



Brochure

# L'Excellence pour vos Communications Professionnelles

Communications professionnelles  
innovantes pour l'entreprise digitale

OmniPCX Enterprise Communication Server

Alcatel·Lucent   
Enterprise

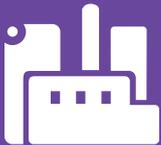
# Aujourd'hui, les communications professionnelles sont vitales pour la transformation digitale de votre entreprise



Au bureau, vos collaborateurs ont besoin de téléphones professionnels et d'applications pour répondre instantanément aux demandes de vos interlocuteurs extérieurs, partenaires et clients.



En déplacement ou en télétravail, vos collaborateurs doivent rester joignables et bénéficier de la même facilité à communiquer qu'au bureau.



De nombreux collaborateurs ont besoin que leurs outils de communications professionnelles soient robustes, disponibles à tout moment, où qu'ils soient.



Un accueil client performant permet à vos équipes de transformer plus aisément un premier contact en une relation commerciale durable et récurrente.



Vos communications professionnelles doivent pouvoir évoluer au rythme de votre entreprise tout en étant fiables, sécurisées et économiques.

Plus de 800 000 entreprises et collectivités à travers le monde font confiance aux solutions de communications professionnelles d'Alcatel-Lucent Enterprise



# Communications professionnelles dans les bureaux de l'entreprise digitale



## DES COMMUNICATIONS PRO « PREMIUM » : RÉACTIVITÉ ACCRUE ET CONFORT MAXIMAL

Au bureau, vos collaborateurs ont besoin de téléphones professionnels et d'applications pour répondre instantanément aux demandes de vos interlocuteurs extérieurs, partenaires et clients.

### VOS COLLABORATEURS TRAVAILLENT-ILS TOUJOURS COMME IL Y A CINQ ANS?

Les communications professionnelles ont changé parce que les attentes de vos clients et de vos collaborateurs ont évolué :

**Vos clients attendent des réponses rapides** : les habitudes de consommation à la demande et la transformation digitale font que vos collaborateurs transformeront davantage d'opportunités en succès s'ils peuvent apporter une réponse de qualité à vos clients dans un temps minimal.

**Les nouveaux espaces de travail se généralisent** : les bureaux évoluent pour privilégier la mobilité et les espaces collaboratifs. En contrepartie, le poste de travail est souvent optimisé voire même utilisé par différents collaborateurs au cours de la semaine. Le téléphone portable devient un outil professionnel incontournable.

## QU'EN DISENT LES COLLABORATEURS ?

# 61%

des employés sondés affirment que les nuisances sonores sont la plus grande source de distraction au bureau.

# 80%

des employés sondés ont un bureau attitré.

# 71%

des employés sondés utilisent leur smartphone personnel au bureau pour un usage professionnel.

## NOTRE GAMME DE TÉLÉPHONES OFFRE UNE EXPÉRIENCE « PREMIUM » POUR VOS COMMUNICATIONS PRO :

- Réactivité accrue car la mise en relation est intuitive et immédiate
- Confort maximal car téléphone de bureau et téléphone portable peuvent être utilisés conjointement



8078s Premium DeskPhone

# SIMPLICITÉ ET CONFORT D'UTILISATION POUR DES COMMUNICATIONS PRO DE QUALITÉ

VOICI COMMENT NOTRE GAMME DE TÉLÉPHONES DE BUREAU OFFRE UNE **EXPÉRIENCE PREMIUM** À VOS COLLABORATEURS :



**Mise en relation immédiate** : la recherche annuaire est instantanée grâce au clavier alphanumérique externe.



**Usage intensif** : de grands écrans rétroéclairés dont l'inclinaison est réglable, des modules de touches additionnels facilitent la lecture des menus contextuels et la gestion des communications multiples.



**Confort d'écoute** : son large-bande, combiné ergonomique et écoute amplifiée en mode mains-libres garantissent des communications de qualité. Vos collaborateurs entendent mieux et donc parlent moins fort. La productivité en bureaux paysagés est meilleure.



**Confidentialité et concentration accrues** : combiné Bluetooth et transfert d'appel sans coupure vers son téléphone mobile permettent aux employés de poursuivre leur conversation dans une salle de réunion.



## COMMENT ÉQUIPER LES SALLES DE RÉUNION ET BUREAUX CLOS ?

Les salles de réunion sont vitales dans des bureaux paysagés pour davantage de collaboration, de concentration et de confidentialité. Nous proposons :

- Téléphone Compact ou Premium pour une bonne qualité audio au combiné ou en mains-libres, l'appel par le nom facile. C'est le choix idéal pour les box d'isolement de 3 ou 4 personnes.
- Téléphone Premium avec module Audiooffice 8115 pour des salles jusqu'à 10 personnes.
- Téléphone de conférence pour les salles de réunions de 10 personnes et plus.
- Le téléphone vidéo 8088 Smart DeskPhone seul ou connecté à un écran et caméra externes pour les box de visio.

## LE TRANSFERT D'APPEL SANS COUPURE : UNE INNOVATION ALCATEL-LUCENT ENTREPRISE

- Un simple appui de touche ou l'utilisation de technologie sans contact suffisent pour transférer une communication pro entre téléphone de bureau et téléphone portable



# RÉACTIVITÉ ACCRUE AU BUREAU POUR MIEUX RÉPONDRE AUX DEMANDES DE SES CLIENTS

## COMMENT RENDRE VOS COMMUNICATIONS PRO PLUS PERFORMANTES ?

Vos clients ne veulent pas attendre et vos collaborateurs non plus : c'est pourquoi les fonctionnalités de communications pro d'OmniPCX Enterprise sont utilisables instantanément. En voici quelques-unes :

**Annuaire centralisé et présentation du nom :** l'annuaire est unique pour tous les sites. Vos collaborateurs n'ont plus à mémoriser de numéros et voient immédiatement qui appelle ou qui répond.

**Menus contextuels pour appels multiples :** vos collaborateurs peuvent mettre en attente, transférer, intercepter ou mettre en conférence leurs correspondants en appuyant sur les touches des menus contextuels. Transférer un appel pour apporter une réponse immédiate à un client est intuitif... à la grande satisfaction de vos clients.

**Conférences instantanées :** vos collaborateurs peuvent ajouter jusqu'à 4 interlocuteurs à une communication en cours. C'est idéal pour faire intervenir momentanément des experts tout en conservant la communication initiale avec un client : l'appel n'est ainsi pas transféré d'un service à un autre.

**Historique d'appel et demandes de rappel :** vos collaborateurs voient d'un coup d'œil les appels reçus et peuvent rappeler immédiatement leur interlocuteur.

**Filtrage d'appel :** un assistant filtre les appels des dirigeants afin que ceux-ci puissent se concentrer sur les appels prioritaires.

VOICI UN APERÇU DE NOTRE GAMME DE TÉLÉPHONES. RETROUVEZ LES EN DÉTAILS DANS LA BROCHURE « PREMIUM DESKPHONES »



	VIDÉO	TACTILE	PREMIUM			COMPACT	ESSENTIEL	
	<b>8088</b>	<b>8078s</b> <b>8078s BT</b>	<b>8068s</b> <b>8068s BT</b>	<b>8058s</b>	<b>8039</b> (Digital)	<b>8028</b> (IP) <b>8029</b> (Digital)	<b>8018</b>	<b>8001G</b>
	Smart DeskPhone	Smart DeskPhone	Premium DeskPhone	Premium DeskPhone	Premium DeskPhone	Premium DeskPhone	DeskPhone	DeskPhone
<b>Usage</b>	Cadre dirigeants Salle de conférence Hôtels	Cadres dirigeants Salle de conférence	Managers Opératrices Bureaux partagés	Managers Bureaux partagés	Employés administratifs Bureaux partagés Téléconseillers	Employés administratifs Bureaux partagés	Employés administratifs Hall d'accueil Hôtels	Complément économique du PC Hall d'accueil Couloir
<b>Expérience client</b>	Ecran tactile 7" Vidéo instantanée par simple appui Bluetooth (BT)	Ecran tactile 5" Clavier alphabétique Bluetooth (BT)	Grand écran couleur Clavier alphabétique Bluetooth (BT)	Grand écran couleur Clavier alphabétique 4 touches numériques rapides	Ecran large rétro éclairé noir et blanc Clavier alphabétique	Ecran rétro éclairé noir et blanc Clavier alphabétique 4 touches rapides	Modèle compact Ecran rétro éclairé noir et blanc 4 touches fonctions	Ecran 5 lignes Touches pause, transfert, conférence et rappel
<b>Communications d'entreprise</b>	Vidéo et téléphonie essentielle SIP	Téléphonie avancée ALE	Téléphonie avancée ALE	Téléphonie avancée ALE	Téléphonie avancée ALE	Téléphonie avancée ALE	Téléphonie avancée ALE	Téléphonie essentielle SIP
<b>Audio HD</b>	■	■	■	■	■ (IP)	■ (IP)	■	
<b>Port PC</b>	Gigabit Ethernet	Gigabit Ethernet	Gigabit Ethernet	Gigabit Ethernet	Gigabit Ethernet	Gigabit Ethernet	Gigabit Ethernet	Fast/Gigabit Ethernet



# Collaboration intuitive au bureau et en déplacement pour l'entreprise digitale

## L'ENTREPRISE DIGITALE A BESOIN D'UNE RÉACTIVITÉ ACCRUE ET D'UNE CONSTANTE INNOVATION.

Messagerie instantanée, partage d'écran et vidéo entre collègues et aussi avec des interlocuteurs externes garantissent des échanges plus rapides et plus fructueux. L'intégration parfaite avec les téléphones pro offre un confort d'utilisation inégalé : tous les collaborateurs ont un seul outil de communications unifiées à connaître.

### COMBIEN DE VOS COLLABORATEURS TRAVAILLENT SUR ÉCRAN ET CONTACTENT RÉGULIÈREMENT COLLÈGUES ET INTERLOCUTEURS EXTERNES ?

**Messagerie instantanée d'entreprise** incluant **Annuaire d'entreprise avec information de présence et occupation** : vos collaborateurs voient qui est connecté, déjà en ligne ou en présentation et peuvent choisir d'appeler ou d'envoyer un **message instantané** à leur interlocuteur et transférer un fichier en clic.

**Appel en un clic** : vos collaborateurs appellent-ils souvent d'autres collègues ou des interlocuteurs externes ? Pas la peine de perdre du temps à numéroter : en un clic depuis votre liste de contacts ou annuaire d'entreprise, ou en sélectionnant un numéro, le téléphone de bureau appelle e correspondant.

**Historique d'appel** : aucun appel important n'est perdu, vos collaborateurs peuvent rappeler leurs correspondants à tout oment depuis leur ordinateur.

**Téléphone logiciel** : les collaborateurs ont le choix entre piloter leur téléphone de bureau depuis l'ordinateur et utiliser l'ordinateur avec micro et casque pour communiquer avec leurs correspondants connectés sur Rainbow.

En télétravail, vos collaborateurs vont **réduire les coûts de communications de l'entreprise** en utilisant l'ordinateur pour communiquer avec leur communauté Rainbow.



L'application Rainbow pilote votre téléphone pro

### MESSAGERIE INSTANTANÉE D'ENTREPRISE OU INTERNET : COMMENT CHOISIR ?

	Rainbow	Messagerie internet
Chat, transfert de fichiers, voix, vidéo	■	■
Application cloud facile à utiliser	■	■
Interactions depuis le PC avec partage d'écran	■	
Appel en un clic avec le téléphone pro	■	
Cloisonnement des communautés sous contrôle de la direction informatique	■	





## ACCELERER LA PRISE DE DECISION ET LES PROJETS, EST-CE UN ENJEU DE VOTRE TRANSFORMATION DIGITALE?

Les communications multimédia de l'application Rainbow facilitent les échanges et la prise de décision dans l'entreprise digitale.

**Partage d'écran interactif :** un collaborateur peut facilement partager son écran pour un travail collaboratif sur des documents en temps réel

**Vidéo :** voir son correspondant est vital pour recruter des collaborateurs, négocier à distance ou renforcer les liens avec les membres d'une équipe. C'est possible en un clic sur ordinateur ou smartphone.

**Groupes de travail persistants :** travailler en mode projet depuis un groupe Rainbow garantit une persistance des documents et une communication en temps réel plus efficace que des échanges par email.

**Communauté étendue :** créer un compte Rainbow est gratuit et accessible à tous depuis le cloud. Echanger avec des collaborateurs d'autres filiales qui utilisent un autre système de communication ou avec des interlocuteurs externes est possible en quelques clics.

## COMBIEN DE VOS COLLABORATEURS UTILISENT UN TÉLÉPHONE PORTABLE ?

**Application Rainbow pour smartphone :** besoin d'une information en toute urgence ? Vos collaborateurs consultent rapidement leur liste de contacts ou **l'annuaire d'entreprise** depuis leur smartphone et voient immédiatement qui, parmi leurs collègues, est déjà en ligne ou disponible.

Vos collaborateurs peuvent alors communiquer par **audio large bande et vidéo** ou échanger des **messages instantanés sécurisés** avec leurs interlocuteurs connectés à Rainbow. L'information est échangée en temps réel, malgré la distance.

**Communication gratuite depuis tout hot spot wifi :** vos collaborateurs réduisent vos coûts de communication et de mobilité dès qu'ils appellent leur communauté Rainbow depuis un hot spot wifi.



L'application Rainbow sur smartphone

## RÉACTIVITÉ ACCRUE DES ÉQUIPES PROJETS

- ✓ Prise de décision et temps d'élaboration de dossiers accélérés
- ✓ Confort d'écoute et d'utilisation de supports visuels lors des communications
- ✓ Application sous contrôle de la direction informatique



## RAINBOW

Une application disponible depuis le cloud qui se connecte au serveur de communication. Rainbow est facile à déployer, à utiliser et est sous le contrôle de votre direction informatique qui dispose d'accès d'administration au service.

**Testez gratuitement Rainbow.**





# Communications professionnelles dans les bureaux ouverts, en déplacement, sur le terrain

## LES COMMUNICATIONS DE VOS COLLABORATEURS SONT AUSSI EFFICACES SUR LE TERRAIN QU'AU BUREAU

### COMBIEN DE VOS COLLABORATEURS UTILISENT LEUR SMARTPHONE POUR DES COMMUNICATIONS PROFESSIONNELLES ?

La généralisation de smartphones encourage vos collaborateurs à les utiliser. Cependant, la multiplication des numéros pro et l'absence de communications multiples sur smartphone peuvent être des freins à une communication pro de qualité. OmniPCX Enterprise permet à vos collaborateurs de concilier téléphonie pro et mobilité sans contrainte.

**Numéro unique :** lorsqu'on appelle le numéro pro de vos collaborateurs, téléphone de bureau et portable sonnent simultanément, évitant ainsi de perdre des appels importants, même en déplacement. Vos collaborateurs utilisent toujours leur identité pro en répondant aux appels ou en appelant depuis le téléphone portable. Aucune application sur smartphone n'est nécessaire.

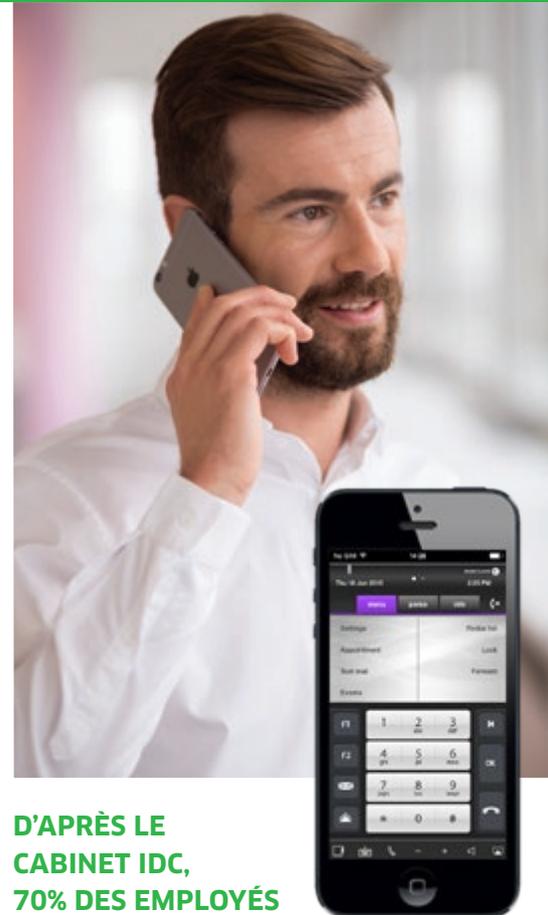
**Téléphones logiciels :** les entreprises qui utilisent un réseau WLAN de bonne qualité peuvent transformer le smartphone de leurs collaborateurs en téléphone pro au moyen d'une application mobile : la mise en relation et les fonctionnalités de communication pros sont celles d'un téléphone de bureau.

### COMBIEN DE VOS COLLABORATEURS SONT EN DÉPLACEMENT PLUS DE 2 JOURS PAR SEMAINE ?

### COMBIEN DE VOS COLLABORATEURS DEMANDENT À BÉNÉFICIER DU TÉLÉTRAVAIL ?

**Téléphones en libre accès :** dédiez quelques bureaux en libre accès à vos collaborateurs nomades et optimisez l'espace dans un bureau paysagé. En entrant leur code sur le téléphone, vos collaborateurs associent leur numéro pro au téléphone en libre accès et bénéficient du confort d'écoute du téléphone de bureau. Le port Gigabit Ethernet offre le haut débit à leur ordinateur portable.

**Téléphones logiciels :** vos collaborateurs nomades ainsi que des employés intérimaires présents pour soutenir des pics d'activité ont accès à l'ensemble des fonctionnalités téléphoniques sur leur ordinateur, tablette ou smartphone. Les collaborateurs peuvent utiliser le téléphone logiciel sur leur ordinateur portable lorsqu'ils sont à la maison.



**D'APRÈS LE CABINET IDC, 70% DES EMPLOYÉS SERONT MOBILES D'ICI 2020.**

Vos interlocuteurs externes veulent pouvoir joindre vos collaborateurs qu'ils soient au bureau ou sur le terrain. Or vos collaborateurs n'ont pas tous les mêmes besoins de mobilité : OmniPCX Enterprise propose des solutions de mobilité adaptées à chacun.



## DES COMBINÉS SANS FIL POUR DES COMMUNICATIONS PRO DE QUALITÉ EN MOBILITÉ SUR SITE ET EN ITINÉRANCE

### COMBIEN DE VOS COLLABORATEURS DOIVENT RESTER JOIGNABLES À TOUT MOMENT ?

Votre personnel technique et logistique, le personnel de sécurité, vos assistantes, vos chefs d'équipes sont amenés à se déplacer fréquemment dans les locaux tout en restant joignables à chaque instant.

**Annuaire et présentation du nom :** vos collaborateurs déterminent immédiatement qui les appelle. Joindre un collaborateur alors que l'on est loin de son bureau est aisé avec l'appel par le nom.

**Menus contextuels :** transférer un appel que l'on ne peut pas traiter immédiatement, faire une conférence avec un expert pour résoudre un problème est intuitif grâce aux menus contextuels s'affichant sur l'écran rétroéclairé.

**Itinérance inter-sites :** les collaborateurs amenés à se déplacer fréquemment d'un site à l'autre bénéficient de toutes les fonctionnalités dès qu'ils arrivent sur un site.

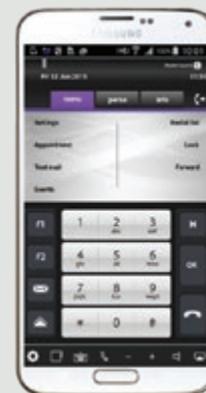


8212 DECT

8232 DECT

## TÉLÉPHONE LOGICIEL SUR SMARTPHONE OU COMBINÉ SANS FIL PRO AU BUREAU : COMMENT CHOISIR ?

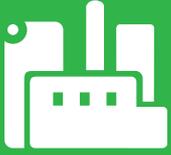
	Smartphone	Combiné pro
Robuste aux chocs et fiable		■
Autonomie importante		■
Qualité audio / confort d'écoute		■
Excellente couverture 3G/WLAN	■	
Applications (mail, métier)	■	
Utilisation de smartphone perso	■	



IP Desktop Softphone



8242 DECT



# Communications professionnelles en milieu industriel et logistique

## COMBIEN DE VOS COLLABORATEURS TRAVAILLENT EN ENVIRONNEMENT DE PRODUCTION ?

Communiquer vite et à tout moment est vital pour votre activité et la sécurité de votre personnel en environnement de production.

**Combiné durci** : vos collaborateurs peuvent téléphoner dans des ateliers, entrepôts, ou bâtiments industriels soumis à des projections d'eau et poussières. Les combinés sont robustes, ils résistent aux chocs et bénéficient d'une autonomie de batterie importante. Un modèle certifié ATEX convient aux environnements explosifs.

**Rétroéclairage** : l'écran et les touches rétroéclairés permettent de téléphoner dans des environnements peu ou très éclairés.

**Alarmes** : un bouton d'alarme permet de joindre immédiatement votre centre de contrôle. Des intégrations avec serveur de notifications offrent des fonctionnalités de Protection du Travailleur Isolé.

**Main-libres** : écoute sur haut-parleur, casque filaire ou Bluetooth sont autant d'options offertes à vos collaborateurs pour communiquer en continuant ce qu'ils font.



8262EX DECT



8262 DECT



## DES COMBINÉS PRO ROBUSTES ET FIABLES POUR LES COLLABORATEURS MOBILES



	PERSONNEL TECHNIQUE, INFIRMIÈRES			INDUSTRIE		PERSONNEL TECHNIQUE		ADMINISTRATIFS, SOUS-TRAITANTS	
	8212 DECT	8232 DECT	8242 DECT	8262 DECT	8262 EX DECT	8118 WLAN	8128 WLAN	IP Desktop Softphone Smartphone Tablette	Sur tout mobile (numéro unique)
<b>Usage</b>	Sur site	Sur site	Sur site	Industrie	ATEX	Sur site	Sur site	Sur site	Partout
<b>Annuaire d'entreprise</b>	Perso	■	■	■	■	■	■	■	■
<b>Double appel, transfert</b>	■	■	■	■	■	■	■	■	■
<b>Présentation, délégation d'appel</b>		■	■	■	■	■	■	■	
<b>Transfert d'appel en une touche</b>		■	■	■	■	■	■	■	■
<b>Touche d'alarme</b>			■	■	■				
<b>Bluetooth</b>			■	■	■				
<b>Protection du travailleur isolé</b>				■	■				



# Accueil client performant pour l'entreprise digitale



## UNE RELATION CLIENT DE QUALITÉ : UN ATOUT POUR VOTRE ENTREPRISE

Les applications de relation client Alcatel-Lucent Enterprise permettent d'impliquer tous les collaborateurs afin d'offrir un service client de qualité au téléphone. Vos équipes peuvent plus aisément transformer un premier contact en une relation commerciale durable et récurrente.

### COMBIEN D'APPELS D'INTERLOCUTEURS EXTERNES VOTRE ENTREPRISE REÇOIT-ELLE ? COMMENT MIEUX LES TRANSFORMER EN OPPORTUNITÉS COMMERCIALES ?

L'application 4059 Extended Edition Attendant Console permet à l'opératrice de router les appels, depuis son ordinateur, vers la bonne personne et d'offrir un accueil personnalisé.

**Visualisation des appels à traiter et simplicité d'utilisation :** de grandes zones de l'application sont consacrées aux appels à traiter et aux appels en attente, permettant de gérer un large volume d'appels. Les commandes sont utilisables à la souris ou via des raccourcis clavier. En outre, la personnalisation d'une partie de l'interface permet à l'opératrice de travailler plus confortablement et plus efficacement.

**Visualisation des lignes libres ou occupées :** l'opératrice visualise rapidement si l'interlocuteur souhaité est déjà en ligne, quel que soit l'endroit où il se trouve. A tout moment, un message vocal ou un email peut être envoyé afin de permettre à l'interlocuteur de rappeler son correspondant.

**Entraide pour l'accueil client :** l'application permet aisément d'entrer et de sortir des groupes d'opératrices. Ces groupes permettent de router automatiquement les appels vers les personnes susceptibles de répondre si l'opératrice principale n'est pas disponible.

## LES GUIDES VOCAUX INTERACTIFS

complètent le travail de l'opératrice humaine, ou sont utilisés seuls. Ils permettent d'offrir un accueil vocal au-delà des heures d'ouverture, de fournir des guides vocaux d'attente et de routage adaptés à votre image de marque et à votre actualité.

**Enregistrement des guides depuis le téléphone :** une assistante ou un responsable d'équipe peut changer un guide vocal en l'enregistrant depuis son téléphone. C'est simple et rapide : vos clients bénéficient toujours d'une information à jour.

**Serveur vocal interactif intégré :** aucun serveur ni équipement additionnel n'est requis pour une solution d'accueil simple qui dessert l'ensemble de vos sites.





## DES TÉLÉPHONES ET APPLICATIONS POUR IMPLIQUER TOUS VOS COLLABORATEURS DANS LE SUCCÈS DE VOTRE RELATION CLIENT.

### COMBIEN DE VOS COLLABORATEURS CONTRIBUENT À SATISFAIRE VOS CLIENTS ?

**Groupement de poste :** les appels sont distribués à des groupes de collaborateurs de telle sorte que la charge soit répartie entre tous les membres d'une équipe. Cette fonctionnalité ne requiert aucune action de la part des collaborateurs concernés. En cas de pic de charge, des collaborateurs supplémentaires peuvent rejoindre l'équipe par simple appui sur une touche.

**Supervision d'appel :** vos collaborateurs visualisent les appels destinés aux membres de leur équipe et peuvent y répondre si le correspondant n'est pas disponible. Les fonctionnalités sont accessibles d'un coup d'œil depuis l'écran du téléphone ou depuis un module de touches additionnel.

**Messagerie vocale :** tout appel est traité, même en cas d'absence ou d'occupation. Vos collaborateurs sont immédiatement notifiés sur leur téléphone de nouveaux messages.

**Avec la personnalisation des messages d'accueil,** vos collaborateurs informent ou avertissent les correspondants de leur absence, et qui contacter, pour ne pas laisser les appels sans réponse.

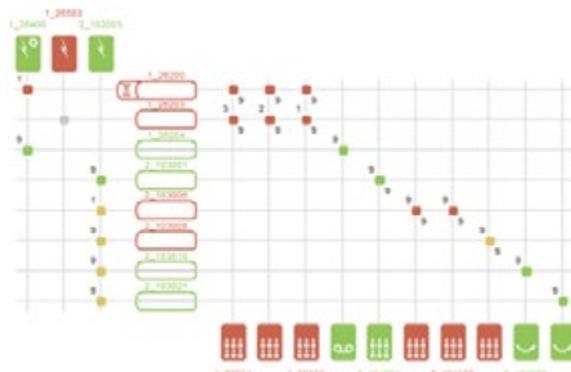
### COMBIEN DE VOS COLLABORATEURS SONT-ILS DÉDIÉS À LA RELATION CLIENT ?

La solution OmniPCX Entreprise propose un accueil téléphonique spécialisé, personnalisé et extrêmement performant, destiné aux collaborateurs dédiés à temps partiel ou à plein temps à cette activité.

**Distribution d'appel :** les appels sont distribués selon une logique métier et bénéficient de mise en file d'attente avec annonces vocales.

**Menus contextuels agent sur téléphone :** tout collaborateur est rapidement opérationnel grâce aux menus contextuels du téléphone. Sur écran, l'intégration de fonctions agent dans l'application métier ou l'utilisation d'un bandeau agent dédié facilitent la gestion et le traitement des appels.

**Supervision du routage et de la performance :** une application graphique permet au chef d'équipe ou superviseur d'en vérifier la performance et de modifier si besoin la stratégie de distribution des appels. Des statistiques permettent également de vérifier la performance des équipes ou de rétribuer les équipes selon cette performance.





# Une solution économique et fiable pour les entreprises multi-sites



## UN SYSTÈME DE COMMUNICATION POUR L'ENSEMBLE DE VOS SITES : ÉCONOMIES ET FIABILITÉ AU RENDEZ-VOUS

### DES ÉCONOMIES IMMÉDIATES

**Communications gratuites :** la transformation IP de vos systèmes de communications permet de réaliser des économies substantielles sur vos frais de communications ; ces communications deviennent même gratuites entre les différents sites de votre entreprise et/ou domicile des télétravailleurs.

**Optimisation des abonnements au réseau public et réduction des coûts :** en centralisant les accès publics, tous les sites peuvent utiliser les mêmes accès publics pour faciliter le suivi des abonnements et obtenir de meilleurs tarifs. De plus, grâce aux fonctions d'acheminement à moindre coût de l'OmniPCX Enterprise, les entreprises internationales réduisent sensiblement leurs coûts de communications à destination des pays où la société possède une implantation.

**Système centralisé :** la centralisation du système de communications offre de multiples avantages : une seule version logicielle à maintenir, des opérations de maintenance centralisées, et des services de communications communs à l'ensemble des usagers, plus simples à mettre en œuvre.

- **GRATUITÉ DE TOUS LES APPELS ENTRE SITES**
- **UN SEUL SYSTÈME DE COMMUNICATION À GÉRER OFFRANT UN NIVEAU DE SERVICE HOMOGENÈME**
- **MEILLEURS TARIFS ET SUIVI EN CENTRALISANT LES ACCÈS PUBLICS**

### UN SYSTÈME SIMPLE À GÉRER, UNE INTERFACE WEB OU UNE SUITE D'ADMINISTRATION, L'OMNIVISTA 8770 NMS

**Gestion centralisée du système et des comptes utilisateurs :** optimisez votre temps de gestion en utilisant une interface unique et simplifiée pour la gestion des usagers, des terminaux et services associés.

**Annuaire centralisé :** disposez d'un annuaire unique pour l'ensemble des usagers, et pouvant être synchronisé avec des sources de données externes comme Microsoft Active Directory. Un annuaire web est également fourni avec appel en un clic.

**Suivi des dépenses et de la qualité des communications :** optimisez vos coûts en ayant une vue consolidée et détaillée de vos dépenses de télécommunications et une analyse des tendances. Surveillez vos pics de trafic et soyez notifiés en temps réel en cas de franchissement de seuils. Grâce aux indicateurs de performances, surveillez la qualité de la voix sur IP de votre réseau.





## EVOLUTIVITÉ ET CONNEXION AU CLOUD POUR ACCOMPAGNER VOTRE TRANSFORMATION DIGITALE

### DES COMMUNICATIONS VITALES POUR VOTRE ACTIVITÉ

**Redondance centrale et locale, ne perdez aucun appel important :** votre serveur de communications peut être redondé sur le site principal pour parer une panne matérielle ou sur des sites importants pour parer une panne réseau. Le basculement vers le second serveur centralisé ou vers le serveur local est automatique. La configuration du serveur principal est automatiquement répliquée sur les serveurs redondés, réduisant ainsi les surcoûts importants d'administration.

**Chiffrement par Thales Group :** en partenariat avec l'un des leaders mondiaux de la sécurité, nous protégeons vos systèmes de communications et vos communications contre les cyber attaques.

### UN INVESTISSEMENT AVISÉ POUR VOTRE TRANSFORMATION DIGITALE

Votre entreprise est amenée à évoluer, que ce soit par la création de nouvelles activités, par l'acquisition d'un concurrent, ou la création d'un ou plusieurs nouveaux sites. Cette croissance nécessite d'avoir un système de communication qui évolue au gré de vos besoins, et OmniPCX Enterprise répond à ces besoins.

**Un système unique pour des sites multiples :** notre solution est évolutive car elle peut être utilisée pour des milliers d'utilisateurs. Si vous acquérez par exemple un nouveau site, le serveur de communication pourra desservir les nouveaux utilisateurs et offrir ainsi le même niveau de service à tous les collaborateurs.

**Accès numériques, IP, SIP :** si votre site contient du câblage numérique et des postes analogiques, ceux-ci peuvent être conservés en attendant que le réseau informatique soit à

même de supporter des téléphones IP ou SIP. Les bornes radio DECT, IP DECT et WLAN permettent d'offrir des communications mobiles et gratuites sur site quelle que soit la nature de l'infrastructure réseau.

**Connectivité native au cloud :** les communications pros de vos collaborateurs peuvent être enrichies depuis le cloud avec de la messagerie instantanée, des communications multimédia, des intégrations avec des applications cloud pour une réactivité accrue en équipe et avec vos interlocuteurs externes.

**Interfaces de programmation :** intégrer ses communications pros dans ses applications métier est possible à tout moment grâce à des interfaces de programmation sur serveur ou depuis le cloud et un large écosystème d'applications partenaires.

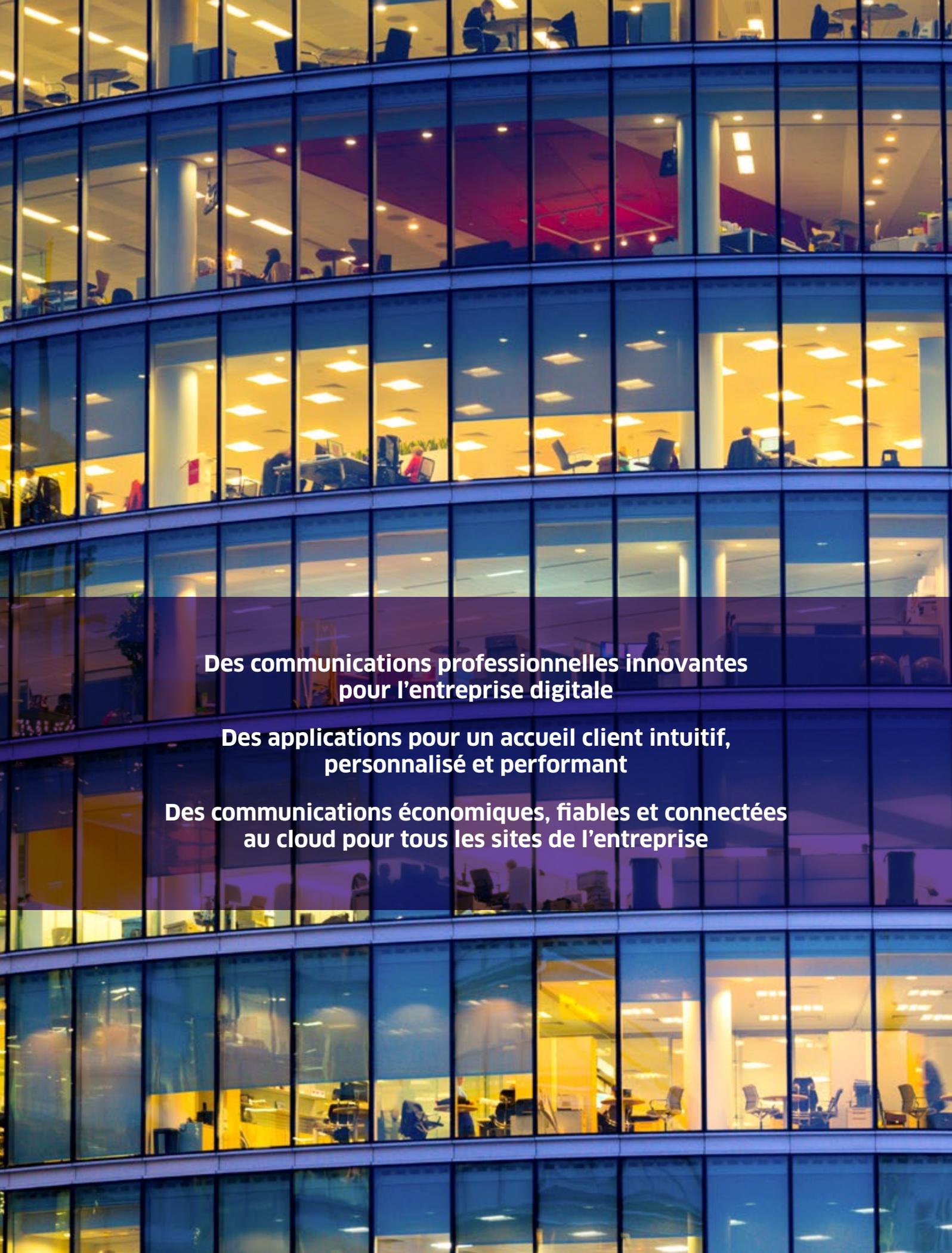
### ASSURANCE LOGICIELLE

Vos besoins de communications évolueront avec votre transformation digitale. Nos offres d'assurance logicielle proposent le support constructeur en cas de problème mais également un accès gratuit aux évolutions logicielles. Votre société peut donc évoluer sereinement avec son système de communication.

- **REDONDANCE ET CHIFFREMENT POUR SÉCURISER LES COMMUNICATIONS**
- **LOGICIEL ÉVOLUTIF QUI EST UTILISÉ EN PME MULTI-SITES ET DANS DES MULTINATIONALES**
- **CHOIX DES ACCÈS NUMÉRIQUES, IP ET SIP**
- **CONNECTIVITÉ NATIVE AU CLOUD**
- **ASSURANCE LOGICIELLE**

# En résumé, voici ce que la solution OmniPCX Enterprise vous propose :

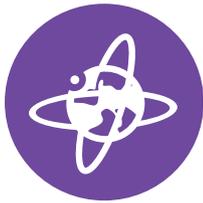
USAGES	<b>Téléphones d'entreprise</b>	Téléphones IP	Premium DeskPhones (8078s, 8068s, 8058s, 8028s) , 8018 DeskPhone
		Téléphones numériques	Premium DeskPhones (8029/8039)
		Téléphone logiciel	Application IP Desktop Softphone
		Téléphones d'entrée de gammes et tiers	8001/8001G DeskPhone, Téléphones SIP tiers, Téléphones analogiques ou fax tiers
		Modules additionnels pour téléphones Premium DeskPhones	Modules 10, 14 et 40 touches
		Téléphones et modules de conférences	4135 IP Conference, 8115 Audiooffice
	<b>Mobilité et téléphonie mobile</b>	Téléphones sans fil DECT ou WLAN	8212 DECT, 8232 DECT, 8242 DECT, 8262 DECT, 8262EX DECT, 8118 WLAN, 8128 WLAN
		Bornes DECT	Borne 4070 DECT (intérieure, extérieure) Borne 8340 IP DECT (intérieure, extérieure)
		Utilisation de téléphone portable	Service de numéro unique
		Utilisation de téléphone en libre accès	Service de téléphonie IP en libre accès
	<b>Messagerie, accueil et routage téléphonique</b>	Messagerie	Service de messagerie intégrée
		Opératrices et accueil téléphonique	Application console opératrice 4059 EE, menus opératrices sur 8068, serveur vocal intégré
Accueil téléphonique spécialisé		Agent d'accueil actif (CCD) Application pour superviseur (CCS) Bandeau agent ou superviseur sur PC (CCA)	
<b>Collaboration</b>	Conférence à 29	Pont de conférence intégré	
	Collaboration étendue et mobile	Rainbow Essential inclus (application Cloud connectée au serveur de communication)	
INFRASTRUCTURE	<b>Contrôle des coûts et administration</b>	Réseau public	Accès réseaux T0, T2, analogique, PCM R2, SIP
		Service d'administration du système	Application web graphique incluse Application de gestion OmniVista 8770 NMS et options (taxation, alarme, annuaire, performance, intégration Microsoft Active Directory)
	<b>Sécurité et continuité de service</b>	Continuité de service	Duplication du système de communication
		Sécurité des communications	Chiffrement de la voix sur IP par IP Premium Security Module et duplication du chiffrement
	<b>Serveur</b>	Plateforme pour le serveur de communication	Virtualisation du serveur, serveur intégré ou serveur externe fourni par Alcatel-Lucent Enterprise, connectivité native au cloud Rainbow
	<b>Maintenance et évolution logicielle</b>	Contrat de service (selon géographie)	Solution Premier Service (SPS), sur OmniPCX Enterprise et ses applications
		Durée du contrat	De 1 à 5 ans



**Des communications professionnelles innovantes  
pour l'entreprise digitale**

**Des applications pour un accueil client intuitif,  
personnalisé et performant**

**Des communications économiques, fiables et connectées  
au cloud pour tous les sites de l'entreprise**



Pour en savoir plus sur OmniPCX Enterprise,  
consultez notre site Internet



Découvrez également notre gamme de  
téléphones fixes et mobiles

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

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.  
© 2017 ALE International. Tous les droits sont réservés. 201706150003FR (Juillet 2017)

Alcatel • Lucent   
Enterprise