

Office



## Solutions de communication Alcatel-Lucent Office pour les petites et moyennes entreprises

4287796 FR - Brochure Office Communications solutions - 15/01/2008  
Alcatel-Lucent Entreprise - 32, avenue Kléber  
92707 Colombes - France - RCS Paris B 602 033 185.  
Alcatel, Lucent, Alcatel-Lucent et le logo Alcatel-Lucent sont des marques  
d'Alcatel-Lucent. Toutes les autres marques sont la propriété de leurs détenteurs respectifs.  
Alcatel-Lucent ne peut être tenu pour responsable de l'exactitude des informations présentées,  
qui sont sujettes à modification sans préavis. © 2008 Alcatel-Lucent. Tous droits réservés.  
Photos : Getty Images, Patrick Dontot Imprimé dans l'UE sur du papier blanchi sans chlore.

Communications simplifiées  
pour les entreprises dynamiques





Pour votre PME, la réussite passe par des clients satisfaits, des employés toujours plus productifs et des coûts d'exploitation réduits. Pour atteindre ces objectifs, vous avez besoin de systèmes de communication dynamiques qui vous offrent les avantages suivants : relations clients renforcées, collaboration et mobilité accrues, performances optimisées.

Après tout, la satisfaction client ne se mesure pas uniquement en termes de qualité et de prix des produits et des services. Satisfaire un client, un partenaire ou un fournisseur, c'est également 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.

Pour augmenter la productivité de vos employés, la condition à remplir est la suivante : pouvoir joindre le bon interlocuteur au bon moment sur le bon appareil. Et pour les rendre encore plus productifs, faites gagner du temps à vos collaborateurs (plus d'appels manqués ni de déplacements inutiles) et donnez-leur les moyens de travailler à distance au sein d'équipes virtuelles, de rester connectés même en déplacement ou, tout simplement, de travailler à domicile.

La maîtrise des coûts, quant à elle, n'est pas uniquement une question de retour sur investissement. Pour réduire vos coûts, vous devez également adapter vos dépenses, en particulier en matière de communication, à votre budget et à la structure de votre entreprise.

**Pour répondre à ces impératifs et simplifier vos communications, Alcatel-Lucent a la solution : relier vos collaborateurs, leur savoir-faire et votre réseau de communication. De votre côté, vous pouvez enfin vous concentrer sur votre cœur de métier.**

## Le bon contact au bon moment

### ➔ Transformez vos prospects en clients fidèles

Un client satisfait est un client fidèle. Sachant que des communications efficaces peuvent considérablement améliorer votre niveau de service, optez pour un système d'accueil performant qui vous aide à traiter tous vos appels entrants de façon efficace : accueillez vos clients par leur nom lorsqu'ils appellent, et transférez les rapidement vers le commercial compétent. Choisissez un système téléphonique qui vous permet d'établir rapidement des conférences téléphoniques et de joindre à tout moment vos techniciens, commerciaux, consultants et livreurs, quel que soit l'endroit où ils se trouvent.

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

### ➔ Améliorez la productivité et la motivation de vos employés

Offrez à vos employés un système de communication qui leur permet de partager leurs informations en temps réel ou de travailler depuis chez eux tout en bénéficiant d'un accès sans restriction et sécurisé aux données de votre entreprise. Grâce aux solutions Alcatel-Lucent, vos collaborateurs peuvent quitter leur bureau tout en poursuivant leur conversation téléphonique. Vous n'avez qu'un seul annuaire à gérer pour votre messagerie électronique, votre téléphone mobile et votre téléphone fixe. Chaque employé est joignable sur son téléphone fixe ou mobile via un seul numéro. Pour votre entreprise, les avantages sont multiples : gain de temps, communications simplifiées et productivité accrue. Résultat : vous gagnez en efficacité et en rentabilité.

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

### ➔ Rentabilisez et sécurisez votre réseau

En tant que PME, vous n'avez pas de temps à perdre à gérer votre infrastructure. Ce qu'il vous faut, c'est un réseau de communication disponible en permanence, économique, sécurisé et facile à gérer.

Quels que soient vos projets (croissance rapide de vos effectifs ou ouverture possible d'un nouveau bureau ou entrepôt), vous avez besoin d'un réseau de communication flexible qui évolue au rythme de vos besoins. Vous pouvez ainsi optimiser vos dépenses jour après jour, et réaliser très rapidement des économies. Votre entreprise gagne en agilité, vous vous adaptez rapidement et facilement à l'évolution du marché.

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

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

**Plus de 12 millions d'utilisateurs font confiance aux solutions de communication Alcatel-Lucent Office à travers le monde.**



# Des solutions de téléphonie avancées pour devancer la concurrence

Avec les solutions de téléphonie avancées d'Alcatel-Lucent pour les PME, vous disposez de toutes les fonctions de communication nécessaires à votre entreprise. Associant équipement et applications, ces solutions vous permettent d'améliorer la satisfaction de vos clients et de réaliser des gains de productivité stratégiques.

## Réservez à vos clients l'accueil qu'ils méritent

L'agence de voyages **Viking Travel** traversait une période difficile : les conseillers étaient constamment interrompus par des sonneries de téléphone ; lassés d'être mis en attente, les clients potentiels se tournaient vers la concurrence ; les clients qui venaient à l'agence étaient perturbés par la tension perceptible au sein du bureau.

### La solution Alcatel-Lucent :

Des messages professionnels accueillent désormais les appelants, qui se voient proposer des options faciles à suivre dans quatre langues au choix. Les appels entrants sont automatiquement acheminés vers les conseillers disponibles. Le responsable de l'agence peut surveiller le trafic des appels et réorganiser les rotations d'équipes en fonction de l'activité.

Pour aider les clients en attente à patienter, le système diffuse de la musique, ainsi que des messages qui leur confirment que leur appel va être traité dans les plus brefs délais. La durée des appels a considérablement diminué, parce que les conseillers ont accès en temps réel aux dossiers des clients via leur ordinateur. Et ce n'est pas tout : un service diffuse des informations 24 h/24 et 7 j/7 pour souligner le professionnalisme de Viking Travel.



Téléphone Alcatel-Lucent IP Touch 4068 Extended Edition & Add-on 40



### Atouts clés

- Messages d'accueil
- Messagerie vocale et filtrage des appels
- Consoles opérateur et standard automatique
- Console opérateur sur PC avec Alcatel-Lucent PIMphony
- Application de centre d'appels



Combiné Dect 300    Combiné Dect 400

### Atouts clés

- Combinés DECT sans fil ergonomiques et légers

## Améliorez la mobilité sur site

Entreprise de taille moyenne, **Vangrave** importe et vend des vêtements au détail. Ses stocks se trouvent dans une réserve attenante. Dans la boutique, très fréquentée, les responsables se déplacent en permanence : ils parcourent leurs rayons et veillent à leur approvisionnement, vont chercher des prix pour les caissières, font des allers-retours entre le magasin et la réserve, etc. Le moindre retard dans leur travail provoque de longues files d'attente de clients impatientes de terminer leurs achats.

### La solution Alcatel-Lucent :

Les employés sont équipés de combinés DECT sans fil et de casques qui leur permettent d'accomplir leurs tâches en toute liberté, tout en restant joignables en permanence.

Grâce à ces téléphones, les employés ont accès à une gamme complète de services de communication : appel par le nom, transfert d'appel, conférence téléphonique, supervision, messagerie vocale, notifications, etc.

## Optimisez le travail en équipe

Prestataire de services informatiques, **Logi2com** gère une base installée d'une trentaine d'entreprises. Son directeur est assisté d'une secrétaire, et huit techniciens fournissent une assistance sur site et hors site.

### La solution Alcatel-Lucent :

Avec Alcatel-Lucent PIMphony Team, la secrétaire de direction peut surveiller les appels entrants et les acheminer vers le technicien sur site le plus compétent

Grâce aux « services numéro unique », les techniciens restent joignables sur leur téléphone mobile lorsqu'ils ne sont pas sur site. Ils peuvent également utiliser leur téléphone mobile pour accéder aux services de téléphonie de l'entreprise (gestion et filtrage des appels, messagerie vocale, journaux d'appels, etc.), comme s'ils étaient assis à leur bureau. Une interface utilisateur ergonomique est également disponible pour les Smartphones Microsoft® Windows Mobile® et Nokia.

Un pont de conférence audio intégré à 6 participants facilite la planification et la gestion des réunions commerciales hebdomadaires. Alcatel-Lucent OmniTouch™ My Teamwork Office Edition offre également des fonctions de conférence audio et Web qui permettent d'organiser facilement en ligne à un coût très concurrentiel par rapport aux tarifs proposés par les fournisseurs de services.



Téléphone Alcatel-Lucent IP Touch 4038 Extended Edition



### Atouts clés

- Téléphone numérique 9 Series
- Conférences audio à 6 participants
- Alcatel-Lucent PIMphony Team
- Clients logiciels Nokia et Windows Mobile (« services numéro unique »)
- Alcatel-Lucent OmniTouch My Teamwork - Office Edition : conférence audio et Web

## Alcatel-Lucent OmniPCX™ Office Communication Server

Compact Edition



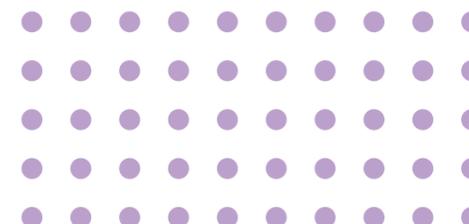
Version à montage mural



Version rack



Une gamme complète de serveurs de communication modulaires, performants et flexibles offrant une qualité vocale remarquable.



# Telephonie IP : l'outil clé des entreprises dynamiques

Si votre entreprise est prête à proposer des services client performants et à améliorer ses processus métier, optez pour la téléphonie sur IP. Cette technologie est beaucoup plus simple que vous ne l'imaginez. Les services de téléphonie d'entreprise traditionnels d'Alcatel-Lucent étant parfaitement compatibles avec les technologies IP et Internet, la migration est transparente et économique : vous n'utilisez la technologie IP que quand et où vous en avez besoin.



Téléphone Alcatel-Lucent  
IP Touch 4068 Extended Edition

Téléphone Alcatel-Lucent  
IP Touch 4018 Extended Edition

Alcatel-Lucent OmniSwitch 6400

Combiné Alcatel-Lucent IP Touch 610 WLAN

## Minimisez vos coûts, optimisez vos services. Avec la voix sur IP, réduisez vos coûts de communication.

100 % IP : réduisez vos coûts en transportant la voix et les données sur la même ligne. Vos services de téléphonie et de données convergents sont pris en charge par un seul et même réseau.

## Siège ou succursale : plus aucune différence. Avec la mise en réseau, connectez l'ensemble de vos sites.

Toutes les solutions dont vous avez besoin pour une connexion économique. Vos succursales bénéficient des mêmes services que votre siège.

## Mobilité voix et données sur site avec la technologie WiFi®. Des communications totalement mobiles, via PC ou téléphone.

Vos employés peuvent travailler et accéder à des informations essentielles depuis leur ordinateur portable, où qu'ils se trouvent dans le bâtiment. Ils bénéficient également de services de téléphonie professionnelle sur leurs combinés WiFi®.

Les solutions de communication Alcatel-Lucent Office fournissent des services de téléphonie et de mise en réseau voix sur IP de bout en bout, professionnels et fiables, depuis la commutation LAN et les infrastructures WiFi® jusqu'aux téléphones IP et applications convergentes.

## Un seul réseau pour la voix et les données

Petite entreprise régionale de transport et de logistique, **SOTRA** possède un bâtiment principal et deux entrepôts attenants. L'entreprise utilise plusieurs applications stratégiques, dont une pour l'enregistrement optique des pièces en stock. Les employés passent régulièrement d'un bâtiment à l'autre. La mise en œuvre d'une infrastructure permettant d'accéder aux données depuis plusieurs points devenant cruciale, le gérant a décidé de déployer un seul réseau voix et données capable de prendre en charge la mobilité complète sur site pour les applications voix et données.

## La solution Alcatel-Lucent :

Le système de communication repose sur une seule infrastructure IP intégrée pour les services voix et données. Les employés qui se déplacent au sein de l'entrepôt utilisent des combinés WLAN Alcatel-Lucent IP Touch™ conçus pour des environnements industriels. Où qu'ils se trouvent (dans leur bureau, dans l'entrepôt ou même sur le parking), ils peuvent accéder aux services de téléphonie professionnelle de l'entreprise et aux applications logistiques.

## Atouts clés

- Téléphones Alcatel-Lucent IP Touch
- Combinés Alcatel-Lucent WLAN IP Touch
- Commutateurs LAN Alcatel-Lucent OmniStack™ et OmniSwitch™
- Commutateur WLAN Alcatel-Lucent OmniAccess™

# Services de collaboration et de mobilité : des atouts clés pour les entreprises compétitives

Pour être plus réactif et communiquer rapidement et efficacement avec vos partenaires, vous avez besoin de solutions globales permettant d'intégrer des outils de collaboration et de mobilité à votre système de téléphonie d'entreprise. Qu'il soit au bureau ou en déplacement, chacun de vos collaborateurs doit avoir accès à toutes les fonctions du système de communication de l'entreprise : messagerie électronique, gestion d'agenda, partage des contacts, consultation de fichiers et services de communication professionnels.

## Facilitez l'accès à l'information

**Jarvis Law** est un petit cabinet juridique en plein essor, spécialisé dans le règlement des litiges dans le secteur du bâtiment. Les associés doivent souvent se déplacer dans tout le pays pour conseiller leurs clients. Ils réalisent une grande partie de leur travail en dehors du bureau et doivent donc pouvoir accéder aux serveurs du cabinet à toute heure du jour ou de la nuit. Leurs clients doivent également pouvoir les joindre facilement.

## La solution Alcatel-Lucent :

Système de téléphonie d'entreprise, messagerie sécurisée, Internet, accès partagé aux agendas, annuaires, fichiers et dossiers : les solutions de communication Office offrent de puissantes fonctionnalités aux juristes. Le bureau virtuel permet aux associés en déplacement de partager et d'échanger en toute sécurité des informations via Internet.

Le bureau virtuel mobile offre les mêmes avantages aux utilisateurs de Smartphones et de PDA. Grâce à un accès fiable et sécurisé aux outils et documents de l'entreprise, ils peuvent collaborer et prendre des décisions où qu'ils se trouvent.

Tous les juristes peuvent désormais synchroniser leurs bases de données de contacts et bénéficier de services tels que l'affichage automatique de fiches contacts contenant des informations détaillées relatives à l'appelant ou l'appelé. L'intégration à Microsoft Outlook® permet à l'entreprise d'optimiser les investissements existants et d'accéder aux applications via des interfaces déjà familières. Appel d'un simple clic, notification de message vocal par courrier électronique, services de gestion téléphonique : les gains de productivité significatifs ainsi générés peuvent être optimisés en synchronisant le courrier électronique, les contacts, le calendrier et les tâches directement sur un Smartphone ou un client mobile.



## Atouts clés

- Alcatel-Lucent Extended Communication Server
- Bureau virtuel et bureau virtuel mobile
- Connecteur Alcatel-Lucent pour Microsoft Outlook
- Technologie Push mobile
- Serveur de télécopie

## Alcatel-Lucent Extended Communications Server



Compact Edition

Premium Edition