

Alcatel OmniPCX 4400



ALCATEL

ARCHITECTS OF AN INTERNET WORLD

L'IDÉAL



Rêver

N'avez-vous jamais rêvé d'un système de communication qui facilite la vie quotidienne de chacun de vos collaborateurs.

Un système de communication qui améliore vos relations avec vos clients et contribue au développement de votre activité.

Un système de communication qui permette de faire collaborer l'informatique et la téléphonie afin de vous offrir la mobilité et les possibilités d'accès que vous recherchez, avec toute la fiabilité et l'ergonomie souhaitable.

Un système de communication capable d'associer la puissance du réseau et la performance des applications, la flexibilité et la convivialité du courrier électronique et du Web, en conservant la fiabilité et la qualité de votre téléphone ?

Ce système existe.

En effet l'Alcatel OmniPCX 4400 est le système de communication vocale et multimédia le plus puissant au monde.

Réseau de communication d'entreprise de demain, l'Alcatel OmniPCX 4400 vous offre à présent l'architecture que tous les autres systèmes finiront par adopter pour communiquer dans les dix prochaines années.

Et Alcatel vous le propose aujourd'hui.



CONCRÈTEMENT



Alcatel

Alcatel OmniPCX 4400 optimise et simplifie les communications vocales de tous vos collaborateurs. Avec Alcatel OmniPCX 4400...

... en arrivant au bureau le matin, vous allumez votre PC et vous consultez une liste unique pour vos messages électroniques et vocaux, déjà classés et triés par ordre de priorité.

... le clavier intégré à votre téléphone vous permet d'appeler votre correspondant par son nom. Mieux encore, vous pouvez appeler directement depuis le répertoire téléphonique de votre PC et personnaliser vos messages d'accueil. Et lorsque votre téléphone sonne, l'identité de l'appelant s'affiche.

... vous restez joignable à tout moment et en tout lieu – que vous soyez au bureau ou en déplacement – grâce à votre numéro unique d'appel.

... vous pouvez recevoir des messages vocaux, du courrier électronique et des télécopies à votre bureau ou sur votre ordinateur portable avec une simple connexion à Internet.

... le système de messagerie peut vous lire les en-têtes des télécopies et des messages électroniques reçus, où que vous soyez, même sur votre téléphone mobile.

... votre PABX inter-opère avec les autres serveurs de votre système d'information pour envoyer données et images directement à vos agents, améliorant ainsi la performance de votre Centre de Relation Client ou de Télémarketing.

... vos clients communiquent avec votre entreprise en utilisant leur média préféré : Internet, téléphone, fax ou courrier électronique ou une combinaison de ces médias. Le système Alcatel OmniPCX 4400 intègre ces médias de façon transparente.

... au domicile, vos télétravailleurs disposent exactement des mêmes services voix et données que s'ils étaient dans votre entreprise, et ce, grâce à une simple liaison téléphonique.

... vous pouvez faire des économies en appelant presque gratuitement via un réseau privé virtuel sur IP, tout en bénéficiant, lorsque l'Internet est perturbé ou trop chargé pour transporter la voix, de l'assurance de la qualité vocale fournie par le réseau téléphonique commuté.

Tout cela est possible avec Alcatel OmniPCX 4400, géré depuis une plate-forme unique connecté et synchronisé à l'ensemble de vos bases de données et de vos répertoires.

Alcatel OmniPCX 4400 fait tout cela, et, de plus, est facile à installer et à utiliser.



OmniPCX 4400

Autre avantage, Alcatel OmniPCX 4400 fonctionne sur n'importe quel type de réseau – Gigabit Ethernet ou ATM sur un campus, ou réseau privé virtuel sur IP, RNIS, ATM, relais de trame ou circuits numériques ou analogiques traditionnels sur de plus longues distances. Il peut facilement s'intégrer dans un réseau de campus comportant des dizaines de milliers d'utilisateurs ou un réseau géographiquement étendu et interconnectant plusieurs sites.

L'Alcatel OmniPCX 4400 s'accorde parfaitement avec les commutateurs et les routeurs d'Alcatel. Vous disposez ainsi de la meilleure technologie nécessaire pour migrer vers la téléphonie sur IP en gérant parfaitement la qualité de service et la priorisation du trafic vocal. Vous pouvez déployer un réseau privé virtuel intégrant voix et données avec toutes les fonctionnalités et la sécurité dont vous avez besoin.

Alcatel OmniPCX 4400 vous garantit également un retour sur investissement rapide. Ses fonctionnalités évoluées de centre d'appels optimisent le service à la clientèle et la télévente, vous aidant ainsi à fidéliser vos clients actuels et à en conquérir de nouveaux. Un système de câblage unique évite la complexité inhérente à deux systèmes séparés pour la voix et les données.

En outre, l'Alcatel OmniPCX 4400 simplifie grandement le management de l'ensemble du réseau grâce à des outils de gestion de réseau, des annuaires (LDAP notamment) et des protocoles de réseau normalisés. Le réseau tout entier – trafic vocal et données – peut être géré depuis une station de travail dotée d'une interface Web ou Windows permettant de surveiller les alarmes des liaisons de données et vocales.

Reposant sur une architecture client-serveur distribuée, basée sur un noyau IP et sur des normes ouvertes, Alcatel OmniPCX 4400 s'impose d'emblée comme la solution de choix pour les réseaux de demain.

Alcatel OmniPCX 4400 met toute sa puissance à la disposition de vos collaborateurs, chaque fois qu'ils décrochent le téléphone.



Hier et aujourd'hui

Vous souvenez-vous de l'Internet d'il y a huit ans ? En théorie, vous pouviez communiquer de multiples façons, ce qui ne se vérifiait généralement pas dans la pratique. Pourquoi ? Parce qu'il fallait maîtriser une longue liste de commandes et de codes obscurs, impossibles à mémoriser pour le commun des utilisateurs.

Le même phénomène se produit aujourd'hui avec les autocommutateurs (PABX). En théorie, vous pouvez mettre en œuvre toutes sortes de services. Dans la pratique pourtant, les utilisateurs n'apprennent dans l'ensemble guère plus d'une demi-douzaine de commandes. Heureusement, l'Alcatel OmniPCX 4400 change tout cela. Avec les touches programmables des téléphones, les applications PC intégrées, les barres d'outils personnalisées et le guide vocal intégré aux téléphones fixes et mobiles, Alcatel met la puissance des systèmes téléphoniques numériques à la portée de tous.

Évolution

Il est grand temps que votre PABX – l'une des pièces maîtresses du système d'information de votre entreprise – abandonne son architecture centralisée et propriétaire pour migrer vers un modèle client-serveur basé sur des systèmes d'exploitation ouverts, des protocoles publics et des plates-formes de serveurs normalisées. C'est à cette condition seulement que vous pourrez bénéficier de l'intégration de l'information dont vous avez aujourd'hui besoin.

Votre réseau de données et ses applications doivent se développer et s'adapter aux nouveaux défis et opportunités. Les systèmes d'information incapables de s'adapter et de se développer facilement génèrent autant de problèmes qu'ils n'en résolvent ! Dans la mesure où les applications de communications vocales s'intègrent maintenant dans le système global de communication, elles doivent adopter les mêmes objectifs d'évolutivité. C'est pourquoi votre système a besoin d'une architecture puissante, standard et ouverte.

La plate-forme de communication d'entreprise (PCX) est le successeur naturel du PABX. L'Alcatel OmniPCX 4400 est le premier véritable PCX :

- architecture client-serveur sous UNIX
- architecture matérielle et logicielle distribuées et évolutives
- IP natif

- Multiplicité des techniques de transport utilisables (IP, relais de trame, ATM et RNIS)
- Indépendance entre la technique de transport utilisée et les applications offertes
- mobilité intégrée
- services vocaux complets et intuitifs
- couplage téléphonie-informatique (CTI) normalisé

Mais une architecture évoluée, pour toute nécessaire qu'elle soit, n'est pas suffisante ! Sous prétexte qu'un PCX apporte de nouveaux services, on ne peut admettre un quelconque risque de régression fonctionnelle ou de diminution de la qualité de service.

Les nouvelles solutions doivent intégrer les acquis résultant des années d'expérience au service des utilisateurs et des clients et, en particulier, la qualité et la permanence des services caractérisant depuis longtemps le service téléphonique. Alcatel OmniPCX 4400 évite toute régression applicative et diminution de qualité de service.



L'Alcatel OmniPCX facilite la vie quotidienne de chacun de vos collaborateurs



CONVERGENCE
TRANSPARENTE

Alcatel

Alcatel vous propose un programme de mise en œuvre qui vous permettra de bâtir, à votre rythme, un réseau économique offrant à vos collaborateurs des outils de communication puissants et faciles à utiliser à tout moment et en tout lieu (mobilité). Ce réseau vous aide à développer vos ventes grâce à des moyens d'interaction nouveaux et puissants avec vos clients (nouvelles applications).

Ce réseau réduit vos coûts de transmission et vous garantit une qualité vocale comparable à celle du réseau téléphonique classique (gestion des différents mode de transport dans le réseau).

Ce réseau sera toujours opérationnel et facile à gérer (services réseau). De plus, la transition vers ces nouvelles possibilités doit s'effectuer de manière transparente et parfaitement intégrée, sans que les utilisateurs aient à apprendre des commandes complexes. C'est ce que nous appelons la convergence transparente.

Il devient courant de faire converger de façon transparente la voix et les données au niveau du transport. Mais c'est davantage au niveau applicatif que résident les véritables avantages de la convergence. La convergence applicative exige, en revanche, l'expertise des leaders mondiaux.

Les briques de base

La convergence transparente s'articule autour de cinq briques de base qui concernent aussi bien l'utilisateur que l'entreprise :

Terminal multimédia : Enrichissement du PC pour le faire devenir un terminal multimédia et pour coupler les applications informatiques aux services de communication, le téléphone et un ensemble d'applications de communications, qui confèrent à chaque utilisateur efficacité et facilité d'utilisation.

Mobilité : Systèmes sans fil pour une totale mobilité sur le site et à l'extérieur, offrant au personnel itinérant un accès complet à l'information.

Applications : Traitement de tous types de trafic (voix, données, télécopies et vidéo), offrant aux clients un accès multimédia interactif à l'entreprise.

Mise en réseau : Basée sur l'IP et d'autres technologies de transmission et commutation de données, il permet la coexistence de nombreux types d'applications : systèmes d'informations basés sur le Web, téléphonie, transmission de données, etc.

Services réseau : Pour optimiser les coûts d'exploitation et permettre une gestion de réseau unifiée et sécurisée, offrant qualité de service et gestion de la bande passante.



Les briques de base



Terminal multimédia

Le Poste de travail

Les téléphones Reflexes™ d'Alcatel OmniPCX 4400 disposent d'un riche éventail de fonctionnalités qui simplifient les communications. Les postes Alcatel Reflexes™ possèdent en outre une interface intuitive qui guide pas à pas l'utilisateur à travers les différentes fonctions.

Les téléphones Reflexes™ – qui se déclinent en une gamme complète – permettent de rationaliser les communications. Par exemple, un directeur peut sélectionner la liste de personnes qui peuvent l'appeler directement sans passer par sa secrétaire. Inversement, il peut spécifier que les appels provenant de numéros de téléphone extérieurs soient automatiquement basculés sur le poste de sa secrétaire. La secrétaire et le directeur peuvent rédiger et s'envoyer directement des messages courts qui s'afficheront sur leurs téléphones respectifs, même pendant une conversation téléphonique. Alcatel OmniPCX 4400 offre plus de 500 fonctions qui rationalisent les flux d'informations.

Avec Alcatel OmniPCX 4400, vous pouvez composer le numéro de votre correspondant (à l'intérieur comme à

l'extérieur de l'entreprise) en tapant son nom sur le clavier alphanumérique intégré au téléphone. Au lieu de rechercher dans votre répertoire téléphonique un numéro que vous devrez ensuite composer au clavier, il vous suffit de taper les premières lettres du nom de votre correspondant jusqu'à ce que le système l'identifie, comme c'est le cas avec votre messagerie électronique. Associée à un répertoire central, cette fonction d'appel par nom permet de composer rapidement et sans erreur un numéro de téléphone.

Les postes téléphoniques évolués Alcatel Reflexes™ intègrent un ensemble de touches de fonction programmables associées à leur propre afficheur à cristaux liquides. Ces touches peuvent être personnalisées selon les besoins. Leur usage et leur libellé changent dynamiquement avec les fonctions que vous utilisez, ce qui permet de faciliter l'utilisation d'un grand nombre de fonctions. Les fonctionnalités du PCX sont ainsi présentées à chaque utilisateur d'une manière tout à fait nouvelle et peuvent facilement être déployées sans grande formation des utilisateurs.

Toutes les fonctions du PCX sont accessibles depuis n'importe quel téléphone. Sur les postes téléphoniques les plus simples dépourvus d'afficheur, le guidage visuel est remplacé par un guide vocal qui est opérant pour toutes les fonctions importantes – et pas uniquement pour la messagerie vocale comme c'est, hélas, le cas sur la plupart des autres systèmes.

Les postes Reflexes™ innovent également en offrant une flexibilité et une ouverture nouvelles grâce au concept unique du " Plugware ". Grâce au Plugware d'Alcatel, le poste téléphonique et le PC fonctionnent ensemble en tant que solution intégrée de communication personnelle. De plus, ce plugware peut transformer votre poste Reflexes™ actuel en un téléphone IP haut de gamme.

Téléphonie avancée sur PC

L'Alcatel OmniPCX 4400 intègre votre téléphone à votre environnement PC rapidement, simplement et sans compromettre la fiabilité. Grâce à l'interface graphique, l'utilisateur d'un PC peut accéder à toute une panoplie de fonctions avancées telles que la téléphonie ou la communication de groupe. Cette fonction de communication est parfaitement intégrée à d'autres applications bureautiques, notamment Lotus Notes®, NetMeeting® et Outlook®, et à la série d'applications Microsoft Office®. Elle autorise les appels directs, l'affichage instantané de fenêtres messages, la synchronisation des répertoires personnels et bien plus encore.

L'Alcatel OmniPCX 4400 peut également transformer les PC en téléphones

grâce à des outils uniques offrant le niveau de qualité vocale que vous attendez. Les utilisateurs de téléphonie sur PC doivent pouvoir disposer d'un service téléphonique digne de ce nom, et ne sauraient se contenter des seules fonctions de base.

Il est possible d'accéder à l'ensemble des fonctions d'Alcatel OmniPCX 4400 depuis n'importe quel PC sous Windows® ou Windows NT® situé sur le campus ou sur un site distant.

Alcatel OmniPCX 4400 s'intègre directement aux applications bureautiques grâce aux protocoles LDAP, MAPI, TAPI et OLE. Pour appeler votre correspondant, vous pouvez utiliser votre répertoire personnel d'applications bureautiques telles que Lotus Notes, Excel, Outlook, ACT ou autres. Alcatel OmniPCX 4400 consulte automatiquement plusieurs répertoires (par exemple le répertoire personnel de votre PC, puis celui du service et enfin celui de l'entreprise).

Depuis votre PC, vous pouvez accéder à une multitude d'informations et savoir notamment qui vous appelle et qui vous a appelé. Une barre d'outils vous permet de communiquer facilement et étroitement avec votre groupe de travail ; d'un coup d'œil, vous savez si telle ou telle personne est occupée sur son PC, vous identifiez instantanément les autres participants à une conférence à la quelle on vous invite pour une courte consultation. Vous pouvez voir la photo des personnes auxquelles vous souhaitez parler, vérifier si la réunion que vous avez prévue est bien inscrite sur leur calendrier de groupe de travail, et savoir si elles sont actuellement disponibles.

Il est aussi facile d'établir une liste de destinataires de messages vocaux que de créer une liste de diffusion de messages électroniques.

Cette intégration au poste de travail s'applique aussi bien aux opérateurs qu'aux utilisateurs. Le poste opérateur Alcatel OmniPCX 4400 utilise une application graphique sur PC ainsi qu'un clavier multimédia, offrant un contrôle complet du système. Contrairement aux autres systèmes basés sur PC, l'opérateur garde le contrôle intégral du système, même si son PC s'arrête.



Poste de travail

L'Alcatel 4980 est une nouvelle génération d'outils de communication intégrant voix, données et applications bureautiques.



L'Alcatel 4980 offre de nombreuses fonctionnalités comme, téléphonie avancée, outils de groupe, messagerie vocale et fax.



Mobilité

De nouveaux outils pour une nouvelle façon de travailler

Consulter son courrier électronique depuis sa chambre d'hôtel ; prendre un appel important, même en déplacement ; surfer sur le Web en attendant son avion... Le bureau mobile est désormais une composante fondamentale de l'environnement de travail d'aujourd'hui.

La rapidité d'une décision peut conférer à votre entreprise un avantage décisif sur la concurrence. Les décisions professionnelles se prennent parfois sur la route ou chez soi. Il faut alors disposer des mêmes moyens de communications qu'au bureau.

Les services de communication sont accessibles en permanence à l'utilisateur, qu'il soit :

- quelque part sur le site de l'entreprise
- sur un autre site de l'entreprise
- sur la route
- au domicile

Alcatel peut ainsi offrir des solutions de mobilité totale grâce à un éventail complet de technologies :

téléphones sans fil sur le site, GSM en déplacement, PC, modems, lignes DSL, etc.

Mobilité sur le site

Vos collaborateurs se déplacent beaucoup ? 80 % de vos salariés auront besoin à un moment ou à un autre de moyens de communications mobiles. Avec une solution sans fil d'Alcatel, vos collaborateurs sont toujours joignables. Vous offrez un meilleur service à vos clients et vous améliorez votre productivité.

Totalement intégrés à Alcatel OmniPCX 4400, les postes mobiles sur le site offrent les mêmes possibilités que les postes téléphoniques de bureau : appel par le nom, lignes multiples, groupe de travail, guide vocal, etc.

Bureau sans fil

Les déménagements de bureaux sont fréquents. Le bureau sans fil d'Alcatel met un terme aux tracasseries et aux frais liés au déménagement d'un téléphone filaire. Alcatel OmniPCX 4400 associe le téléphone sans fil d'une personne à un PC, lui permettant ainsi d'accéder sans

restriction à l'ensemble des services téléphoniques en tout point du campus.

Mobilité sur site et hors site

Vos commerciaux et vos techniciens passent le plus clair de leur temps en déplacement ou en clientèle. La solution Alcatel OmniPCX 4400 leur permet de disposer chacun d'un numéro de téléphone unique. Les appels sont automatiquement acheminés vers un téléphone mobile du site ou vers un GSM, ou vers un téléphone fixe extérieur (domicile, etc...), ou vers la messagerie selon la localisation du destinataire de l'appel et, éventuellement, de l'urgence de l'appel. En outre, ces utilisateurs itinérants auront accès à la messagerie vocale, au courrier électronique, à la messagerie fax ainsi qu'à des applications et à des informations basées sur le Web, aussi facilement que s'ils étaient à leur bureau.

Continuer à travailler en dehors de l'entreprise

Qu'ils utilisent un GSM ou un poste fixe, ceux qui travaillent chez eux ou en clientèle ont pleinement accès au réseau de l'entreprise, y compris à la gestion de leur renvoi d'appel. Les collaborateurs se trouvant sur des sites éloignés disposent de toute une panoplie de solutions pour rester en contact, en bénéficiant notamment :

- de l'accès au réseau privé de l'entreprise
- de l'appel par le nom
- de l'acheminement sélectif automatique de l'appel en temps réel
- de la boîte aux lettres unifiée pour les messages vocaux et fax

Les télétravailleurs peuvent être totalement intégrés à l'environnement de travail de l'entreprise grâce à des équipements allant d'un simple modem à un adaptateur RNIS ou une liaison DSL à haut débit. Avec leur PC multimédia, ils peuvent envoyer et recevoir des données

et accéder aux mêmes services téléphoniques que s'ils étaient dans l'entreprise. Ces services englobent, entre autres, les fonctions de répertoire téléphonique automatique, d'appel par le nom, de sélection directe à l'arrivée, de mode patron/secrétaire, etc.



L'Alcatel 4980 offre des services "voix et données" sécurisés aux télétravailleurs.



Les solutions sans fil permettent la mobilité de vos collaborateurs et de vos organisations.



Applications

Messagerie unifiée pour une communication rationnelle

Alcatel OmniPCX 4400 fédère en une seule et même application la messagerie vocale, le courrier électronique et la messagerie fax. C'est ce que nous appelons la messagerie unifiée. Vous pouvez faire défiler vos messages vocaux et écouter en priorité les plus importants, comme vous le feriez avec votre messagerie électronique. Désormais, il n'est plus nécessaire de taper le nom et le numéro de téléphone de vos correspondants pour les rappeler : un clic de la souris suffit.

La messagerie unifiée de l'Alcatel OmniPCX 4400 est intégrée au système de messagerie électronique de votre entreprise. Chaque utilisateur dispose d'une boîte aux lettres électronique personnelle capable de traiter aussi bien des messages électroniques que des messages vocaux et des télécopies. La puissance et la convivialité du PC permettent de gérer les messages vocaux et les télécopies aussi facilement que votre courrier. Les messages multimédias – courrier électronique associé à une télécopie, message vocal attaché

à un courrier électronique – sont désormais possibles et permettent une combinaison efficace des informations.

Vos collaborateurs itinérants peuvent enfin exploiter pleinement le potentiel de la messagerie unifiée depuis un téléphone mobile ou n'importe quel autre téléphone. Il est bien entendu possible d'enregistrer et d'écouter les messages vocaux, d'écouter son courrier électronique et les en-têtes des télécopies grâce à la fonction de conversion vocale, et de récupérer des documents écrits (des messages électroniques par exemple) sur un télécopieur.

Mettez vos clients en rapport avec vos experts

Des applications de communications évoluées permettent à vos collaborateurs d'offrir à vos clients la réactivité et le haut niveau de service qu'ils attendent. Vos clients apprécient d'être mis en relation directement avec le bon interlocuteur, surtout si celui-ci reçoit automatiquement tous les éléments nécessaires pour leur répondre.

L'acheminement de l'appel vers l'interlocuteur approprié conditionne l'efficacité de votre service.

L'Alcatel OmniPCX 4400 intègre une nouvelle génération de distributeur automatique d'appels. Son modèle breveté de distribution matricielle gère le flux des appels et les ressources en fonction des compétences de l'agent et du coût. Il assure l'acheminement du trafic du réseau et la distribution virtuelle des appels de manière souple et globale.

L'intégration pour une réelle souplesse

Alcatel OmniPCX 4400 peut se connecter facilement, par exemple, aux logiciels de gestion des ressources en personnel développés par des éditeurs tiers. Ainsi, la prochaine fois que vous mettrez en place une campagne de télémarketing, vous pourrez définir avec précision le nombre d'agents nécessaires.

Si vous devez consigner et enregistrer les appels dans une base de données pour pouvoir les consulter

ultérieurement, l'intégration nécessaire est également très simple à réaliser.

Dans les centres d'appels, nous intégrons facilement les affichages muraux qui fournissent aux agents des informations synthétiques sur l'état actuel des tâches du groupe.

Les agents des centres d'appels peuvent gérer la composante vocale de leur communication soit sur leur poste téléphonique, soit sur leur PC.

Le superviseur du centre d'appels, qui doit pouvoir s'appuyer sur des outils de gestion efficaces, peut désormais gérer le fonctionnement du centre en temps réel, d'un simple clic de la souris. Outre les statistiques en temps réel, Alcatel OmniPCX 4400 fournit des informations précises au format Excel (intégré et lancé automatiquement), ce qui permet de générer des feuilles de calcul et des graphiques personnalisés. Les rapports ainsi générés à partir de la capture d'un grand nombre d'événements relatifs aux communications permettent une analyse exhaustive et une interprétation immédiate favorisant la qualité du service rendu par un centre d'appels.

Le commerce électronique

L'Internet est en train de s'imposer comme le support par excellence pour la distribution et la promotion de produits et de services. Il n'en demeure pas moins que des visites occasionnelles sur un site Web ne se concrétisent pas toujours par un achat. Alcatel OmniPCX 4400 offre

tout un éventail de solutions pratiques permettant aux visiteurs de sites Web de communiquer facilement avec l'entreprise, notamment par le contact téléphonique direct, le rappel automatique, l'échange de messages en direct, le courrier électronique et la navigation assistée.

Traitement des appels

Vous souhaitez traiter les appels en fonction des priorités de votre entreprise. Vous voulez peut-être automatiser les demandes classiques de vos clients afin que votre personnel ne dépense pas de temps à répondre à des questions simples. De plus, vous devez peut-être mettre ces informations à leur disposition 24 heures sur 24.

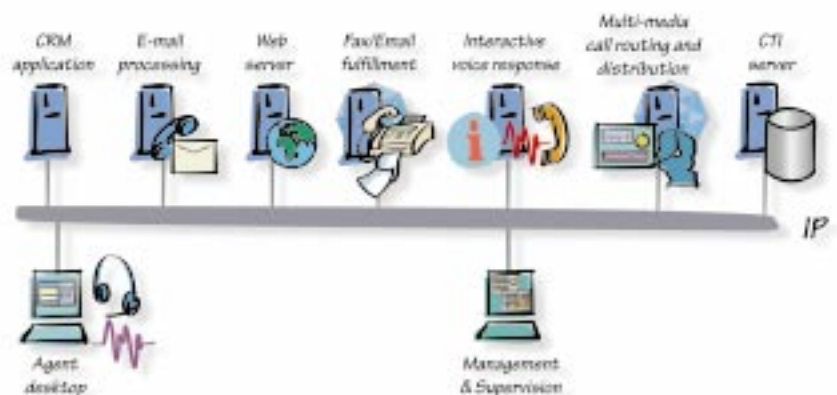
Le serveur de traitement des appels d'Alcatel est une solution personnalisable qui intègre des fonctions de traitement de la parole, de réponse vocale interactive et de centre d'appels. Fournissant et collectant les informations, la fonction de réponse vocale interactive communique avec vos clients grâce à la

reconnaissance vocale. Avec le générateur graphique d'applications, votre service clientèle peut personnaliser rapidement l'acheminement des appels pour répondre précisément à vos besoins.



Gérer et accéder à ses messages quelque soit l'endroit, le moment, le moyen.

L'Alcatel OmniPCX 4400 vous permet de créer des centres de relation clients multi-média.





Mise en réseau

La montée en puissance de la convergence

En fonction de la stratégie de votre organisation et de votre réseau, Alcatel vous offre un vaste choix de solutions de convergence pour votre système de communication. L'intégration d'applications voix et données au sein d'un système de communications unique ne doit pas se faire au détriment de la fiabilité. L'Alcatel OmniPCX 4400 offre une gestion de réseau particulièrement puissante et évoluée qui contribue à la remarquable disponibilité du système.

Flexibilité totale

Les possibilités d'exploitation en réseau multisites de l'Alcatel OmniPCX 4400 procurent une souplesse organisationnelle qui peuvent améliorer fondamentalement l'efficacité du travail en équipe. Qu'elles travaillent sur des sites différents, ou même dans des pays différents, les "équipes virtuelles" peuvent être interconnectées comme si elles se trouvaient sur le même site grâce à des solutions telles que :

- les centres d'appels totalement distribués
- les téléphones sans fil utilisables sur n'importe quel site de l'entreprise
- des fonctionnalités spécialisées – mettant en œuvre à la fois le téléphone et le PC – permettant une communication interactive optimisée entre les membres d'une "équipe virtuelle" (personnes géographiquement dispersées et fonctionnellement très proches).

Economies sur vos factures Télécoms

La première étape de la convergence est souvent la réduction des coûts de transport. Le système Alcatel OmniPCX 4400 vous aide à réduire vos factures téléphoniques et vos frais administratifs. Il autorise également l'accès à tous les types de réseaux : circuits, paquets ou cellules. Sa principale nouveauté est l'utilisation de la technologie de transmission de la voix en mode paquets. Vous disposez ainsi d'un plus grand choix en matière de réseau : voix sur IP, sur FR ou sur ATM, ou même paquets compressés pour la transmission de la voix

sur les réseaux téléphoniques classiques à commutation de circuits.

Tout cela est possible grâce à un moteur de compression intégré qui réduit sensiblement la bande nécessaire à la transmission voix, sans compromettre la qualité ou la fiabilité. Un ensemble complet de services est disponible sur la totalité des infrastructures du réseau. Vous pouvez également réaliser d'importantes économies de transmission par la sélection de l'opérateur en fonction de l'heure et du jour de la semaine.

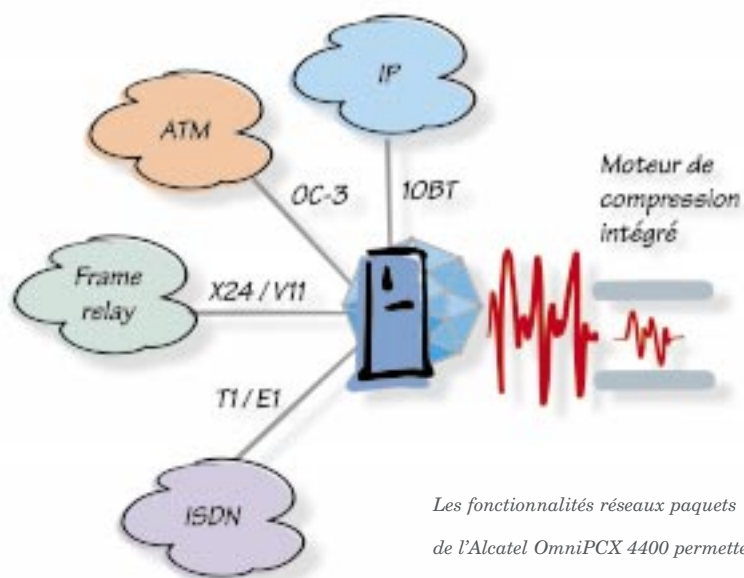
Utilisation de la technologie de transmission de la voix en mode paquets

Les avantages de la technologie de transmission de la voix en mode paquets d'Alcatel OmniPCX 4400 ne se limitent pas aux économies réalisées sur les communications longues distances. La voix sur IP, par exemple, vous garantit des communications de qualité entre des équipements hétérogènes – entre un téléphone et un PC, par exemple. Avec Alcatel OmniPCX 4400, la qualité de service est garantie. La carte IP intégrée surveille la perte de paquets et le retard, et réachemine automatiquement le trafic via un autre réseau en cas de dégradation de la qualité. Vous réalisez ainsi des économies en acheminant le trafic vocal via l'Internet

tout en bénéficiant d'une qualité et d'une fiabilité comparables à celles d'un réseau téléphonique classique.

Alcatel OmniPCX 4400 gère automatiquement les voies d'acheminement du trafic en fonction du type de service. Le passage des télécopies sur l'Internet vous permettra de réaliser de substantielles économies, même si la transmission dure un peu plus longtemps.

La transmission à la demande de la voix en mode paquets sur le RNIS vous permet de tirer véritablement parti des réseaux privés virtuels. Vous bénéficiez de coûts de communications réduits et d'un réseau capable d'interconnecter tous vos collaborateurs, qu'ils travaillent au siège ou dans la plus petite de vos filiales.



Une gamme complète d'options IP

Les fonctionnalités de l'Alcatel OmniPCX 4400 permettent à l'ensemble de vos collaborateurs de communiquer tout en préservant les habitudes de chacun. Il est désormais facile d'utiliser l'IP pour la fourniture de services vocaux essentiels sur tous vos sites. De plus, nous vous offrons un large éventail d'options de connectivité IP :

- téléphones Alcatel Reflexes™ IP
- PC intégrant la technologie voix sur IP
- téléphones Alcatel équipés d'adaptateurs IP
- commutateurs connectés sur IP desservant un groupe de postes.

Les fonctionnalités réseaux paquets de l'Alcatel OmniPCX 4400 permettent une optimisation de la bande passante, et des possibilités de compression sur différents types de réseaux.



Services réseau

Une bonne gestion pour des communications de qualité

La réussite de votre entreprise dépend de la qualité de ses communications. Il est donc essentiel que vos applications de gestion soient capables de mesurer la réactivité et la qualité des communications. L'analyse des flux de communications est un moyen efficace pour l'amélioration de la qualité du service.

L'Alcatel OmniPCX 4400 est accompagné d'une gamme de plates-formes puissantes pour la gestion de votre réseau au niveau local, national ou mondial. Basés sur des normes ouvertes, les outils de gestion orientés objet d'Alcatel vous permettent d'intégrer facilement de nouvelles technologies en fonction de l'évolution des besoins de votre entreprise :

- une application Java avec interface de type WEB permettant un accès universel depuis votre intranet.
- des applications de suivi du trafic et de collecte des données pour la facturation
- la génération de rapports et la facturation dans des formats standard (HTML ou PDF

par exemple) ainsi que la distribution automatisée par courrier électronique des données de gestion afin de rationaliser les transmissions en interne.

Gérer la convergence

La gestion de la convergence est également très importante. La clé : des systèmes de gestion qui intègrent logiquement le système vocal à l'infrastructure de communication de l'entreprise. La gestion des adresses IP par l'Alcatel OmniPCX 4400, par exemple, repose sur la négociation avec le serveur DHCP de l'entreprise.

Alcatel OmniPCX 4400 fournit des indicateurs de qualité de service normalisés aux différentes couches du protocole. Il est ainsi possible d'identifier les communications vocales et de leur attribuer une priorité d'acheminement sur le réseau. L'intégration à d'autres systèmes de gestion via HP OpenView, des messages d'alerte SNMP et les bases d'informations de gestion MIB 2 autorisent la constitution d'une topologie et d'un point de commande unique pour les différents éléments constituant le système unifié de communication d'entreprise.

Les utilisateurs au cœur de la convergence

Les modes de fonctionnement de l'entreprise évoluent en permanence ; les équipes et les groupes de travail ne durent généralement que le temps d'un projet. Chaque utilisateur a besoin d'outils lui permettant d'obtenir des informations et de communiquer dans des environnements très divers. Les services de téléphonie de l'Alcatel OmniPCX 4400 garantissent la composition immédiate et sans erreur des numéros à partir d'un service d'annuaire LDAP capable de fonctionner interactivement avec d'autres bases de données de l'entreprise. Cette fonctionnalité est disponible sur l'ensemble de votre réseau, en synchronisme sur plusieurs PCX et sur plusieurs sites.



Convergence

Intégration de la convergence

Nous entrons actuellement dans l'ère des systèmes de communication et de gestion convergents. Pour répondre aux besoins de chaque entreprise, un fournisseur de solutions à valeur ajoutée doit pouvoir intégrer des systèmes et des applications de haut niveau de provenances diverses. Alcatel et ses partenaires, experts de renommée mondiale dans les domaines de la voix et des données, vous offrent un interlocuteur unique assurant l'intégration et le support technique.

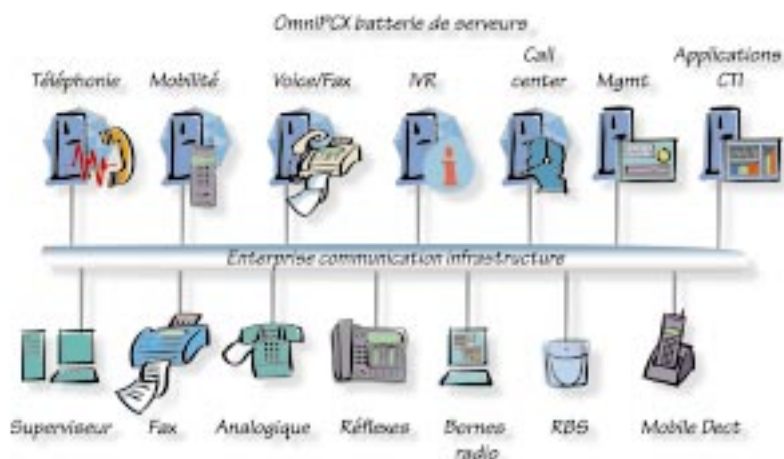
Évoluer à son rythme

La possibilité de réduire les coûts en acheminant les communications vocales via l'Internet est l'un des moteurs les plus évidents de la convergence. Cependant, l'intégration ne se cantonne pas à l'abandon du réseau téléphonique classique mais permet aussi de déployer d'autres applications :

- des outils de communication collaboratifs en local et à distance
- la visioconférence
- la messagerie unifiée
- les centres d'appels multi-média (Web Call Center)

L'Alcatel OmniPCX 4400 est conçu et fabriqué par l'un des leaders mondiaux de systèmes de communication vocale. Grâce à son architecture ouverte et évolutive, cette solution associe une qualité vocale optimale à des services de communication évolués constituant une véritable mise en cohérence du monde des données et de celui de la voix.

Les technologies arrivant à maturité et la normalisation de la téléphonie IP progressant, vous pourrez déployer les solutions intégrées d'Alcatel à votre propre rythme, en ne compromettant ni les services ni la qualité.



Alcatel se réserve le droit de modifier les caractéristiques de ses produits en vue d'y apporter des améliorations techniques ou de respecter de nouvelles réglementations. Les marques citées sont la propriété de leurs sociétés respectives.

Impression : NRJB

Photos : C. Malissen

L. Monlaü - Ph. Stroppa.

Alcatel

32 avenue Kléber

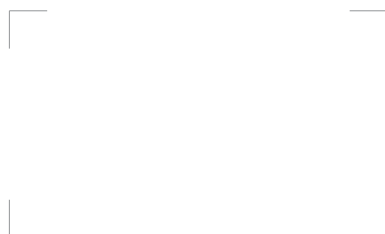
92707 Colombes

France

Tél. : +33 (0)1 55 66 70 00

RCS Paris B 602 033 185

www.alcatel.com



ARCHITECTS OF AN INTERNET WORLD