe de services

Plateformes

OpenTouch Multimedia Services

- Distribution logicielle
- Serveurs HP ProLiant DL
- VMware vSphere® 6.0

OmniPCX Enterprise Communication Server

- Serveurs IBM System x®
- Serveurs HP ProLiant DL
- VMware vSphere 6.0
- Machine virtuelle basée sur le noyau Linux (KVM)

OmniPCX Enterprise RM1 (rack 19")

- 3 emplacements modulaires (empilables jusqu'à 3 avec RM3)
- Cartes échangeables à chaud
- Hauteur : 66 mm (2,60")
- Largeur : 442 mm (17,40")
- Profondeur : 400 mm (15,75")
- Poids : 10 kg (22 lb)

OmniPCX Enterprise RM3 (rack 19")

- 9 emplacements modulaires (empilables jusqu'à 3 avec RM1)
- Cartes échangeables à chaud
- Hauteur : 154 mm (6,06")
- Largeur : 442 mm (17,40")
- Profondeur : 400 mm (15,75")
- Poids : 17 kg (38 lb)

OmniPCX Enterprise M2 (rack)

- 1 ACT 28 ou 2 ACT 14
- Cartes échangeables à chaud
- Hauteur : 740 mm (29,13")
- Largeur : 570 mm (22,44")
- Profondeur : 516 mm (20,31")
- Poids : 70 kg (154,32 lb)

OmniPCX Enterprise M3 (rack)

- 2 ACT 28 ou 4 ACT 14
- Cartes échangeables à chaud
- Hauteur : 1500 mm (59,05")
- Largeur : 570 mm (22,4")
- Profondeur : 516 mm (20,31")
- Poids : 110 kg (242,5 lb)

Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise ACT 28 en format rack de données (rack de 19")

- Alimentation 48 V et batterie de secours
- Cartes échangeables à chaud
- 1 ACT 14
- Hauteur : 264,4 mm (10,41")
- Largeur : 486,3 mm (19,15")
- Profondeur : 383,4 mm (15,09")
- Poids : 30 kg (66,14 lb)

Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise ACT 28 en format rack de données (rack de 19")

- Alimentation 48 V et batterie de secours
- Cartes échangeables à chaud
- 1 ACT 28
- Hauteur : 530 mm (20,87")
- Largeur : 486,3 mm (19,15")
- Profondeur : 383,4 mm (15,09")
- Poids : 70 kg (154,3 lb)

Infrastructure DECT

OmniPCX Enterprise Communication Server

Radio DECT

- GAP DECT/GAP/Alcatel-Lucent
- Réseaux hybrides IBS/RBS et IP DECT
- Bande passante
 - 1,88 GHz à 1,90 GHz (Europe)
 - 1,91 GHz à 1,93 GHz (Amérique du Sud)
 - 1,92 GHz à 1,93 GHz (États-Unis) avec adaptateur

Station de base radio avancée (RBS)

- 12 communications simultanées
- Carte DECT8 dédiée
- Alimentation externe
- Versions pour usage extérieur

Alcatel-Lucent 4070 DECT Base Station

- 6 communications simultanées par point d'accès (BS)
- Couverture radio de 50 m (55 yd) à 300 m (328 yd)

- Modèles intérieur et extérieur
- Modèle ATEX (Europe seulement)
- Téléalimentation sur câbles numériques

8340 Smart IP DECT Access Point

- 11 communications simultanées par point d'accès (AP)
- 256 AP (mode projet 750)
- Alimentation électrique par câble Ethernet (PoE) ou injecteur PoE
- Versions pour usage extérieur
- Gestionnaire de point d'accès DECT (DAP) pour la configuration automatisée et l'itinérance des combinés
- Duplication d'OmniPCX Enterprise CS et survie des succursales

Infrastructure WLAN

Points d'accès WLAN et Contrôleurs WLAN Alcatel-Lucent OmniAccess®

Radio

- IEEE 802.11b/g/n (2.4 GHz)
- IEEE 802.11a/n et 802.11ac (5 GHz)
 - Affectation automatique des canaux et configuration du niveau d'alimentation via la gestion radio adaptative (ARM)
 - Rétablissement des points d'accès en échec

Sécurité sans fil

- WEP, WPA- PSK, WPA2-PSK
- Mode entreprise WPA et WPA2 (802.1X)
- Pare-feu dynamique intégré
- Détection et blocage des points d'accès pirates
- Système sans fil de détection/protection des intrusions (IDS/IPS)

QoS

- 802.11e
 - Gestion de mobilité sans fil (WMM) mode EDCA (Enhanced Distributed Channel Access)
 - Mode économie d'énergie (U-APSD)
 - Spécification de trafic (TSPEC)
- Marquage DiffServ 802.1p

VoWLAN

- Contrôle d'admission des connexions avec répartition de charge
 - IP mobile proxy pour transfert de niveau 3
 - Transfert rapide - mise en cache opportuniste de clé
 - Analyse vocale
 - Nouvelle authentification d'analyse vocale 802.1x

Directives internationales

OmniPCX Enterprise Communication Server

Directives EC

- 1999/5/CE : (R&TTE)
- 2011/65/EU : ROHS
- 2012/19/EU : WEEE
- 2004/108/EC : CEM
- 2009/125/CE : Ecodesign
- 2006/95/EC : LVD

Protection

- IEC 60950-1
- UL 60950-1

EMC

- IEC CISPR 22 Classe B
- CENELEC EN 55022 Classe B
- FCC Partie 15B
- IEC CISPR24
- CENELEC EN 55024
- IEC EN 61000-3-2

Environnements divers

- ACT :
 - CENELEC EN 50121-4 : applications ferroviaires
- RM1, RM3 :
 - Certificat DNV : maritime
 - IEC 60945 : maritime

Conditions environnementales

- ETSI - ETS 300 019 Partie 1-1 : stockage
- ETSI - ETS 300 019 Partie 1-2 : transport
- ETSI - ETS 300 019 Partie 1-3 : en cours d'utilisation

Télécom

- ETSI EG 201 121
- ETSI ES 203 021
- ETSI ES 203 038
- ETSI TBR 010, 022, 003, 033, 004, 034, 008
- ITU-T H.323
- FCC Partie 68
- Canada CS03

Surtension et surintensité

- ITU-T K.21

¹ Ces fonctions nécessitent des modules logiciels supplémentaires