



## Solutions de communication Alcatel-Lucent Office - 2007



# Solutions de communication Alcatel-Lucent Office pour PME

<i>Alcatel-Lucent : premier fournisseur de solutions de communication d'envergure mondiale</i> .....	3
<i>Des solutions de communication Office adaptées à vos besoins</i> .....	4
<b>Une offre modulaire et souple</b> .....	5
■ ■ Les suites de communication Office .....	6
■ ■ Options logicielles .....	8
■ ■ Les infrastructures matérielles .....	9
<b>Productivité des employés</b> .....	14
■ ■ Services de téléphonie .....	14
■ ■ Postes numériques.....	16
■ ■ Postes IP Touch .....	17
■ ■ Accessoires des postes .....	19
■ ■ Softphone PIMphony.....	21
■ ■ Mobilité sur site.....	24
■ ■ Services de collaboration et de mobilité.....	33
■ ■ Mobilité hors site .....	36
■ ■ Solution Internet.....	38
<b>Satisfaction des clients</b> .....	39
■ ■ Accueil de l'entreprise .....	39
■ ■ Solution de centre d'appels .....	40
<b>Gestion et exploitation</b> .....	42
■ ■ Une gestion simple et puissante.....	42
■ ■ Solution de téléphonie IP.....	43
■ ■ Interfaces applicatives.....	44
■ ■ Mise en réseau .....	45
■ ■ Gestion de réseau : OmniVista 4760 .....	47
<b>Marchés verticaux</b> .....	48
■ ■ Solution destinée au secteur hôtelier/hospitalier .....	48

# Alcatel-Lucent : premier fournisseur de solutions de communication d'envergure mondiale

18,6 milliards d'euros de CA  
2,7 milliards d'euros d'investissement dans la R&D\* 79 000 employés  
présent dans 130 pays



N° 1 des logiciels de centre de contacts N° 1 des logiciels de gestion des adresses IP  
N° 2 de la téléphonie pour PME Plus de 1800 partenaires à votre service

Alcatel-Lucent propose des solutions qui permettent aux fournisseurs de services, entreprises et administrations du monde entier d'offrir des services de communication voix, données et vidéo aux utilisateurs finaux. En tant que leader de la mise en réseau fixe, mobile et convergente haut débit, des technologies IP, des applications et des services, Alcatel-Lucent propose des solutions de bout en bout qui permettent de fournir des services de communication de pointe aux utilisateurs (à leur domicile, au bureau et en déplacement). Avec 79 000 employés et des opérations dans plus de 130 pays, Alcatel-Lucent est un partenaire local d'envergure mondiale. Alcatel-Lucent possède l'équipe de services internationale la plus expérimentée du secteur, ainsi que l'une des plus grandes organisations de recherche, de technologies et d'innovation du secteur des télécommunications. Alcatel-Lucent, qui a enregistré un chiffre d'affaires combiné pro forma de 18,6 milliards d'euros en 2005, est juridiquement constituée en France. Son siège social se trouve à Paris.

La division Entreprise, qui compte plus de 250 000 clients dans le monde, est l'un des principaux fournisseurs mondiaux de solutions de communication pour entreprises (logiciels pour centres de contacts (N° 1), la téléphonie pour petites et moyennes entreprises (N° 2), logiciels de gestion des adresses IP (N° 1), etc.). La division Entreprise procure un avantage concurrentiel aux entreprises de toutes tailles en leur permettant d'augmenter la satisfaction de leurs clients, la productivité de leurs employés et l'efficacité de leurs opérations. Son portefeuille comprend des produits, des logiciels et des services conçus pour permettre au personnel des entreprises de partager facilement des informations multimédia grâce à des offres sophistiquées : communications unifiées et centres de contacts, téléphonie IP, logiciels de gestion des adresses IP et des performances, et solutions de sécurité.

# Des solutions de communication Office adaptées à vos besoins

Les solutions de communication Alcatel-Lucent Office pour PME ont été conçues pour vous aider à conforter votre avantage concurrentiel. L'évolution permanente de notre solution a donc été pensée selon trois grands axes :

- Productivité des employés
- Satisfaction des clients
- Efficacité des opérations



## 1. PRODUCTIVITE DES EMPLOYES

La rentabilité de votre entreprise repose largement sur la productivité et la réactivité de votre personnel.

→ Les solutions de communication Alcatel-Lucent Office améliorent les conditions de travail de vos employés grâce à des outils performants et conviviaux, qui les aident à gérer les tâches téléphoniques et les informations électroniques quotidiennes pour collaborer plus efficacement, où qu'ils se trouvent.

## 2. SATISFACTION DES CLIENTS

Votre capacité à gérer efficacement les demandes de vos clients influe considérablement sur leur niveau global de satisfaction. Vous ne l'ignorez pas, la satisfaction du client favorise sa fidélité et, par conséquent, votre chiffre d'affaires.

→ Les solutions de communication Alcatel-Lucent Office vous proposent de vous appuyer sur des outils fiables et efficaces pour gérer vos relations client.

## 3. GESTION ET EXPLOITATION

Plus vos conditions d'exploitation quotidiennes sont simples, mieux vous pouvez vous concentrer sur votre cœur de métier. De même, plus vos charges de fonctionnement sont faibles, meilleure est votre rentabilité.

→ Les solutions de communication Alcatel-Lucent Office comprennent des solutions faciles à installer et à gérer, conçues pour rationaliser vos coûts de télécommunication.

## Une offre modulaire et souple

Les solutions de communication Alcatel-Lucent Office sont parfaitement modulaires et évolutives, capables de s'adapter à vos besoins, quelle que soit l'évolution de vos activités quotidiennes. Si vous éprouvez le besoin d'installer des fonctionnalités supplémentaires, de déployer une nouvelle application, d'ajouter des terminaux ou d'élargir vos capacités, la solution sélectionnée pourra facilement être étendue, à tout moment et à votre rythme.

Pour que votre solution de communication puisse évoluer au fur et à mesure de vos besoins, les solutions de communication Alcatel-Lucent Office ont été conçues selon une architecture souple et évolutive. Construisez votre solution en combinant les éléments les mieux adaptés à vos attentes et à votre budget :

- Plusieurs **suites de communication** et **options logicielles** à valeur ajoutée,
- Une grande variété d'**applications** de communication,
- Une gamme complète de **plates-formes matérielles** puissantes,
- De nombreuses **infrastructures de réseau** câblées et sans fil,
- Une gamme complète de **combinés** professionnels filaires et sans fil.

Applications et terminaux  
pour 236 utilisateurs max.

The diagram illustrates the modular architecture of the Alcatel-Lucent Office communication solution. It is organized into several layers:

- Applications and Terminals:** At the top, there are three screenshots of software interfaces and a row of various communication devices including desktop phones, mobile phones, and a laptop.
- Configuration Options:** A central box titled 'Options' contains a list of features with checkboxes:
  - Utilisateurs:**
    - Utilisateurs analogiques
    - Utilisateurs avancés
    - Utilisateurs IP
    - Utilisateurs mobiles sur site
    - Utilisateurs P mobiles sur site
    - Utilisateurs Extended Office
  - Suites de communication:**
    - First
    - Business
    - Business IP
    - Guest
    - Extended
  - Options:**
    - Standard automatique
    - PIMphony
    - Call Center Office
- Hardware Platforms:** Below the options are two boxes:
  - OmniPCX Office:** Contains an image of a server rack unit.
  - Extended Communication Server:** Contains images of two server units.
- Network Infrastructure:** At the bottom are two boxes:
  - OmniStack:** Contains an image of a network switch.
  - OmniAccess Wireless:** Contains an image of a wireless access point.

Suite de communication  
et licences logicielles

Infrastructure pour la  
téléphonie classique ou  
professionnelle IP et  
communications étendues

Infrastructure de réseau  
convergente

Naturellement, en tant que partenaire Alcatel-Lucent, nous vous guiderons tout au long du processus de décision et après l'installation, afin que vous puissiez tirer le meilleur parti de vos investissements. Permettez-nous de vous présenter les avantages de cette architecture simple, mais puissante.

## Les suites de communication Office

Quatre suites de communication sont aujourd'hui à votre disposition pour vous donner accès à des services de communication de pointe :

- First Pack
- Business Pack
- Business IP Pack
- Guest Pack
- Extended Communication Pack

Selon la suite sélectionnée, vous bénéficierez de services correspondant au profil de votre entreprise :

Services de communication avancés pour **petites et très petites** entreprises.

### First Pack

- Jusqu'à 4 messages d'accueil personnalisables
- 2 mn de musique d'attente personnalisée - 2 langues système
- Sélection automatique de l'acheminement (ARS, *Automatic Route Selection*) - Service DISA (Direct Inward Selection Access)
- Répertoire de 5000 noms - 1 000 tickets NMC
- Jusqu'à 75 sessions PIMphony Basic avec Compact Unit et Advanced Unit
- Jusqu'à 200 sessions PIMphony Basic avec Premium Unit

Services de communication avancés pour **PME**.

### Business Pack

- Assistant personnel - Jusqu'à 4 messages d'accueil personnalisables
- 2 mn de musique d'attente personnalisée - 2 langues système
- Sélection automatique de l'acheminement (ARS, *Automatic Route Selection*) - Service DISA (Direct Inward Selection Access)
- Répertoire de 5000 noms - 1 000 tickets NMC
- Jusqu'à 75 sessions PIMphony Basic avec Compact Unit et Advanced Unit
- Jusqu'à 200 sessions PIMphony Basic avec Premium Unit
- Messagerie vocale standard : Accueil sur la messagerie de l'utilisateur avec 2 ports et 60 mn

Services de communication **IP** avancés pour **PME**.

### Business IP Pack

- Assistant personnel - Jusqu'à 4 messages d'accueil personnalisables
- 2 mn de musique d'attente personnalisée - 2 langues système
- Sélection automatique de l'acheminement (ARS, *Automatic Route Selection*) - Service DISA (Direct Inward Selection Access)
- Répertoire de 5000 noms - 1 000 tickets NMC
- Jusqu'à 75 sessions PIMphony Basic avec Compact Unit et Advanced Unit
- Jusqu'à 200 sessions PIMphony Basic avec Premium Unit
- Messagerie vocale standard : Accueil sur la messagerie de l'utilisateur avec 2 ports et 60 mn
- Services Web XML pour 10 utilisateurs avec fonctionnalités My Phone, My IP Touch, My Messaging et My Management

Spécialement conçu pour les **établissements hôteliers** : hôtels, maisons de repos et secteur de la santé...

#### Guest Pack

- Assistant personnel - Jusqu'à 4 messages d'accueil personnalisables
- 2 mn de musique d'attente personnalisée - 2 langues système
- Sélection automatique de l'acheminement (ARS, *Automatic Route Selection*) - Service DISA (Direct Inward Selection Access)
- Répertoire de 5000 noms - 1 000 tickets NMC
- Jusqu'à 75 sessions PIMphony Basic avec Compact Unit et Advanced Unit
- Jusqu'à 200 sessions PIMphony Basic avec Premium Unit
- Messagerie vocale standard : Accueil sur la messagerie de l'utilisateur avec 2 ports et 60 mn
- Licence de logiciel de taxation sur IP pour l'activation d'Hospitality Link

Pour les besoins importants en termes de **collaboration**, de **communications unifiées** et de **mobilité**

#### Extended Communication Pack

- Unified Communication
- Collaboration
- Mobilité partout et sur n'importe quel terminal grâce au Bureau virtuel mobile
- PIMphony Team
- Utilisateurs nomades
- Réseau privé virtuel (VPN)
- Accès Internet sécurisé
- Serveur d'e-mails
- Serveur de fichiers
- Hébergement Web

## Options logicielles

Ces suites de communication sont capables d'évoluer avec vous au moment où vous le souhaitez, à l'aide de modules d'extension logiciels. Selon vos besoins, nous pouvons vous proposer des services optionnels et des applications à valeur ajoutée.

- Pour étendre les capacités des fonctions intégrées telles que :
  - Musique d'attente
  - Messagerie vocale
  - Langues système
  - Messages d'accueil
- Pour ajouter de nouvelles fonctionnalités, telles que :
  - Standard automatique et standard automatique multiple
  - PIMphony Pro, Team et Attendant
  - OmniTouch Call Center
  - etc.
- Pour ajouter des applications tierces :
  - Solution antivirus
  - Filtrage des URL

## Les infrastructures matérielles

### OMNIPCX OFFICE

Alcatel-Lucent OmniPCX Office vous offre les fonctionnalités vocales avancées nécessaires pour vos besoins de communication quotidiens.

Afin de s'adapter parfaitement à la taille de votre entreprise et de déterminer la meilleure capacité système en fonction de vos besoins, trois plates-formes matérielles vous sont proposées. Les éléments matériels, qui hébergent le logiciel Alcatel-Lucent OmniPCX Office, sont adaptables et faciles à entretenir. Ils autorisent même la maintenance à distance.

<p>En fixation murale</p>	<p style="text-align: center;"><b>Compact Unit</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Coffret mural natif</li> <li>▪ Intuitif et économique</li> <li>▪ De 6 à 20 utilisateurs normaux</li> <li>▪ De 6 à 60 utilisateurs IP</li> </ul>
	<p style="text-align: center;"><b>Advanced Unit</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 3 modules au format rack (Alcatel-Lucent Unit 1, 2, 3), empilables et montables sur rack (dans une baie 19 pouces)</li> <li>▪ Fixation murale possible pour les solutions Rack 1 et 2</li> <li>▪ Jusqu'à 236 utilisateurs normaux</li> <li>▪ Jusqu'à 200 utilisateurs IP</li> </ul>
	<p style="text-align: center;"><b>Premium Unit</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 3 modules au format rack (Alcatel-Lucent Unit 1, 2, 3), empilables et montables sur rack (dans une baie 19 pouces)</li> <li>▪ Equipés d'une unité centrale améliorée et d'un disque dur</li> <li>▪ Fixation murale possible pour les solutions Rack 1 et 2</li> <li>▪ Jusqu'à 236 utilisateurs normaux</li> <li>▪ Jusqu'à 200 utilisateurs IP</li> </ul>

Toutes ces unités nécessitent une alimentation électrique de 110 V/220 V. Elles disposent en outre d'une autonomie moyenne de 10 minutes sur batterie de secours (excepté la Compact Unit). On pourra demander à bénéficier d'une capacité d'autonomie étendue.

Utilisez les cartes d'OmniPCX Office pour tirer le maximum de votre système. Ces cartes, fortement modulaires, permettent de personnaliser l'offre. Cette dernière se compose de :

- **Cartes CPU** : en fonction des services souhaités.
- **Cartes LAN** : pour créer ou étendre un réseau LAN (voir le chapitre LAN).
- **Cartes de communication** : pour les postes analogiques et numériques.
- **Cartes de lignes réseau** : pour la connectivité analogique, MIC, RNIS.
- **Cartes VoIP** : pour la téléphonie utilisateur IP et les lignes réseau IP opérateur.
- **Cartes mixtes (ou d'interface)** : interfaces modulaires pour des configurations plus réduites.



## EXTENDED COMMUNICATION SERVER

Alcatel-Lucent Extended Communication Server fournit l'ensemble des services et applications de communication professionnelle clés, tels que les services de communication unifiée, de collaboration et de mobilité. Extended Communication Server est une solution de communication étendue unique et attractive qui convient parfaitement pour les employés ayant des besoins de communication étendue.

	<p><b>Extended Communication Server - Compact Edition</b> parfaitement adapté pour 25 utilisateurs d'Extended Office max.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Processeur Via C3 1,5 GHz</li> <li>■ 512 Mo de RAM</li> <li>■ 1 disque dur de 160 Go à 7200 tr/min</li> <li>■ 2 ports RJ45 pour carte Ethernet 10/100 Mbits/s</li> <li>■ Carte WAN-Ethernet supplémentaire</li> <li>■ 1 port de console, 1 emplacement VGA + 1 port parallèle, 4 ports USB</li> <li>■ Unité silencieuse sans ventilateur</li> </ul> <p><b>Option :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Point d'accès WiFi</li> </ul>
	<p><b>Extended Communication Server - Premium Edition 160</b> parfaitement adapté pour 26 à 60 utilisateurs d'Extended Office max.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Processeur P4 Hyperthreading 530 3,0 GHz</li> <li>■ 1 Go de RAM</li> <li>■ 2 disques durs SATA de 160 Go à 7200 tr/min avec RAID1</li> <li>■ Disque dur de secours (160 Go)</li> <li>■ 2 cartes Ethernet 10/100/1000 Mbits/s</li> <li>■ Carte WAN-Ethernet supplémentaire</li> <li>■ 1 port de console, 2 ports USB, 1 emplacement VGA + 1 port parallèle</li> <li>■ 1 CD 24x/DVD 8x</li> </ul> <p><b>Option :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Mémoire supplémentaire : 1 Go</li> </ul>
	<p><b>Extended Communication Server - Premium Edition 400</b> parfaitement adapté pour 61 à 250 utilisateurs d'Extended Office max.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Processeur P4 Hyperthreading 530 3,0 GHz</li> <li>■ 1 Go de RAM</li> <li>■ 2 disques durs SATA de 400 Go à 7200 tr/min avec RAID1</li> <li>■ Disque dur de secours (400 Go)</li> <li>■ 2 cartes Ethernet 10/100/1000 Mbits/s</li> <li>■ Carte WAN-Ethernet supplémentaire</li> <li>■ 1 port de console, 2 ports USB, 1 emplacement VGA + 1 port parallèle</li> <li>■ 1 CD 24x/DVD 8x</li> </ul> <p><b>Option :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Mémoire supplémentaire : 1 Go</li> </ul>

## L'INFRASTRUCTURE DE RESEAU

Alcatel-Lucent vous propose des équipements de commutation Ethernet hautes performances et abordables, grâce auxquels vous pouvez mettre en place des capacités d'alimentation par PoE (Power-over-Ethernet) et une véritable connectivité prête à l'emploi pour les postes IP Touch, les points d'accès WLAN et les autres équipements réseau.

Les OmniStack 6200 sont des commutateurs Fast Ethernet 10/100 Mbps/s qui fournissent des services avancés aux petits et grands déploiements d'infrastructure IP. Les Alcatel-Lucent OmniStack 6200 garantissent une qualité de service et un niveau de sécurité remarquables pour les applications « triple vitesse » dans un environnement sécurisé.

Alcatel-Lucent vous propose :

**Un backbone d'infrastructure de réseaux d'entreprise pour votre solution 100 % IP**

- > Une véritable **connectivité simple** pour les téléphones IP
- > **Alcatel-Lucent OmniStack LS 6200** : commutateurs Fast Ethernet empilables
- > **Des émetteurs-récepteurs Ethernet optiques** : pour connecter le commutateur au backbone

Six modèles OmniStack 6200 sont disponibles pour répondre aux besoins de votre entreprise.

	<b>OmniStack 6212 ou 6212P</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 12 ports RJ-45 10/100</li> <li>▪ 2 ports RJ-45 10/100/1000</li> <li>▪ 2 ports mixtes</li> </ul> <b>OmniStack 6212P</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Alimentation PoE avec l'OmniStack 6212P</li> </ul>

	<b>OmniStack 6224 ou 6224P</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 24 ports RJ-45 10/100</li> <li>▪ 2 ports RJ-45 10/100/1000</li> <li>▪ 2 ports mixtes</li> </ul> <b>OmniStack 6224P</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Alimentation PoE avec l'OmniStack 6224P</li> </ul>

	<b>OmniStack 6248 ou 6248P</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 48 ports RJ-45 10/100</li> <li>▪ 2 ports RJ-45 10/100/1000</li> <li>▪ 2 ports mixtes</li> </ul> <b>OmniStack 6248P</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Alimentation PoE avec l'OmniStack 6248P</li> </ul>

## L'INFRASTRUCTURE SANS FIL

Alcatel-Lucent vous propose des produits d'infrastructure WLAN de pointe faciles à déployer. Cette infrastructure sans fil complète les solutions de communication Office en étendant la mobilité WiFi aux terminaux voix, données et mixtes.

Alcatel-Lucent vous propose :

**Une seule infrastructure LAN sans fil pour les applications voix et données.**

- > **De nombreuses fonctionnalités** améliorant le déploiement et l'exploitation
- > **Une gestion aisée** grâce à l'administration centralisée
- > **La sécurité** grâce à la détection automatique des points d'accès pirates
- > **La prise en charge Voix sur LAN sans fil étendue**

Le point d'accès sans fil possède une radio intégrée et une antenne interne ou externe pour communiquer avec les terminaux sans fil, ainsi qu'une interface Ethernet pour transférer le trafic des terminaux câblés aux terminaux sans fil et vice versa. Un commutateur sans fil Alcatel-Lucent **DOIT** gérer un point d'accès sans fil Alcatel-Lucent.

L'infrastructure sans fil est composée de deux éléments :

- **2 modèles de commutateur sans fil** sont disponibles en fonction de la taille de l'entreprise, le centre de contrôle de l'infrastructure

	<b>OmniAccess Wireless 4302</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Jusqu'à <b>6</b> points d'accès</li> <li>■ Jusqu'à <b>100</b> équipements sans fil associés</li> <li>■ 1 port Fast Ethernet (RJ-45)</li> <li>■ 1 port Gigabit Ethernet (RJ-45)</li> <li>■ 1 port de console série (RJ-45)</li> </ul>

Le commutateur OmniAccess WLAN 4302 permet de connecter un seul point d'accès ; les 5 points d'accès supplémentaires doivent être connectés à une infrastructure câblée utilisant l'OmniStack 6200 en version PoE.

	<b>OmniAccess Wireless 4308</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Jusqu'à <b>16</b> points d'accès</li> <li>■ Jusqu'à <b>256</b> équipements sans fil associés</li> <li>■ 8 ports Fast Ethernet (RJ-45) compatibles PoE 802.3af</li> <li>■ 1 port Gigabit Ethernet (RJ-45)</li> <li>■ 1 port de console série (RJ-45)</li> </ul>

Le commutateur OmniAccess WLAN 4308 permet de connecter jusqu'à 8 points d'accès ; les 8 points d'accès supplémentaires doivent être connectés à une infrastructure câblée utilisant l'OmniStack 6200 en version PoE.

- **3 modèles de point d'accès sans fil** permettant aux équipements sans fil de communiquer avec d'autres équipements câblés et sans fil

	<p style="text-align: center;"><b>Point d'accès AP 60</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Point d'accès 802.11a ou b/g</li> <li>▪ Radio configurable par logiciel</li> <li>▪ Prise en charge de la diversité des signaux radio</li> <li>▪ Interface RJ-45 10/100Base-T</li> <li>▪ Alimentation électrique PoE 802.3af</li> <li>▪ Interfaces d'antenne amovibles</li> </ul>
	<p style="text-align: center;"><b>Point d'accès AP 61</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Point d'accès 802.11a ou b/g</li> <li>▪ Radio configurable par logiciel</li> <li>▪ Prise en charge de la diversité des signaux radio</li> <li>▪ Interface RJ-45 10/100Base-T</li> <li>▪ Alimentation électrique PoE 802.3af</li> <li>▪ Antenne omnidirectionnelle intégrée</li> </ul>
	<p style="text-align: center;"><b>Point d'accès AP 65</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Point d'accès 802.11a <b>et</b> b/g</li> <li>▪ Radio configurable par logiciel</li> <li>▪ Prise en charge de la diversité des signaux radio</li> <li>▪ Interface RJ-45 10/100Base-T</li> <li>▪ Alimentation électrique PoE 802.3af</li> <li>▪ Antenne double à gain élevé, tribande, omnidirectionnelle, intégrée</li> </ul>

### **Antenne à gain**

Dans certains cas, l'emploi d'antennes à gain permet de réduire sensiblement le nombre de bornes radio et, par conséquent, le coût de l'infrastructure. Elles peuvent représenter une économie des deux tiers des bornes radio pour une couverture extérieure.

## PRODUCTIVITE DES EMPLOYES

### Services de téléphonie

Les solutions de communication Alcatel-Lucent Office fournissent un serveur d'appels évolué donnant accès à plus de 500 services de téléphonie destinés à augmenter la productivité de votre personnel : tout est mis en œuvre pour rendre vos téléphones non seulement intelligents, mais aussi conviviaux.

#### Alcatel-Lucent vous propose :

- > **Une gestion des appels améliorée** : pour un meilleur contrôle, une configuration aisée des appels, un gain de temps et une réactivité accrue.
- > **Des services d'équipe** : pour une collaboration optimisée, un partage des informations rapide et aisé.
- > **Et de nombreuses autres fonctions avancées.**

Vous trouverez ci-après une description de quelques-unes des fonctions phares des solutions de communication Office :

#### UNE GESTION DES APPELS AMELIOREE :

##### >> Appel par le nom

L'appel par le nom est le moyen le plus simple d'effectuer un appel. On connaît toujours le nom de la personne que l'on souhaite appeler... En revanche, on ignore parfois son numéro de poste ou de téléphone. Pour l'appeler, utilisez une méthode simple et naturelle : saisissez son nom sur le clavier.

##### >> Annuaire

OmniPCX Office permet d'enregistrer dans l'annuaire du système jusqu'à 5000 entrées sous forme de noms et de numéros abrégés. Il est possible d'appeler par le nom un utilisateur interne ou externe enregistré dans cet annuaire.

#### COLLABORATION OPTIMISEE, PRODUCTIVITE ACCRUE :

##### >> Services d'équipe

OmniPCX Office est idéal pour le travail en équipe ! Il offre des fonctions de tandem « patron-secrétaire » : les patrons et leurs assistants ont la possibilité de superviser leurs postes respectifs. Il permet également de créer des groupes de travail joignables par un numéro de téléphone unique (par ex. une équipe de ventes), et d'offrir des fonctions comme la *surveillance de poste*, pour connaître l'état de chacun des postes du groupe (en fonction du type de poste), l'*interception d'appels* (pour intercepter un appel adressé à une personne du groupe), la *diffusion* (pour se faire entendre par toutes les personnes d'un groupe sur le haut-parleur du poste) et la notification d'appel sans réponse.



##### >> Autres services intelligents

Conférence à 3, transfert d'appels aisé, guides vocaux pour personnaliser facilement tous les types de postes, touches de fonction et icônes contextuelles sont disponibles sur la plupart des postes Alcatel.

Conférence à 6 pour organiser facilement vos propres conférences avec 5 participants et 1 organisateur. Sécurisé par mot de passe, la mise en œuvre de ce service est rendue extrêmement simple par l'utilisation de guides vocaux. C'est une solution économique pour effectuer des réunions sans vous déplacer.

## PRODUCTIVITE DES EMPLOYES

### Services de téléphonie

Alcatel-Lucent vous propose :

- > **Une messagerie vocale** : réduit le nombre d'appels perdus et permet de personnaliser les messages d'accueil. Possibilité d'accès distant.
- > **Un assistant personnel** : agit comme un standard personnel automatique pour ne plus laisser aucun appel sans réponse.
- > **L'enregistrement des appels** : conserve une trace d'informations utiles, enrichit vos données client.

#### UNE MESSAGERIE INTERACTIVE EFFICACE :

##### >> Une puissante messagerie vocale intégrée

Profitez d'une messagerie vocale puissante et extensible, capable de stocker 200 heures de messages sur disque dur. Parce que chacun sait que la messagerie vocale est un outil professionnel indispensable, tous les utilisateurs en bénéficient, quel que soit le poste utilisé, pour un maximum de confort et de convivialité.



##### >> Assistant personnel intégré



L'Assistant personnel permet aux utilisateurs<sup>1</sup> absents de leur bureau de proposer à l'appelant jusqu'à 5 destinations pour les joindre : messagerie vocale, numéro GSM, numéro externe, numéro interne (secrétaire) ou standard. Cette fonction souple de réacheminement des appels est prête à l'emploi et simple à gérer, même depuis l'extérieur de l'entreprise.

##### >> Filtrage des appels

Lorsque la messagerie est activée, vous pouvez écouter les messages au fur et à mesure de leur enregistrement et choisir à qui vous souhaitez parler.

##### >> Enregistrement des appels :

Vous pouvez enregistrer les conversations en ligne et les sauvegarder dans votre boîte vocale.

<sup>1</sup> Depuis n'importe quel terminal sauf les postes analogiques

## PRODUCTIVITE DES EMPLOYES

### Postes numériques

#### ALCATEL-LUCENT SERIE 9 - UNE NOUVELLE FACON DE COMMUNIQUER

Alcatel-Lucent a conçu une gamme complète de postes professionnels destinés à vous offrir un maximum de confort et un accès optimal à tous les services que vous offrent les solutions de communication Office. Vous pouvez même emporter votre téléphone avec vous lorsque vous changez de bureau : vos fonctions programmées et vos données personnelles sont conservées et vous gardez le même numéro de téléphone.

##### Alcatel-Lucent vous propose :

- > **Alcatel-Lucent Série 9** : une gamme de postes qui vous font entrer dans une nouvelle ère de la communication et de l'efficacité, avec une qualité audio remarquable, une esthétique innovante et un souci du besoin client.

	Fonctionnalités	Avantages
 <p>Poste numérique Alcatel-Lucent 4039</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ecran graphique réglable, 4 nuances de gris 100 x 160 pixels •78 X 51 mm</li> <li>• 10 touches de fonction et une touche de navigation à 4 directions</li> <li>• Clavier alphabétique</li> <li>• Haut-parleurs et microphones de haute qualité</li> <li>• Mains libres</li> <li>• Prise casque</li> <li>• Combiné confortable, au toucher souple et agréable, avec dispositif d'aide auditive</li> <li>• Logiciel téléchargeable</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Profitez du confort et de l'ergonomie de son grand écran et de la convivialité de ses touches de navigation</li> <li>• Nouveau design, avec toutes les touches nécessaires : messagerie, fonction silence, bis...</li> <li>• Joignez rapidement vos correspondants avec « l'appel par le nom »</li> <li>• Qualité audio exceptionnelle (combiné, casque ou mains libres)</li> <li>• Destiné aux utilisateurs intensifs du téléphone sur poste de travail, travaillant seuls ou en équipe</li> <li>• Facile à installer et à gérer</li> </ul>
Spécifications : 240 x 180 x 133 mm, 1020 grammes		
 <p>Poste numérique Alcatel-Lucent 4029</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ecran graphique N&amp;B réglable 64 x 128 pixels •70 X 38 mm</li> <li>• 6 touches de fonction et une touche de navigation à 4 directions</li> <li>• Clavier alphabétique</li> <li>• Mains libres</li> <li>• Prise casque</li> <li>• Logiciel téléchargeable</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nouveau design et simplicité d'utilisation, avec un affichage graphique confortable, des touches de navigation et toutes les touches nécessaires : messagerie vocale, fonction silence, bis...</li> <li>• Joignez rapidement vos correspondants avec « l'appel par le nom »</li> <li>• Qualité audio exceptionnelle (combiné, casque ou mains libres)</li> <li>• Facile à installer et à gérer</li> </ul>
Spécifications : 240 x 175 x 133 mm, 1015 grammes		
 <p>Poste numérique Alcatel-Lucent 4019</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Affichage 1 x 20 caractères</li> <li>• 6 touches programmables à voyants lumineux et un navigateur bidirectionnel</li> <li>• Haut-parleur externe</li> <li>• Logiciel téléchargeable</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Téléphone compact ajoutant la convivialité à une navigation simple et efficace</li> <li>• Nouveau design, avec toutes les touches d'accès direct nécessaires : messagerie, annuaire, fonction silence, bis et 6 touches programmables</li> <li>• Facile à installer et à gérer</li> </ul>
Spécifications : 220 x 175 x 133 mm, 790 grammes		

## PRODUCTIVITE DES EMPLOYES

### ■ ■ Postes IP Touch

#### ALCATEL-LUCENT IP TOUCH - PLUS QUE DE SIMPLES TELEPHONES

Ces téléphones IP de pointe, qui font partie de la gamme professionnelle d'Alcatel-Lucent, vous offrent toute la puissance de la convergence voix et données sur IP. Toujours prêts à vous offrir les services de communication les plus performants au moment où vous en avez besoin, ils sont connectés en permanence à d'autres équipements et applications en temps réel.

Alcatel-Lucent vous propose :

> **Les postes Alcatel-Lucent IP Touch** : une gamme de postes offrant un ensemble complet de fonctions intégrées de connectivité et de téléphonie IP.

	Fonctionnalités	Avantages
 <p>Poste IP Touch Alcatel-Lucent 4068</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Affichage graphique réglable (4 096 couleurs)                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• 240 x 320 pixels (¼ VGA)</li> <li>• 73,5 X 55,6 mm</li> </ul> </li> <li>■ 10 touches de fonction et une touche de navigation à 4 directions</li> <li>■ Clavier alphabétique</li> <li>■ Connectivité Bluetooth 1,2</li> <li>■ Mains libres</li> <li>■ Haut-parleur et microphones de haute qualité</li> <li>■ Combiné confortable, au toucher souple et agréable, avec dispositif d'aide auditive</li> <li>■ Prise casque</li> <li>■ Ouverture aux applications</li> <li>■ 2 ports Ethernet</li> <li>■ Logiciel téléchargeable</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Profitez du confort et de l'ergonomie de son grand écran couleur et de la convivialité de ses touches de navigation et de ses touches contextuelles</li> <li>■ Nouveau design, avec toutes les touches d'accès direct nécessaires : messagerie, fonction silence, bis...</li> <li>■ Joignez rapidement vos correspondants avec l'appel par le nom</li> <li>■ Passez au sans fil avec Bluetooth ! Idéal pour une écoute au casque ou comme poste de conférence</li> <li>■ Qualité audio exceptionnelle sur le combiné comme sur le haut-parleur</li> <li>■ Destiné aux utilisateurs intensifs du téléphone ou aux cadres supérieurs</li> <li>■ Personnalisez l'application la mieux adaptée à votre activité, directement accessible depuis votre poste !</li> <li>■ Facile à installer et à déplacer</li> </ul>
Spécifications : 240 x 188 x 133 mm, 1070 grammes		
 <p>Poste IP Touch Alcatel-Lucent 4038</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ecran graphique réglable, 4 nuances de gris                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• 100 x 160 pixels</li> <li>• 78 X 51 mm</li> </ul> </li> <li>■ 10 touches de fonction et une touche de navigation à 4 directions</li> <li>■ Clavier alphabétique</li> <li>■ Mains libres</li> <li>■ Haut-parleur et microphones de haute qualité</li> <li>■ Combiné confortable, au toucher souple et agréable, avec dispositif d'aide auditive</li> <li>■ Prise casque</li> <li>■ Ouverture aux applications</li> <li>■ 2 ports Ethernet</li> <li>■ Logiciel téléchargeable</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Profitez du confort et de l'ergonomie de son grand écran et de la convivialité de ses touches de navigation</li> <li>■ Nouveau design, avec toutes les touches d'accès direct nécessaires : messagerie, fonction silence, bis...</li> <li>■ Joignez rapidement vos correspondants avec l'appel par le nom</li> <li>■ Qualité audio exceptionnelle (combiné, casque ou mains libres)</li> <li>■ Destiné aux utilisateurs intensifs du téléphone sur poste de travail, travaillant seuls ou en équipe</li> <li>■ Personnalisez l'application la mieux adaptée à votre activité, directement accessible depuis votre poste !</li> <li>■ Facile à installer et à déplacer</li> </ul>
Spécifications : 240 x 180 x 133 mm, 1020 grammes		

## PRODUCTIVITE DES EMPLOYES



Poste IP Touch  
Alcatel-Lucent 4028

- Ecran graphique N&B réglable
  - 64 x 128 pixels
  - 70 X 38 mm
- 6 touches de fonction et une touche de navigation à 4 directions
- Clavier alphabétique
- Mains libres
- Haut-parleur et microphones de haute qualité
- Combiné confortable, au toucher souple et agréable, avec dispositif d'aide auditive
- Prise casque
- Ouverture aux applications
- 2 ports Ethernet
- Logiciel téléchargeable

- Nouveau design et simplicité d'utilisation, avec un affichage graphique confortable, des touches de navigation et toutes les touches nécessaires : messagerie vocale, annuaire, fonction silence, bis...
- Joignez rapidement vos correspondants avec l'appel par le nom
- Qualité audio exceptionnelle (combiné, casque ou mains libres)
- Personnalisez l'application la mieux adaptée à votre activité, directement accessible depuis votre poste !
- Facile à installer et à déplacer

Spécifications : 240 x 175 x 133 mm, 1015 grammes



Poste IP Touch  
Alcatel-Lucent 4018

- Affichage 1 x 20 caractères
- 6 touches programmables et touche bidirectionnelle
- Haut-parleur externe
- Mains libres
- Haut-parleur et microphones de haute qualité
- Combiné confortable, au toucher souple et agréable, avec dispositif d'aide auditive
- 2 ports Ethernet
- Logiciel téléchargeable

- Téléphone compact ajoutant la convivialité à une navigation simple et efficace dans toutes les fonctions disponibles
- Nouveau design, avec toutes les touches d'accès direct nécessaires : messagerie vocale, annuaire, fonction silence, bis et 6 touches programmables
- Qualité audio exceptionnelle sur le combiné comme sur le haut-parleur externe
- Facile à installer et à déplacer

Spécifications : 220 x 175 x 133 mm, 790 grammes



Poste IP Touch  
Alcatel-Lucent 4008

- Affichage 1 x 20 caractères
- 6 touches programmables et touche bidirectionnelle
- Haut-parleur externe
- Mains libres
- Combiné standard
- 1 port Ethernet
- Logiciel téléchargeable

- Téléphone IP d'entrée de gamme ajoutant la convivialité à une navigation simple et efficace dans toutes les fonctions disponibles
- Nouveau design, avec toutes les touches d'accès direct nécessaires : messagerie vocale, annuaire, fonction silence, bis et 6 touches programmables
- Facile à installer et à déplacer

Spécifications : 220 x 175 x 133 mm, 790 grammes

### OUVERTURE AUX APPLICATIONS XML

IP Touch est beaucoup plus évolué qu'un simple téléphone. Vous pouvez lui demander tout ce que vous voulez : les postes IP Touch (**sauf le 4018 et le 4008**) sont ouverts à des applications métier et de communication XML, comme l'environnement de bureau libre, la gestion de la présence, de la vidéo, des alarmes, de la sécurité et bien plus encore. Vous pouvez même faire développer par un partenaire Alcatel-Lucent des applications personnalisées répondant aux besoins spécifiques de votre activité.

### ALIMENTATION ELECTRIQUE PAR ETHERNET (POE)

Les postes IP Touch sont conformes à la norme internationale 802.3af prévoyant l'utilisation d'un même câble Ethernet pour acheminer l'alimentation électrique et les données.

## PRODUCTIVITE DES EMPLOYES

### ■ ■ Accessoires des postes

Les gammes de postes de bureau fixes d'Alcatel-Lucent s'accompagnent d'une gamme d'accessoires à valeur ajoutée.

Alcatel-Lucent vous propose :

> **Divers accessoires de téléphones conçus** pour optimiser l'utilisation des postes Alcatel-Lucent dans des situations spécifiques.

### TECHNOLOGIE SANS FIL BLUETOOTH 1.2\*

Profitez de la liberté du sans fil à votre bureau grâce au combiné Bluetooth Alcatel-Lucent conçu pour l'IP Touch 4068 !

- Une liberté complète de mouvements autour de votre bureau (portée de 10 mètres)
- Qualité audio exceptionnelle
- Touche pour décrocher/raccrocher, réglages du volume, sonnerie et batterie sur le combiné



\* Uniquement sur le poste IP Touch 4068.



Vous pouvez également connecter d'autres équipements Bluetooth\*\* à vos postes IP Touch 4068 :

- Casque Bluetooth
- Poste de conférence Bluetooth

\*\* Uniquement sur le poste IP Touch 4068. Non fournis par Alcatel-Lucent.

### MODULES D'INTERFACE\*

Les modules d'interface Alcatel-Lucent vous offrent une souplesse et une capacité d'ouverture supplémentaires. Ils permettent d'ajouter des équipements périphériques à votre système tout en réalisant des économies substantielles sur les coûts de câblage.



#### >> **Module d'interface AP**

Pour connecter un appareil **analogique** (un télécopieur, des postes téléphoniques classiques, etc.) en n'utilisant qu'une seule ligne



#### >> **Module d'interface S0**

Pour ajouter des appareils S0 à votre système et tirer parti des services **RNIS**.



#### >> **Module d'interface V24/CTI**

Pour connecter votre téléphone à un ordinateur, une console Braille ou un autre appareil V24 et transmettre/recevoir des **données** via votre ligne téléphonique.



#### >> **Module d'interface UA Multiple**

Pour connecter jusqu'à 3 téléphones ou modules sur un seul accès numérique.

\*Les modules d'interface fonctionnent uniquement avec les postes numériques Série 9.

## PRODUCTIVITE DES EMPLOYES

### ■ ■ Accessoires des postes

#### MODULES D'EXTENSION\*

##### >> **Module grand écran**

Alcatel-Lucent vous propose un module grand écran doté de 14 touches personnalisables. Son large écran LCD permet une identification rapide et aisée des touches correspondantes sur les postes Alcatel-Lucent Séries 8 et 9. Un même téléphone peut recevoir jusqu'à 3 modules grand écran.



##### >> **Paper labeled modules**

They are available in 10-key and 40-key modules. There can be up to 50 additional keys on one phone.



\*Disponible uniquement sur les postes Alcatel-Lucent 4068, 4029/4028 et 4039/4038.

#### PIED et KIT MURAL



Tous les postes IP Touch et numériques peuvent recevoir un pied incliné à 60 degrés. Celui-ci libère de l'espace sur le bureau de vos employés et optimise l'angle d'affichage pour un plus grand confort. Tous les postes IP Touch et numériques peuvent être fixés au mur à l'aide d'un kit spécifique.

\*Uniquement sur les Séries 8 et 9

#### CASQUES FILAIRES



>> **Le casque monaural** est destiné aux employés de bureau et peut être porté en version oreillette ou bandeau.



>> **Le casque binaural** est conçu pour les utilisateurs actifs qui souhaitent un casque de bonne tenue pour communiquer tout en se déplaçant ou au sein d'environnements bruyants avec utilisation intensive du téléphone (centre d'opérateurs, superviseurs de rayons, etc.).

#### COMBINE CONFORT

Les postes 4029, 4019 et 4008 sont compatibles avec le combiné confort soft grip.

#### ETIQUETTES ALPHABETIQUES SPECIFIQUES



Dans certains pays, les postes (à l'exception des modèles 4019/4018/4008) permettent d'entrer des caractères spécifiques (Cyrillique, Pin Yin, Zhuyin et Stroke) et les étiquettes requises.

## PRODUCTIVITE DES EMPLOYES

### Softphone PIMphony

PIMphony est un softphone PC puissant et convivial : il permet aux utilisateurs de gérer leurs tâches téléphoniques quotidiennes depuis une interface graphique ergonomique et intuitive. Cette application Windows relie les deux outils professionnels les plus largement utilisés : l'ordinateur de bureau et le téléphone.

#### Alcatel-Lucent vous propose :

- > **PIMphony** : une solution économique combinant téléphonie et applications informatiques pour obtenir des informations détaillées sur l'appelant avant de décrocher et pour offrir un accueil personnalisé.
- > Une interface utilisateur graphique **intuitive**

### UNE APPLICATION RICHE EN FONCTIONNALITES, DES PROFILS VARIES

La gamme PIMphony comprend plusieurs packs avec des niveaux de services spécifiques, adaptés à différents profils d'employés :

- **PIMphony Basic** (gratuit), qui vise à intégrer la gestion des tâches téléphoniques de base dans un environnement PC.
- **PIMphony Pro** (sous licence), dédié aux utilisateurs qui gèrent chaque jour un grand nombre d'appels (les commerciaux par exemple) et recherchent une intégration informatique avancée.
- **PIMphony Team** (sous licence), qui s'adresse aux utilisateurs communiquant souvent en groupes de travail ou gérant plusieurs lignes.
- **PIMphony Attendant** (sous licence), solution idéale pour l'opérateur d'une petite entreprise ou l'assistant d'une entreprise de plus grande taille. Cette version constitue une solution économique de console opérateur sur PC.

	PIMphony Basic	PIMphony Pro	PIMphony Team	PIMphony Opérateur
Services de téléphonie	✓	✓	✓	✓
Journal d'appels centralisé	✓*	✓	✓	✓
Mise à jour automatique	✓	✓	✓	✓
Téléphonie IP	✓	✓	✓	✓
Intégration des gestionnaires de contacts		✓	✓	✓
Boîte vocale visuelle		✓	✓	✓
Messagerie unifiée		✓	✓	✓
Enregistrement de conversation		✓	✓	✓
Mode Assistant			✓	✓
Fonctions de supervision			✓	✓
Tableau monosite des postes occupés			✓	✓
Tableau multisite des postes occupés				✓
Programmation des postes				✓
Répertoire centralisé				✓

\* Le journal des appels centralisé n'est disponible que si au moins un PC du réseau local (LAN) est équipé de PIMphony Pro ou Team. Si tel n'est pas le cas, l'utilisateur ne bénéficiera que d'un journal des appels local (actif uniquement lorsque PIMphony s'exécute sur le PC).

## PRODUCTIVITE DES EMPLOYES

### Fonctions de base

#### >> **Services de téléphonie**

PIMphony offre une gamme complète de services téléphoniques (appel par le nom, transfert, conférence...). Ces services sont disponibles en permanence à partir du PC de l'utilisateur, quelle que soit l'application en cours d'exécution, et indépendamment du terminal Alcatel-Lucent associé (car il n'existe aucune connexion physique entre le téléphone et le PC).

>> **Journal des appels** : Il permet d'enregistrer et de conserver la trace de tous les appels utilisateurs (identification du contact, date, heure, durée, etc.).

>> **Mise à jour automatique par Internet**

#### >> **Téléphonie IP**

PIMphony peut même fonctionner sans aucun poste téléphonique : s'il est exécuté en mode IP, il transforme un PC multimédia équipé d'un combiné ou d'un casque en terminal IP. Il s'agit d'une option rentable pour les utilisateurs sur site distant et les travailleurs itinérants au travers d'une connexion privée sécurisée (comme un tunnel VPN IP). NB : PIMphony IP fonctionne uniquement avec le serveur CTI intégré.

Ces fonctions sont systématiquement fournies.

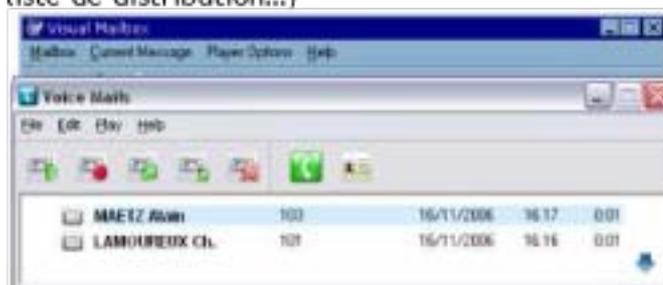
BASIC	PRO	TEAM	ATTENDANT

### Fonctions avancées

#### >> **Intégration au gestionnaire de contacts**

PIMphony s'intègre à des logiciels de gestion de contacts tels que Lotus Note™, Microsoft® Outlook™, Microsoft® Business Contact Manager™, Microsoft® Access™, Act!® et GoldMine®. Il est capable de se synchroniser avec leurs bases de données, afin d'offrir des services tels que l'affichage automatique à l'écran de fiches contacts contenant des informations détaillées relatives à l'appelant ou l'appelé.

>> **Boîte vocale visuelle** Pour gérer les messages vocaux à partir de votre PC, à l'aide de fonctions telles que : l'écoute, la suppression et le renvoi (avec des commentaires vocaux, la sauvegarde d'une liste de distribution...)



>> **Messagerie unifiée** Transfert automatique des messages vocaux vers la boîte de réception électronique de l'utilisateur.

>> **Enregistrement de conversation** Sur le poste téléphonique associé, archivé sur le PC.

Ces fonctions sont disponibles sur PIMphony Pro, mais également sur PIMphony Team et Attendant.

BASIC	PRO	TEAM	ATTENDANT

## PRODUCTIVITE DES EMPLOYES

### Fonctions de collaboration

#### >> **Fonctions de supervision**

PIMphony facilite le travail en équipe grâce à sa fenêtre de supervision qui permet de définir des groupes de travail ou des services au sein de l'entreprise (pour obtenir un état des appels ou des renvois de chaque membre d'un groupe de travail).

#### >> **Mode Assistant**

Associée aux fonctions de supervision, la fenêtre d'assistant optimise la réception des appels. Elle permet de transférer un appel en une seule étape aux personnes supervisées ou aux correspondants favoris de l'appelant... Une alarme peut être configurée pour les appels en attente.

#### >> **Tableaux des postes occupés (BLF, Busy Lamp Field)**

Cette fonction permet d'afficher et de surveiller l'état des postes téléphoniques d'un système OmniPCX Office (uniquement en topologie monosite).

Ces fonctions sont disponibles sur PIMphony Team, mais également sur PIMphony Attendant.

BASIC	PEO	TEAM	ATTENDANT
			

### Fonctions d'opérateur

#### >> **Tableaux multisite des postes occupés (BLF, Busy Lamp Field)**

Cette fonction permet d'afficher et de surveiller l'état des postes téléphoniques de plusieurs systèmes OmniPCX Office (en topologie multisite) sur l'écran du PC de l'opérateur.

#### >> **Programmation des postes**

Les opérateurs autorisés peuvent gérer les paramètres et la configuration des postes téléphoniques des autres employés : verrouiller/déverrouiller l'accès, réinitialiser le mot de passe, définir les droits en mode itinérant, fixer le mode de transfert, etc.

#### >> **Répertoire centralisé sur une topologie multisite**

PIMphony Attendant permet de gérer et de synchroniser un annuaire centralisé au sein d'une topologie multisite.



Ces fonctions sont disponibles uniquement sur PIMphony Attendant.

BASIC	PEO	TEAM	ATTENDANT
			

## PRODUCTIVITE DES EMPLOYES

### ■ ■ Mobilité sur site

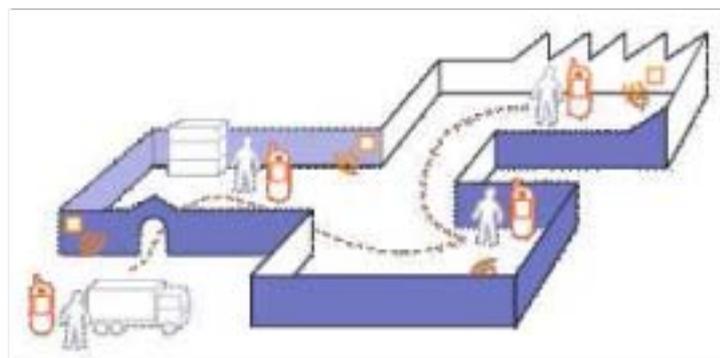
Dans le monde professionnel d'aujourd'hui, la mobilité en matière de communication est indispensable à la réussite des entreprises. Elle est la clé d'une plus grande efficacité du personnel. Grâce aux solutions Alcatel-Lucent, vos employés bénéficient de tous les avantages d'un système de communication haut de gamme, les solutions de communication Office, dans tous leurs déplacements au sein des locaux de l'entreprise.

**Alcatel-Lucent vous propose :**

- > **Une solution DECT de mobilité** : une technologie vocale éprouvée, recommandée pour les communications vocales.

### L'OFFRE ALCATEL-LUCENT DECT

Le service de mobilité DECT des solutions de communication Alcatel-Lucent Office exploite des stations de base intelligentes (IBS) Alcatel-Lucent connectées à des ports numériques. En fonction de la zone de couverture requise, ces stations de base créeront un réseau de points d'accès autour de vos installations, garantissant le basculement et l'itinérance.



### Les combinés DECT

Alcatel-Lucent propose toute une gamme de combinés DECT professionnels qui offrent le même niveau de fonctionnalités que les postes numériques de bureau fixes Alcatel-Lucent. Un certain nombre de fonctionnalités intégrées optimisent la commodité et la facilité d'utilisation : ergonomie améliorée, grand écran, haut-parleurs intégrés et connexion casque.

## PRODUCTIVITE DES EMPLOYES

### Les combinés DECT

	Fonctionnalités	Avantages
 <p><b>Alcatel-Lucent 400 DECT™</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Affichage graphique - 98 x 66 pixels, 4096 couleurs</li> <li>▪ Clavier rétroéclairé (bleu)</li> <li>▪ Vibreur</li> <li>▪ Haut-parleur</li> <li>▪ Prise casque</li> <li>▪ Fonctions GAP et OmniPCX</li> <li>▪ Autonomie de la batterie : jusqu'à 20 heures en conversation, 160 heures en veille</li> <li>▪ Clip de ceinture</li> <li>▪ Coloris : noir</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 'Digne de la technologie DECT'</li> <li>▪ Conçu pour une collaboration intensive dans des environnements bureautiques et industriels</li> <li>▪ Convivial</li> </ul>
Spécifications : 120 x 45 x 22 (mm), 110 grammes		
 <p><b>Alcatel-Lucent 300 DECT™</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Affichage graphique noir et blanc - 96 x 48 pixels</li> <li>▪ Ecran rétroéclairé (bleu)</li> <li>▪ Vibreur</li> <li>▪ Fonctions GAP et OmniPCX</li> <li>▪ Autonomie de la batterie : jusqu'à 20 heures en conversation, 160 heures en veille</li> <li>▪ Clip de ceinture</li> <li>▪ Coloris : noir</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 'Simplicité DECT et élégance'</li> <li>▪ Conçu pour une utilisation biunivoque standard</li> <li>▪ Convivial</li> </ul>
Spécifications : 120 x 45 x 22 (mm), 110 grammes		
 <p><b>Alcatel-Lucent Mobile Reflexes™ 200 Ex</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Affichage graphique noir et blanc : 96 x 48 pixels</li> <li>▪ Clavier et écran rétroéclairés</li> <li>▪ Haut-parleur et prise casque</li> <li>▪ Fonctions GAP et OmniPCX Office</li> <li>▪ Antidéflagrant</li> <li>▪ Autonomie de la batterie : 15 heures en conversation, 160 heures en veille</li> <li>▪ Clip de ceinture sur le boîtier protecteur</li> <li>▪ Coloris : aluminium</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Destiné aux environnements industriels à risque</li> <li>▪ Convivial</li> </ul>
Spécifications : 126 x 50 x 21 mm, 110 grammes		

## PRODUCTIVITE DES EMPLOYES

### Les combinés DECT

 <p><b>Alcatel-Lucent Mobile Reflexes™ 200</b></p>	<p><b>Fonctionnalités</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Affichage graphique : 96 x 48 pixels</li> <li>■ Clavier et écran rétroéclairés</li> <li>■ Autonomie de la batterie : 15 heures en conversation, 160 heures en veille</li> <li>■ Haut-parleur et prise casque</li> <li>■ Vibreur</li> </ul>	<p><b>Avantages</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Conçu pour un usage bureautique et industriel</li> <li>■ Son - vibreur intégré - est un outil indispensable en réunion comme dans les environnements industriels bruyants</li> <li>■ Convivial</li> </ul>
<p>Spécifications : 126 x 50 x 21 mm, 110 grammes</p>		
 <p><b>Alcatel-Lucent Mobile Reflexes™ 100</b></p>	<p><b>Fonctionnalités</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Affichage graphique : 96 x 48 pixels</li> <li>■ Autonomie de la batterie : 13 heures en conversation, 120 heures en veille</li> <li>■ Haut-parleur et prise casque</li> </ul>	<p><b>Avantages</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Conçu pour répondre à la plupart des besoins de mobilité des entreprises en environnement bureautique</li> <li>■ Convivial</li> </ul>
<p>Spécifications : 126 x 50 x 21 mm, 125 grammes</p>		
 <p><b>Alcatel-Lucent Mobile Reflexes™ 200 Ex</b></p>	<p><b>Fonctionnalités</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Affichage graphique noir et blanc : 96 x 48 pixels</li> <li>■ Clavier et écran rétroéclairés</li> <li>■ Haut-parleur et prise casque</li> <li>■ Fonctions GAP et OmniPCX Office</li> <li>■ Antidéflagrant</li> <li>■ Autonomie de la batterie : 15 heures en conversation, 160 heures en veille</li> <li>■ Clip de ceinture sur le boîtier protecteur</li> <li>■ Coloris : aluminium</li> </ul>	<p><b>Avantages</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Destiné aux environnements industriels à risque</li> <li>■ Convivial</li> </ul>
<p>Spécifications : 126 x 50 x 21 mm, 110 grammes</p>		

## PRODUCTIVITE DES EMPLOYES

### DECT - Les fonctionnalités multilignes

---

Il est possible d'associer un combiné DECT à un poste fixe. Dans ce cas, les deux postes posséderont un numéro de téléphone unique et le même niveau de service.

Les avantages sont les suivants :

- Un numéro d'annuaire unique ;
- Un même niveau de services sur les deux terminaux
- Signal d'occupation, messagerie vocale, redirection, etc.

Le poste principal doit être un poste câblé multiligne. Il peut s'agir de : postes numériques, postes IP Touch.

Le poste secondaire est un terminal câblé ou mobile : postes numériques, postes IP Touch, DECT, postes analogiques.

## PRODUCTIVITE DES EMPLOYES

### DECT - Les accessoires

#### >> Chargeur pour les combinés 300 et 400 DECT™ :

- Chargeur de bureau de base : pour un bureau ordonné
- Le chargeur de bureau double est toujours actif grâce à son emplacement pour batterie de secours.



Chargeur de bureau de base



Chargeur de bureau double

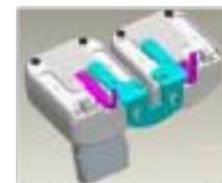
#### >> Chargeur de bureau double pour les combinés Mobile Reflexes™ 200 Ex :

Chargeur spécifique pour les combinés Mobile Reflexes 200 Ex utilisés dans les environnements industriels dangereux



#### >> Fixations pour chargeur

Utilisées pour le poids et les fonctions de fixation murale du chargeur de bureau de base ou double



#### >> Casques

- Casque filaire standard (pour une utilisation dans les environnements normaux)
- Pour le combiné 400 DECT™



### DECT - Les stations de base radio

#### >> Station de base intérieure (4070IO)

Couverture radio de 50 à 300 mètres, jusqu'à 6 appels simultanés.



#### >> Station de base extérieure (4070EO)

Couverture radio de 50 à 300 mètres, jusqu'à 6 appels simultanés.



#### >> Station de base intérieure antidéflagrante (4070IO/EX)

Couverture radio de 50 à 300 mètres, jusqu'à 6 appels simultanés.

## PRODUCTIVITE DES EMPLOYES

### DECT - Les accessoires



#### >> Housse de transport (recommandées)

- Housse de transport intégrale avec clip rotatif pour Mobile Reflexes 100 et 200
- Housse de transport intégrale avec clip rotatif, filtres à poussière et matériau antichoc pour Mobile Reflexes 100 et 200.
- Le fond du boîtier peut être ouvert pour recharger le combiné sans avoir à enlever la housse (comme sur la photographie).
- >> Clips de ceinture
- Clips de ceinture pour Mobile Reflexes 100 et 200
- Clips de ceinture rotatifs pour les housses de transport intégrales

#### >> Casques

- Casque filaire standard (pour une utilisation dans les environnements normaux)
- 



Câblé



De base



Dual



Voice

#### >> Chargeurs

- Chargeur câblé : pour utiliser le combiné tout en le rechargeant
- Chargeur de bureau de base : pour un bureau ordonné, pour Mobile Reflexes 100 et 200
- Chargeur de bureau double : le combiné est toujours actif (grâce à une batterie de secours) pour Mobile Reflexes 100, 200 et 200 Ex
- Chargeur de bureau vocal : mode mains libres haute qualité pour Mobile Reflexes 100 et 200
- Kit pour chargeur mural

### DECT - Les stations de base radio

#### >> Station de base intérieure (4070IO)

Couverture radio de 50 à 300 mètres, jusqu'à 6 appels simultanés.



#### >> Station de base extérieure (4070EO)

Couverture radio de 50 à 300 mètres, jusqu'à 6 appels simultanés.



#### >> Station de base intérieure antidéflagrante (4070IO/EX)

Couverture radio de 50 à 300 mètres, jusqu'à 6 appels simultanés.

## PRODUCTIVITE DES EMPLOYES

### ■ ■ Mobilité sur site

Dans le monde professionnel d'aujourd'hui, la mobilité en matière de communication est indispensable à la réussite des entreprises. Elle est la clé d'une plus grande efficacité du personnel. Grâce aux solutions Alcatel-Lucent, vos employés bénéficient de tous les avantages d'un système de communication haut de gamme, les solutions de communication Office, dans tous leurs déplacements au sein des locaux de l'entreprise.

Alcatel-Lucent vous propose :

- > **Une solution LAN sans fil** : une offre économique vous permettant de tirer parti de votre infrastructure WLAN pour la voix comme pour les communications informatiques (utilisez vos téléphones mobiles IP touch, ordinateurs portables, PDA... sur le réseau WiFi)

#### L'OFFRE ALCATEL-LUCENT VOIX SUR LAN SANS FIL (VoWLAN)

Pour installer une offre de mobilité VoWLAN sur les solutions de communication Alcatel-Lucent Office, vous devez déployer des commutateurs et des points d'accès WLAN. Vous devez également configurer quelques téléphones IP Touch WiFi pour recevoir et émettre des appels sur le réseau WiFi, en plus de la mobilité des données.

Un serveur SVP est également installé pour assurer la gestion des priorités des appels si une infrastructure LAN sans fil autre qu'Alcatel-Lucent OmniAccess Wireless est déployée.



#### Les combinés IP Touch WiFi

Alcatel-Lucent propose une gamme de combinés WiFi pratiques et efficaces qui exploitent la technologie WiFi. Ces combinés, dénommés Alcatel-Lucent **IP Touch WiFi**, constituent une puissante solution de mobilité et un véritable avantage concurrentiel : des menus intégrés permettent aux utilisateurs de sélectionner et d'activer les services de communication d'OmniPCX Office, où qu'ils se trouvent dans l'entreprise.

## PRODUCTIVITE DES EMPLOYES

### Les combinés IP Touch WiFi

	Fonctionnalités	Avantages
 <b>Mobile IP Touch 600</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Affichage : affichage rétroéclairé à matrice de points avec icônes et témoins d'état de ligne</li> <li>2 touches contextuelles</li> <li>Autonomie de la batterie : 4 heures en conversation, 80 heures en veille</li> <li>Prise casque</li> <li>5 sonneries et vibreur</li> <li>Poussoir de conversation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le combiné sans fil idéal pour un usage intensif et dans les environnements industriels</li> <li>Fonctionnalité « appuyer pour parler » exclusive : utilisez votre MIPT comme un talkie-walkie</li> <li>Combiné VoIP convivial et riche en fonctionnalités</li> <li>Accès à toutes les fonctions OmniPCX Office</li> </ul>
Spécifications : 149 x 55 x 25 mm, 170 grammes		
 <b>Mobile IP Touch 300</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Affichage : affichage rétroéclairé à matrice de points avec icônes et témoins d'état de ligne</li> <li>2 touches contextuelles</li> <li>Autonomie de la batterie : 4 heures en conversation, 80 heures en veille</li> <li>Prise casque</li> <li>5 sonneries et vibreur</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le téléphone WLAN idéal pour une utilisation bureautique.</li> <li>Combiné VoIP facile à utiliser et à gérer</li> <li>Accès à toutes les fonctions OmniPCX Office</li> </ul>
Spécifications : 139 x 50 x 22 mm, 119 grammes		

### Les combinés IP Touch WiFi : les accessoires



Chargeur double pour 300 et 600

#### >> Chargeurs

- Batterie pour Mobile IP Touch 300 et 600
- Chargeur pour Mobile IP Touch 300 et 600
- Chargeur double de bureau pour Mobile IP Touch 300 et 600 (chargement de deux batteries)
- Chargeur multiple pour charger 4 batterie de Mobile IP Touch 600

#### Pince pivotante pour Mobile IP Touch 300

#### >> Pinces

- Pince à vêtement pour Mobile IP Touch 600
- Pince pivotante pour Mobile IP Touch 300
- Etui Standard/Comfort pour Mobile IP Touch 600



#### >> Casque

- Casque monaural pour Mobile IP Touch 300 et 600



## PRODUCTIVITE DES EMPLOYES

### Les combinés IP Touch WiFi

	Fonctionnalités	Avantages
 <b>Alcatel-Lucent IP Touch 610™</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Affichage graphique : 128 x 96 pixels</li> <li>Ecran et clavier rétroéclairés</li> <li>Vibreur</li> <li>Haut-parleur</li> <li>Prise casque</li> <li>Poussoir de conversation (24 canaux)</li> <li>Autonomie de la batterie (standard) : jusqu'à 4 heures en conversation, 160 heures en veille</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>'Digne de la technologie WiFi'</li> <li>Conçu pour la collaboration intensive en environnement industriel (conception robuste)</li> <li>Convivial</li> <li>Batteries différentes</li> <li>Poussoir de conversation amélioré</li> </ul>
Spécifications : 145 x 51 x 23 (mm), 120 grammes		
 <b>Alcatel-Lucent IP Touch 310™</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Affichage graphique : 128 x 96 pixels</li> <li>Ecran et clavier rétroéclairés</li> <li>Vibreur</li> <li>Haut-parleur</li> <li>Prise casque</li> <li>Fonctions d'appel OmniPCX</li> <li>Autonomie de la batterie (standard) : jusqu'à 4 heures en conversation, 160 heures en veille</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>'Simplicité WiFi et élégance'</li> <li>Conçu pour la collaboration intensive au bureau</li> <li>Convivial</li> <li>Batteries différentes</li> </ul>
Spécifications : 137 x 51 x 23 (mm), 110 grammes		

### Les combinés IP Touch WiFi : les accessoires

#### Chargeur pour IP Touch 310/610

- Chargeur de bureau de base : charge une batterie via le combiné
- Chargeur de bureau double : pour des conditions d'utilisation en continu et à long terme
- Quadruple chargeur : pour une utilisation intensive ou pour charger plusieurs batteries



Chargeur de bureau de base



Chargeur de bureau



- >> *Dragonne*
- >> *Pince pivotante*
- >> *Casque*
- >> *Etui et housse*



Dragonne



Pince pivotante



Casques

## PRODUCTIVITE DES EMPLOYES

### Services de collaboration et de mobilité

Aujourd'hui, les petites et les moyennes entreprises veulent accroître la productivité et la réactivité de leurs employés en leur fournissant des ressources de communication et de collaboration adaptées à chaque situation. Les solutions de communication Alcatel-Lucent Office sont accompagnées d'Extended Communication Server. Ainsi, qu'ils soient à leur bureau ou en déplacement, les collaborateurs peuvent accéder au même environnement de travail, quel que soit leur moyen d'accès.

#### Alcatel-Lucent vous propose :

- > **Collaboration** : accès des PME au travail collaboratif
- > **Mobilité hors site** : collaboration étendue aux téléphones mobiles
- > **Unified Communication** : téléphonie d'entreprise étendue à la collaboration et la mobilité
- > **Options de filtrage d'URL et antivirus** : pour contrôler l'accès de vos employés au Web et vous protéger contre les virus
- > **Applications informatiques** : pour compléter l'offre, un serveur de messagerie électronique, un serveur de fichiers et d'impressions, des applications d'hébergement sur le Web, etc. sont entièrement intégrés à Extended Communication Server.

### LA COLLABORATION

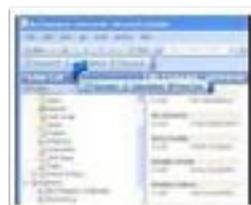
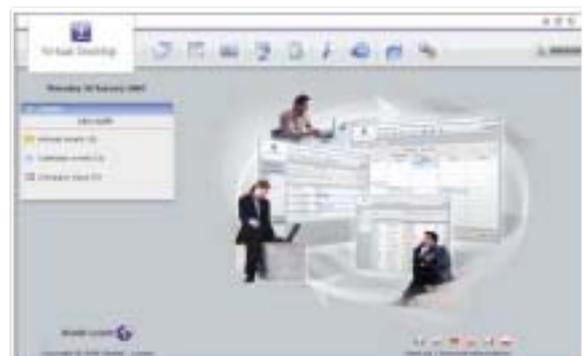
Le service de collaboration fournit un ensemble de fonctions qui permettent de partager les informations de l'entreprise : messages électroniques, contacts, agendas, fichiers et signets Internet. Les données partagées peuvent être classées à différents niveaux : utilisateurs, groupes et entreprise. Les services de collaboration sont accessibles via des interfaces adaptées à différentes situations professionnelles.

#### >> **Le bureau virtuel**

Cette interface Web sécurisée permet aux utilisateurs d'accéder à leurs messages électroniques, agendas, contacts, fichiers et signets par le biais d'une connexion réseau ou Internet et d'un navigateur ordinaire.

Que ce soit en local ou à distance, il s'agit d'un moyen simple et intuitif pour accéder aux informations de l'entreprise et les partager.

En outre, via cette interface, vos collaborateurs peuvent déployer des services de téléphonie d'entreprise dans le bureau et à l'extérieur.



#### >> **Connecteur Alcatel-Lucent pour Outlook®**

Synchronise les contacts et les agendas centralisés dans Alcatel-Lucent Extended Communication Server avec Outlook®. Cette solution flexible vous permet de travailler en mode connecté ou déconnecté afin de maintenir à jour vos données. Plus qu'un simple client de messagerie, votre application Outlook® devient un véritable outil de collaboration entièrement intégré à Extended Communication Server.

## PRODUCTIVITE DES EMPLOYES

### LA MOBILITE HORS SITE

Le service de mobilité permet à vos employés nomades d'accéder à leurs données stratégiques à l'aide d'équipements mobiles compatibles GPRS, Edge, UMTS ou WiFi. Les téléphones mobiles WAP 2.0 devraient être pris en charge. Ainsi, quelle que soit la situation et en toute sécurité, ils peuvent accéder à et partager les informations centralisées sur Alcatel-Lucent Extended Communication Server : messages électroniques, agendas (personnels ou partagés), contacts (personnels, de groupe, d'entreprise).

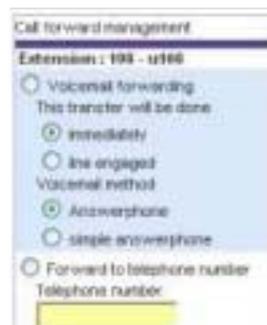


### LA COMMUNICATION UNIFIEE

Le service de communication unifiée augmente la réactivité de vos employés et améliore la qualité des échanges avec vos partenaires. Il intègre les services de téléphonie d'entreprise d'Alcatel-Lucent OmniPCX Office au sein de votre solution de collaboration et de mobilité.

>> **Avec la communication unifiée :**

- Ajoutez des services de notification et de consultation de messages vocaux à vos messages électroniques.
- Utilisez la base de données de contacts Alcatel-Lucent pour passer des appels d'un simple clic.
- Gérez vos paramètres de service téléphonique à distance : messagerie vocale, renvoi d'appel, assistant personnel.



En déplacement, remplacez votre téléphone de bureau par le téléphone de votre choix (mobile, domicile, numéro externe, etc.) et bénéficiez de services de communication professionnels : supervision, journal des appels, messagerie vocale, renvoi, etc.

Quelle que soit la situation, utilisez les services de communication unifiée dans les applications de collaboration et de mobilité : Bureau virtuel et Bureau virtuel mobile

## PRODUCTIVITE DES EMPLOYES

### FILTRAGE D'URL ET ANTIVIRUS (en option)

#### >> *Option antivirus*

Logiciel antivirus Kaspersky Labs® pour protéger les messages électroniques entrants et sortants, ainsi que les documents stockés dans Alcatel-Lucent Extended Communication Server.

Protection centralisée venant s'ajouter à la protection de la station de travail. Protégez-vous contre les virus avant qu'ils n'atteignent les stations des utilisateurs.

#### >> *Option de filtrage des accès Internet*

Logiciel de filtrage Optenet® pour contrôler l'utilisation de l'accès Internet.

Optimisez votre bande passante, garantisiez l'utilisation d'Internet à des fins professionnelles et assurez la protection légale de votre entreprise.

### APPLICATIONS INFORMATIQUES

Outre les services de collaboration et de mobilité, Extended Communication Server offre des applications informatiques très utiles qui permettent de déployer en toute sécurité le service de collaboration et de mobilité :

- Accès Internet sécurisé (pare-feu, NAT)
- Partage de fichiers et d'imprimantes
- Hébergement de sites Web/d'intranets
- Sauvegarde et restauration automatiques et manuelles

## PRODUCTIVITE DES EMPLOYES

### Mobilité hors site

Les employés extrêmement mobiles doivent pouvoir accéder à leur environnement professionnel de communication, à tout moment et en tout lieu. Alcatel-Lucent fournit à ces utilisateurs une solution de mobilité externe très facile à déployer : l'extension cellulaire. Celle-ci apporte les fonctionnalités d'OmniPCX Office à votre téléphone portable.

Alcatel-Lucent vous offre :

- > **L'extension cellulaire** : une solution souple basée sur téléphone portable qui réduit les coûts de communication.

#### L'OFFRE EXTENSION CELLULAIRE

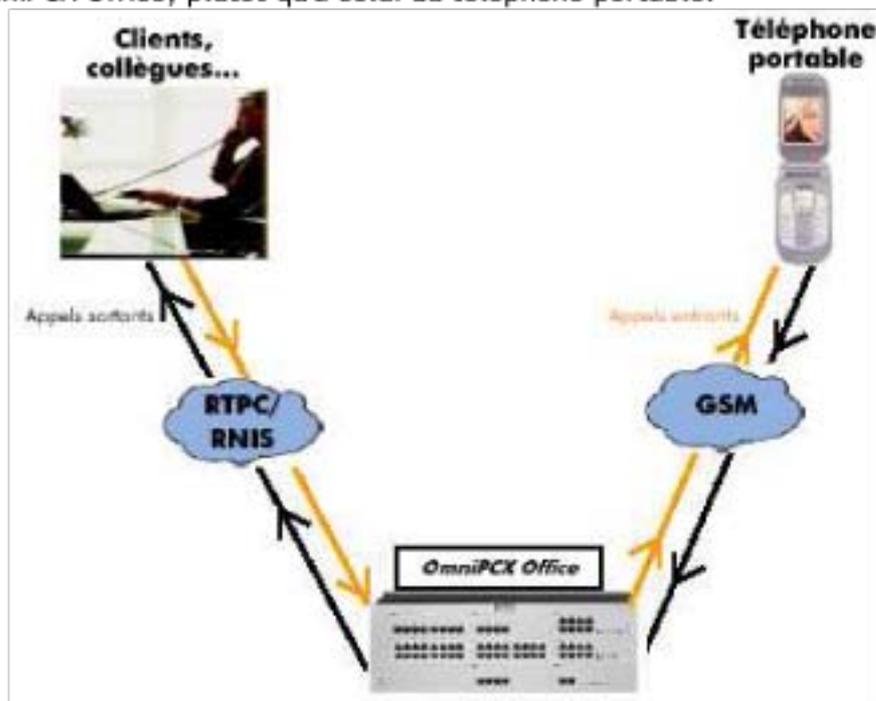
Grâce à « l'extension cellulaire », n'importe quel téléphone portable standard peut être intégré au système de l'entreprise.

##### >> Appels entrants

Tous les appels destinés à votre numéro d'annuaire professionnel sont réacheminés vers votre téléphone portable. Vous disposez donc d'un numéro professionnel unique, où que vous soyez et à tout moment.

##### >> Appels sortants

Les employés qui passent souvent des appels vers l'étranger depuis leur portable GSM peuvent utiliser les lignes réseau sortantes d'OmniPCX Office pour être facturés au tarif d'entreprise OmniPCX Office, plutôt qu'à celui du téléphone portable.



Ce service fonctionne avec n'importe quel type de téléphone portable. Il est compatible avec tous les réseaux mobiles.

## PRODUCTIVITE DES EMPLOYES

### Mobilité hors site

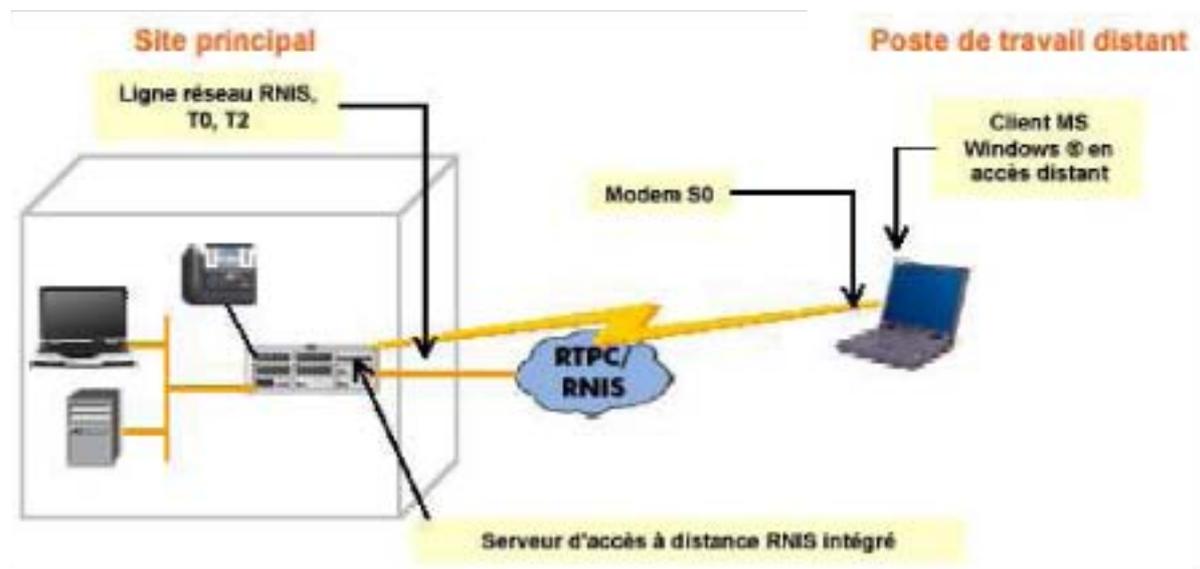
Les employés extrêmement mobiles doivent pouvoir accéder à leur environnement professionnel de communication, à tout moment et en tout lieu. Alcatel-Lucent leur offre une solution de mobilité externe haute performance, qui repose sur l'un de leurs outils favoris : le PC.

Alcatel-Lucent vous offre :

- > **Un serveur d'accès distant** : une solution sur PC pour assurer la continuité du travail et réduire les coûts

#### LE SERVEUR D'ACCES DISTANT

OmniPCX Office intègre un serveur d'accès LAN RNIS distant. Il permet aux travailleurs itinérants et aux télétravailleurs d'accéder aux ressources de l'entreprise depuis leur PC, à l'aide d'une connexion point à point. Il diminue les coûts en utilisant des lignes réseau RNIS et ne nécessite aucune ligne dédiée.



Il peut être déployé dans les cas où un accès distant à Internet par VPN (Réseau Privé Virtuel) n'est pas disponible.

## PRODUCTIVITE DES EMPLOYES

### ■ ■ Solution Internet

Alcatel-Lucent OmniPCX Office intègre dans une même solution tous les composants réseau dont votre entreprise a besoin pour utiliser Internet de façon professionnelle (voir section LAN).

#### Alcatel-Lucent vous propose :

- > **Un accès Internet partagé** : pour un accès haut débit économique.
- > Un pare-feu : qui sécurise et protège votre réseau.
- > **Un serveur proxy** : pour améliorer le contrôle de l'accès Internet et réduire son impact sur la productivité.
- > **Un serveur cache** : pour des économies de coût et un gain de temps.
- > **Un serveur intranet** : pour améliorer la collaboration et l'accès aux informations.

#### ACCES INTERNET PARTAGE

OmniPCX Office gère un **accès Internet partagé**. Il permet à plusieurs utilisateurs connectés au LAN d'accéder simultanément à Internet, au moyen d'un seul compte et d'une seule connexion haut débit. Cette solution assure un trafic à haut débit pour la voix et les données, la messagerie électronique et l'accès à distance. La connexion à Internet peut être établie à la demande ou permanente.



#### ACCES INTERNET SECURISE

Le système OmniPCX Office intègre un **pare-feu configurable**, qui protège le réseau de données de l'entreprise contre les attaques externes. Ce pare-feu est de niveau professionnel, souple et facile à gérer.



#### ACCES AU WEB CONTROLE

OmniPCX Office intègre un **serveur proxy**, qui permet de contrôler et de limiter l'utilisation d'Internet. Le serveur proxy permet de personnaliser les droits d'accès par profil d'utilisateur et de groupe. Des limitations peuvent être mises en place par filtrage des adresses URL Web en fonction de listes d'URL autorisées ou non et sur la base du jour et de l'heure. Le proxy fournit en outre des statistiques détaillées sur l'utilisation d'Internet et de l'application.



#### ACCES INTERNET OPTIMISE

Un serveur cache intégré accélère l'accès au Web en stockant dans un espace disque dédié les pages Web (HTTP) ou les fichiers FTP les plus récemment téléchargés. Les utilisateurs demandent souvent des informations déjà disponibles sur le cache. Cela permet d'éviter des connexions Internet supplémentaires et de réduire en conséquence les coûts de communication.



#### SERVEUR INTRANET INTEGRE

OmniPCX Office héberge un **serveur intranet** servant à diffuser dans un espace dédié les informations les plus récentes sur l'administration ou la vie de l'entreprise. Tout utilisateur peut y accéder depuis son navigateur. Ce serveur intranet peut être facilement développé avec n'importe quel outil de publication standard.



## SATISFACTION DES CLIENTS

### ■ ■ Accueil de l'entreprise

L'image de marque d'une entreprise commence par le professionnalisme de son accueil. Les solutions de communication Office proposent plusieurs fonctionnalités destinées à en améliorer la qualité.

#### Alcatel-Lucent vous propose :

- > **Des messages d'accueil** : pour maintenir un niveau de service et une qualité d'accueil élevés, influant positivement sur l'image de votre entreprise.
- > **Une musique d'attente** : pour améliorer l'image professionnelle, encourager l'attente et aider à patienter agréablement.
- > **Un standard automatique** : pour offrir un accueil professionnel permanent et économique, et éviter les encombrements. Un standard automatique multiple assure un accueil multilingue pour plusieurs services d'une même entreprise.



#### MESSAGES D'ACCUEIL

La manière dont une entreprise accueille ses correspondants au téléphone révèle son niveau de professionnalisme. Les solutions de communication Alcatel-Lucent Office fournissent diverses fonctions visant à optimiser l'accueil des correspondants :

- L'accueil peut être individuel ou programmé au niveau d'un groupe ou de l'entreprise.
- Jusqu'à 8 messages d'accueil peuvent être créés.
- L'accueil peut être géré en fonction des plages horaires (déjeuner, heures d'ouverture) ou des postes occupés.
- Le système détecte automatiquement les télécopies.

#### MUSIQUE/MESSAGE D'ATTENTE

Le système diffuse de la musique et/ou un message d'attente jusqu'à ce que la communication soit transmise. Une musique d'attente de 16 secondes (sans droits d'auteur) est disponible par défaut. La musique d'attente peut être personnalisée et durer jusqu'à 2 mn (10 mn avec un disque dur).

#### STANDARD AUTOMATIQUE (en option)

Le standard automatique permet d'accueillir vos correspondants 24 heures sur 24. Il soulage également votre standardiste aux heures de pointe, en mettant automatiquement l'appelant en liaison avec le service demandé. Vous pouvez aussi en profiter pour diffuser des informations, rappelant par exemple les heures d'ouverture ou signalant les promotions du moment.

Un standard automatique multilingue et à plusieurs arborescences vous permet d'améliorer l'accueil au sein de toute votre entreprise, notamment pour vos clients internationaux.

## SATISFACTION DES CLIENTS

### ■ ■ Solution de centre d'appels

Alcatel-Lucent **OmniTouch Call Center Office** est une solution intégrée de centre d'appels spécialement conçue pour les PME. Elle permet à votre entreprise d'améliorer considérablement ses temps de réponse au téléphone, la qualité de son accueil téléphonique, ainsi que d'autres services connexes. Cette solution professionnelle s'adresse non seulement aux petits centres d'appels vocaux, mais aussi aux services exigeant un accueil de grande qualité.

#### Alcatel-Lucent vous offre :

- > **La distribution automatique des appels (ACD)** : pour une qualité de service élevée et une utilisation optimale des ressources de l'entreprise.
- > **Agent Assistant** : pour une gestion simple des appels sur l'écran du PC.
- > **Des fonctions de supervision et de statistiques** : pour une meilleure visibilité, avec des conséquences positives sur le chiffre d'affaires.

Alcatel-Lucent OmniTouch Call Center Office est une solution simple, complète et flexible, qui ouvre de nouvelles opportunités commerciales à votre entreprise, grâce à :

### LA DISTRIBUTION AUTOMATIQUE DES APPELS (ACD)

L'ACD traite efficacement les appels entrants en les acheminant automatiquement vers les agents disponibles. Il peut gérer jusqu'à 32 agents appartenant à un maximum de 8 groupes. Les agents peuvent utiliser tous les types de terminaux (analogiques, postes numériques, combinés DECT, postes IP Touch, etc.).



Si tous les agents du groupe sont occupés, un mécanisme de placement en file d'attente se met en route : les appels sont placés en file d'attente par ordre chronologique et des messages personnalisés adaptés à chaque situation sont diffusés.

Pour personnaliser les messages, des invites vocales professionnelles enregistrées en studio peuvent être utilisées et téléchargées dans le système. Elles peuvent également être enregistrées depuis un simple poste, ce qui permet de les actualiser en temps réel pour adapter les messages à chaque situation.

**NB** : lorsqu'un appel est acheminé par l'ACD, les données d'identification du groupe appelé s'affichent (numéro et nom) et l'agent peut répondre à l'appel par un accueil approprié.

## SATISFACTION DES CLIENTS

### AGENT ASSISTANT (en option)

Il s'agit d'une application bureautique qui améliore l'efficacité de l'agent. Elle permet de contrôler les sessions, d'établir des statistiques personnelles et d'afficher automatiquement des informations sur l'appelant. Elle fournit à l'agent des informations telles que le numéro appelé ou appelant, le temps passé dans la file d'attente, ou encore le nombre d'appels en attente pour chacun des groupes.

### SUPERVISOR CONSOLE (en option)

Cette application se charge du suivi en temps réel des agents, des groupes et des lignes. Elle permet au superviseur d'avoir une vue d'ensemble du niveau de service et du trafic et de modifier au besoin l'état de chaque groupe ou agent.

### STATISTICS MANAGER (EN OPTION)

Il s'agit d'une application de traitement a posteriori des informations de trafic et d'appels stockées dans le système. Les informations statistiques concernent les groupes, les agents et la classification des appels. Pour gagner du temps, des rapports prédéfinis peuvent être imprimés automatiquement.



## GESTION ET EXPLOITATION

### ■ ■ Une gestion simple et puissante

Une console haute performance, nommée Office Management Console (OMC), et la gestion Web vous permettent de gérer facilement toutes les fonctions de vos solutions de communication Office.

**Alcatel-Lucent vous propose :**

**OMC :** un outil de gestion personnalisable doté d'une interface unique pour l'administration des utilisateurs.

#### UN OUTIL DE GESTION ERGONOMIQUE

Notre outil de gestion vous permet de gérer au quotidien l'environnement des utilisateurs. Son interface conviviale vous donne accès aux éléments suivants :

- paramètres utilisateurs
- date et heure
- numérotation abrégée collective
- groupes
- profils des utilisateurs Internet (plus messagerie électronique, pare-feu, etc.).
- plan de numérotation par défaut et code utilisateur
- tarif de taxation
- accès et restrictions d'accès aux lignes réseau
- accès externes

Vous êtes guidé par des schémas et des textes explicatifs conviviaux.



Interface d'administration d'Alcatel-Lucent Office

#### UNE EFFICACITE ACCRUE

Grâce à Office Management Console, votre réactivité augmente pendant et après la phase d'installation (gestion et maintenance) :

- La configuration est très rapide grâce à l'outil de gestion « en un clic » d'Office, décrit ci-dessus.
- La gestion et la maintenance peuvent être effectuées en local ou à distance pour davantage de souplesse.
- Les nouvelles fonctions peuvent être facilement intégrées grâce au système de clé logicielle.
- Les statistiques fournies par le système aident à la prise de décisions.

## GESTION ET EXPLOITATION

### ■ ■ Solution de téléphonie IP

Les solutions de communication Alcatel-Lucent Office ont été conçues pour s'intégrer facilement au monde des communications IP dernier cri. La solution IP convient parfaitement à des entreprises qui bâtissent leur système de communications sur une infrastructure unique, résistante et évolutive.

**Alcatel-Lucent vous propose :**

**Une solution immédiatement compatible IP**

- > Prête à l'emploi
- > une infrastructure de câblage unique pour la voix et les données
- > un système de communication rentable

OmniPCX Office est compatible avec les appareils IP comme avec les lignes réseau IP. Cette combinaison vous permet de trouver et de déployer des produits susceptibles de stimuler votre activité et de réduire vos coûts d'infrastructure. Laissez-nous vous présenter la richesse de la connectivité d'Alcatel-Lucent OmniPCX Office.

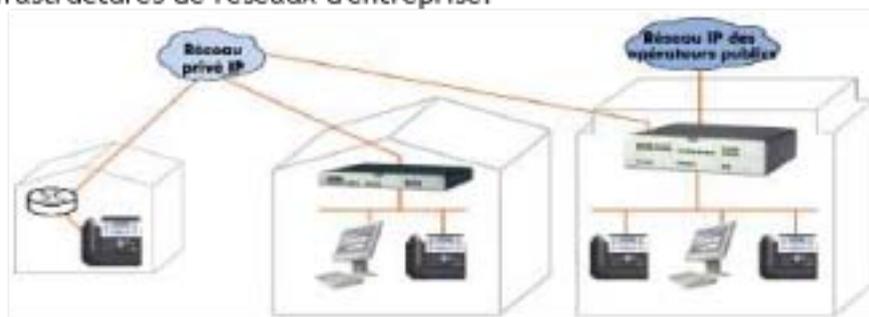
#### CONNECTIVITE EN TELEPHONIE IP :

- Postes Alcatel-Lucent IP Touch prenant en charge les applications XML
- Softphone IP Alcatel-Lucent PIMphony
- Combinés WiFi Alcatel-Lucent IP Touch
- Travailleur distant
- Commutateur Ethernet LAN intégré (LANX8 ou LANX16)
- Alcatel-Lucent OmniStack 6200
- Alcatel-Lucent OmniAccess Wireless et points d'accès

#### CONNECTIVITE EN TELEPHONIE IP EXTERNE :

- Réseau privé IP (H323 ou SIP\*)
- Réseau d'opérateur public IP (H323 ou SIP\*)

\*SIP (Session Initialization Protocol) est un nouveau protocole ouvert aux applications multimédia. Il est de plus en plus utilisé par les opérateurs de télécommunications comme pivot des infrastructures de réseaux d'entreprise.



Alcatel-Lucent a conçu pour les PME des commutateurs hautes performances et abordables, grâce auxquels elles peuvent mettre en place des capacités d'alimentation par PoE (Power-over-Ethernet) et une véritable connectivité prête à l'emploi pour les téléphones IP, les points d'accès WLAN et les autres équipements réseau de campus : les commutateurs OmniStack 6200. Ils offrent des fonctions d'intelligence réseau et renforcent la sécurité de vos utilisateurs tout en réduisant vos coûts d'investissement, d'exploitation et de gestion quotidienne.

## GESTION ET EXPLOITATION

### ■ ■ Interfaces applicatives

Les solutions de communication Alcatel-Lucent Office offrent un choix étendu de connexions internes ou externes pour de nombreux types de communications.

Alcatel-Lucent vous propose :

**Un large choix de connexions pour vos communications**

- > flexibles pour s'adapter à vos besoins
- > ouvertes aux applications externes
- > évolutives pour pouvoir progresser avec vous

### COMMUNICATIONS EXTERNES

OmniPCX Office prend en charge divers types de connexion basés sur les protocoles TDM, IP et Internet :

- **une connexion opérateur RTPC**, notamment ligne réseau analogique, sélection directe à l'arrivée, accès numérique MIC
- **une connexion opérateur RTPC**, notamment accès numérique T0, T2, T1 (en fonction des spécificités du pays)
- **une connexion opérateur IP** H323 ou SIP
- **une connexion Internet** via RNIS ou xDSL



- un service de **sélection automatique d'acheminement (ARS, Automatic Route Selection)**

Lorsque votre entreprise utilise plusieurs opérateurs et fournisseurs de services, l'ARS analyse automatiquement les numéros pour acheminer les appels de la façon la plus économique. Quel que soit le mode d'accès (direct ou indirect), la connexion (analogique ou numérique) et le type de téléphone, l'ARS choisit l'acheminement le moins coûteux en fonction de l'heure de la journée et du jour de la semaine, afin de tirer pleinement parti des différences de tarifs.

### COMMUNICATIONS INTERNES

Inutile de choisir entre des communications tout TDM et tout IP, car OmniPCX Office est une solution complète, moderne et évolutive capable d'associer les deux technologies. OmniPCX Office est ouvert et prend en charge les outils de communication suivants :

- Postes IP Touch Série 8 et interface pour les services Web XML
- Postes numériques Série 9
- Téléphones analogiques
- Télécopie
- Interfaces Ethernet LAN
- Station de base radio pour mobilité DECT
- Point d'accès WIFI pour connectivité voix et données sur Mobile IP Touch
- Interfaces CTI TAPI 2.1
- Interface CSTA

## GESTION ET EXPLOITATION

### Mise en réseau

Grâce à la solution OmniPCX Office, les entreprises multisite peuvent interconnecter plusieurs sites distants pour améliorer leur fonctionnement et leurs communications.

Alcatel-Lucent vous propose :

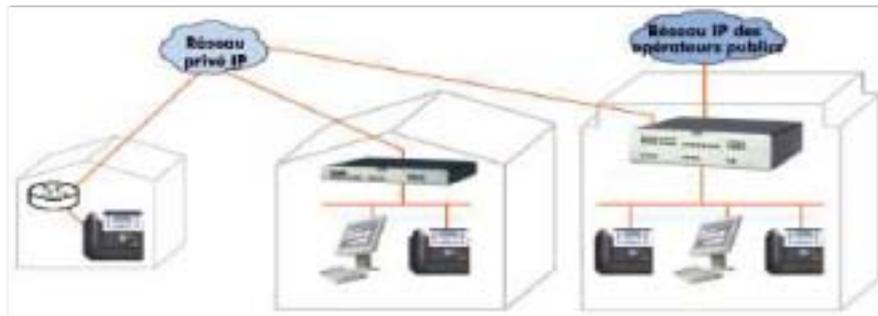
Une solution de mise en réseau adaptée :

- > pour optimiser vos ressources
- > pour garantir une connexion à distance économique et sécurisée

#### MISE EN RESEAU IP SUR RESEAU PRIVE

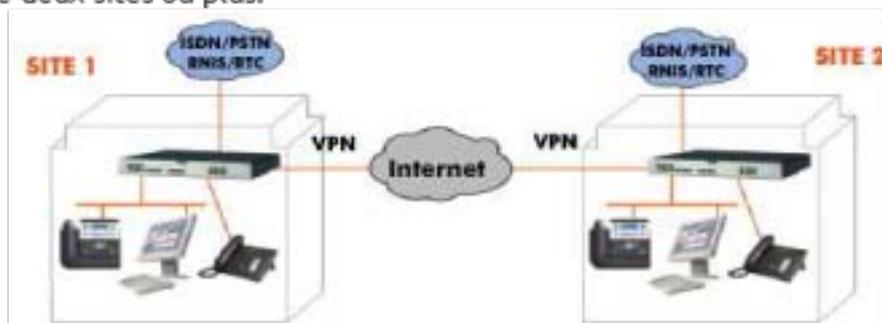
Cette solution convient parfaitement aux entreprises qui veulent un réseau pleinement convergent. Une infrastructure unique pour la voix et les données permet de simplifier la gestion.

Voici un exemple de mise en réseau via IP, où deux sites sont connectés entre eux au travers du protocole H323 ou SIP. Tous les postes IP Touch peuvent être connectés via un routeur :



#### MISE EN RESEAU IP VIA INTERNET ENTRE DEUX SITES

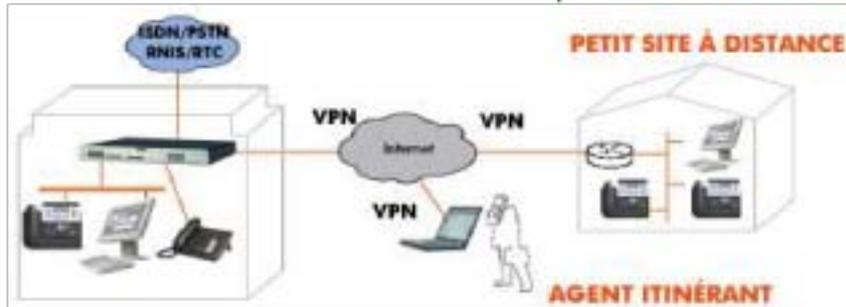
Cette solution fournit des possibilités de mise en réseau via Internet après activation d'un « IP sec VPN tunneling ». Elle permet donc l'interconnexion LAN pour les données et la voix par le biais du protocole H323 ou SIP et peut être déployée pour sécuriser la mise en réseau entre deux sites ou plus.



## GESTION ET EXPLOITATION

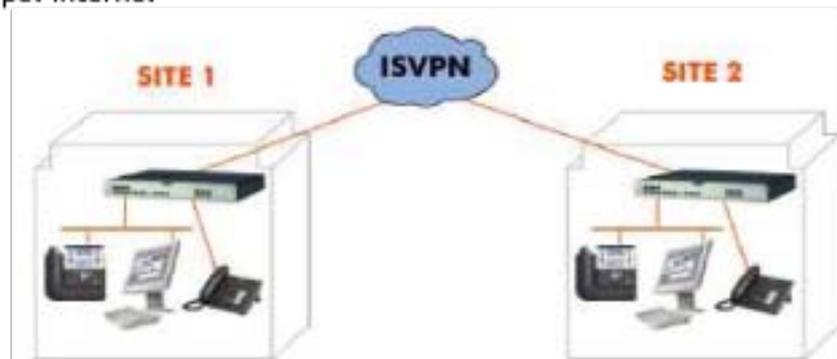
### MISE EN RESEAU IP D'UN PETIT SITE DISTANT VIA INTERNET

Pour les bureaux distants ou les télétravailleurs, il existe une solution économique. L'activation du protocole « VPN IP sec » d'OmniPCX Office permet d'interconnecter de façon efficace et sécurisée un ou plusieurs sites distants de petite taille pour offrir des fonctions d'interconnexion LAN et de téléphonie IP à distance.



### MISE EN RESEAU VIA RNIS

Chaque site est connecté à l'opérateur public RNIS. Lorsqu'un poste appelle un site 2 depuis un site 1, les appels sont acheminés via le RNIS et vus par l'appelant et l'appelé comme un appel interne.



## GESTION ET EXPLOITATION

### Gestion de réseau : OmniVista 4760

Alcatel-Lucent vous propose :

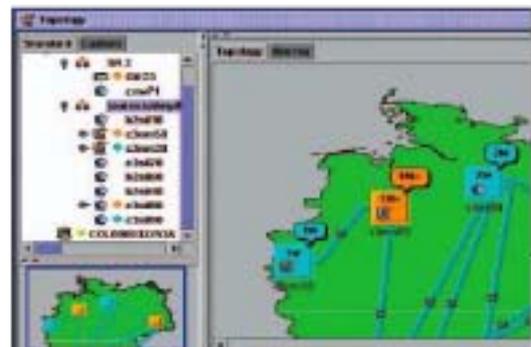
**Alcatel-Lucent OmniVista 4760 édition Standard**

- > des coûts d'exploitation réduits
- > un seul outil de gestion
- > une gestion proactive
- > une solution conviviale

OmniVista 4760 est une suite d'applications Web dédiée à la gestion de réseau. Elle repose sur une architecture client/serveur et offre une plate-forme de gestion centralisée pour les serveurs OmniPCX Office.

Les fonctionnalités et avantages clés d'OmniVista 4760 avec OmniPCX Office sont les suivants :

- Une capacité de comptabilité multi-opérateur renforcée,
- Un schéma topologique animé,
- Des alarmes personnalisées de haute qualité,
- Configuration embarquée

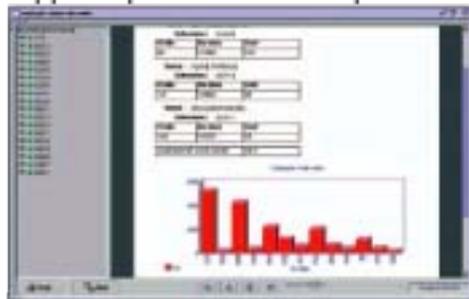


OmniVista 4760 édition Standard est une plate-forme évolutive de niveau international, capable de gérer de 10 à 20 000 abonnés et jusqu'à 100 OmniPCX Office et Extended Communication Servers.

OmniVista 4760 édition Standard offre des fonctionnalités liées à une représentation graphique des systèmes de réseaux OmniPCX :

- Accès direct au menu Configuration,
- Affichage graphique des systèmes OmniPCX,
- Personnalisation de la topologie du réseau du client ;
- accès et notification des alarmes avec niveau de sévérité.

Alcatel-Lucent OmniVista 4760 édition Standard peut aussi servir à maîtriser les coûts de communication. Cette solution de calcul permet de contrôler et d'analyser efficacement vos coûts de télécommunications. Elle simplifie la surveillance grâce à des rapports personnalisés ou prédéfinis, graphiques et exportables.



## MARCHES VERTICAUX

### ■ ■ Solution destinée au secteur hôtelier/hospitalier

Les solutions de communication Alcatel-Lucent Office intègrent une solution hôtelière dédiée à vos besoins spécifiques : hôtels bien sûr, mais aussi cliniques, maisons de retraite, résidences universitaires, etc.

#### Alcatel-Lucent vous propose :

#### Une solution hôtelière/hospitalière pour augmenter vos opportunités de chiffre d'affaires

- > Une plus grande productivité du **personnel**, des tâches quotidiennes optimisées et un accueil professionnel de vos hôtes.
- > Une qualité élevée de service avec, pour conséquence, une hausse des dépenses par **client** et/ou un accroissement des réservations.
- > Une **gestion** plus efficace de l'hôtel.

Cette solution complète spécialement destinée au secteur hôtelier/hospitalier repose sur l'offre Office Link Driver (OLD). Grâce au pilote OLD, le système de communication fait partie intégrante de vos applications hôtelières.

Toutes les opérations (formalités d'arrivée, numéro de chambre, langue du poste du client, état de la chambre, problème de chambre, nom du client, langue parlée...) sont gérées directement depuis l'interface d'administration et apparaissent sur le poste du standard. En outre, des informations telles que l'état de la chambre sont synchronisées entre les applications de l'hôtel et les terminaux Alcatel, et vice-versa.



### EFFICACITE DU PERSONNEL

Contrôlez vos chambres et vos appels depuis la réception. Les téléphones de bureau Alcatel-Lucent sont spécialement conçus pour être utilisés depuis le guichet de la réception. L'écran convivial du téléphone vous guide parmi les diverses fonctions à l'aide d'icônes très claires. Il vous indique tout ce qu'il faut savoir sur l'état de la chambre (libre, occupée, faite, anomalie) et simplifie toutes les formalités d'arrivée et de départ.



## MARCHES VERTICAUX

A son arrivée, une fiche d'information imprimée est remise au client, indiquant son numéro de ligne direct, le code permettant de verrouiller ou de déverrouiller son téléphone, et lui permettant de noter l'heure à laquelle il souhaite être réveillé.

<b>Hôtel Miraplaya</b>	
<i>Jeudi 16 juin 2006, 18h17</i>	
<b>Nom</b>	<b>Smith</b>
<b>Chambre</b>	<b>214</b>
<b>Langue</b>	<b>Français</b>
<b>Code personnel</b>	<b>1619</b>
<b>Numéro direct</b>	<b>038647525</b>
<b>Appels sortants</b>	<b>Aucune restriction</b>
<b>Pré-paiement</b>	<b>20 €</b>
<b>Utilisé</b>	<b>20 €</b>
TVA comprise (20,6 %) : 3,42 €	
<b>Ne pas déranger</b>	<b>Inactif</b>
<b>Message</b>	<b>Aucun</b>

### SATISFACTION DES CLIENTS

La solution hospitalière OmniPCX Office va également changer la vie de vos clients. Par exemple, plus aucune demande de réveil vocal ne risque d'être oubliée. Ces demandes sont programmées soit depuis la réception, soit depuis la chambre du client. En cas de problème, un bip et une icône d'alerte vous avertissent. Vous pouvez aussi programmer le réveil vocal depuis l'interface d'administration des applications OHL et hôtelières.

Vous pouvez également mettre facilement à disposition de vos clients, en plus de leur ligne directe, une messagerie vocale (de façon automatique) et des combinés DECT ou WiFi. Un service appréciable pour les hommes d'affaires venus suivre un séminaire.

Pour plus de commodité, vous pouvez aussi installer une cabine, par exemple dans le hall d'entrée, dont les appels seront facturés selon le numéro de chambre des clients.

### MAITRISE DES COÛTS DE COMMUNICATION

L'hôtel peut définir ses propres unités de taxation pour facturer les appels téléphoniques de ses clients, par exemple en instaurant un tarif dégressif en fonction de la durée de l'appel. Au moment du départ, le terminal du guichet de la réception imprime la facture téléphonique du client avec toutes les informations détaillées.

Avec les applications OHL et hôtelières, les formalités de départ peuvent être effectuées dans l'interface d'administration, puis transmises sur le poste du standard. Le client ne recevra alors qu'une seule facture totale, englobant la facture de téléphone.

Vous avez la possibilité d'activer ou de désactiver sur demande les appels locaux, longue distance ou internationaux sur les lignes directes ; le système permet aussi de programmer la coupure d'une ligne directe, une fois atteinte une certaine limite de crédit. Pour toutes ces raisons, vos téléphones de chambre peuvent se transformer d'un service de base en véritable centre de profit et générer des revenus substantiels pour votre activité.



