Alcatel·Lucent

PME : les guides pratiques Alcatel-Lucent

La téléphonie de bureau

Gestion des équipes

LE TÉLÉPHONE, TOUJOURS EN TÊTE !

Quel que soit votre secteur d'activités, votre outil de communication n°1 reste le téléphone. C'est en principe ce moyen que vos équipes utilisent pour s'adresser à vos clients - et vos clients pour s'adresser à vous.
De là à dire que rien n'a changé... il y a un grand pas !
Car les téléphones d'aujourd'hui n'ont plus grand chose à voir avec leurs aînés...

- Les postes numériques sont plus ergonomiques et beaucoup plus intuitifs. Ils offrent désormais un accès ultra rapide à l'information, et sont aussi beaucoup plus simples d'utilisation.
- À tous ces avantages, les postes IP ajoutent la possibilité d'exploiter l'infrastructure de votre réseau informatique – donc multiplient les fonctionnalités et sont prêts à supporter les futures évolutions technologiques.
- Quant aux postes sur PC, ils vous offrent le meilleur des deux mondes : la richesse des fonctionnalités informatiques associée à la souplesse de la voix.

Etes-vous prêt à découvrir à quel point la téléphonie de bureau a changé ?

Suivez le guide !

ALCATEL-LUCENT 9 SERIES

Non, tous les téléphones ne se valent pas !

Vous pensez encore que tous les téléphones se valent ?
Essayez les téléphones Alcatel-Lucent 9 SERIES... et vous changerez très vite d'avis.

ADIEU LES GRÉSILLEMENTS, ADIEU LES COURBATURES !

L'ergonomie et l'acoustique des téléphones Alcatel-Lucent 9 SERIES sont irréprochables. À votre disposition, un large écran graphique haute résolution qui s'incline pour s'adapter aux préférences de chacun et un dispositif d'annulation d'écho associé aux haut-parleurs "mains libres" délivrant un son parfaitement pur.

TÉLÉPHONE OU BIEN COMPLICE ?

Ils sont aussi bien plus intuitifs – donc plus simples d'utilisation. Leurs touches contextuelles (signalées par une icône) et leur navigateur éliminent les risques d'erreur et permettent d'exploiter facilement les fonctionnalités suivantes : appel direct par le nom du correspondant, conférence téléphonique à plusieurs interlocuteurs, gestion de la messagerie vocale...

>>> BÉNÉFICE : DOUBLE. Des employés plus détendus et plus efficaces, des clients plus vite et mieux accueillis.

TOUJOURS +

VOS TÉLÉPHONES ÉVOLUENT AVEC VOUS

Votre activité se développe ? Vos téléphones 9 SERIES évoluent avec elle. Vous souhaitez ajouter de nouvelles fonctions (visualiser l'état d'occupation de plusieurs postes en même temps, par exemple) ou ajouter des touches de numérotation directe ? Il vous suffit de choisir l'un des modules proposés : 10 ou 40 touches ou 14 touches avec grand écran.

ALCATEL-LUCENT 8 SERIES IP TOUCH

Nouvelles applications, nouvelles opportunités ? Ils disent toujours **oui** !

Pour le design, l'acoustique et l'ergonomie, les terminaux téléphoniques Alcatel-Lucent 8 SERIES IP Touch vous offrent les mêmes avantages que les Alcatel-Lucent 9 SERIES : satisfaction garantie. Mais, ils vont encore plus loin ! Ils exploitent en effet le réseau LAN que vous utilisez déjà pour votre informatique. Avantages directs : efficacité – de nombreux services inédits deviennent disponibles – et économie : un réseau plutôt que deux, c'est autant de gagné !

DIRECTEMENT OPÉRATIONNELS

En utilisant leurs écrans graphiques extra larges, vous pouvez exploiter directement depuis le téléphone, des applications jusqu'alors réservées à l'informatique.

ILS SAVENT (PRESQUE) TOUT FAIRE

La rencontre des fonctions téléphoniques (voix) et informatiques (données) multiplie le nombre des applications disponibles. Vous pouvez afficher automatiquement la photo en couleur de votre correspondant dès que vous appelez ou êtes appelé, ainsi que les caractéristiques de votre interlocuteur, gérer une alarme de sécurité, contrôler l'entrée de vos bureaux en association avec une caméra...

>>> BÉNÉFICE : TRIPLE. Économie d'infrastructures en exploitant un seul réseau. Efficacité, grâce à la centralisation des fonctions et des informations : chaque appel pleinement exploité évite bien souvent la nécessité de rappeler le correspondant. Et bien sûr, ouverture totale vers des évolutions futures.

TOUJOURS +

DISPONIBILITÉ MAXI AVEC BLUETOOTH

Équipés d'une oreillette sans fil Bluetooth, vos opérateurs peuvent se déplacer dans vos bureaux, pour consulter un dossier, un autre employé... tout en demeurant disponibles pour recevoir les appels.

ALCATEL-LUCENT PIMPHONY

Mettez un téléphone dans votre **PC** !

Avec le gestionnaire de communication Alcatel-Lucent PIMphony, votre PC devient un terminal téléphonique – dopé par la puissance et la souplesse de l'ordinateur.

AMÉLIOREZ LES PERFORMANCES DE VOS ÉQUIPES

Avec Alcatel-Lucent PIMphony, réveillez le téléphone qui dort dans chaque PC ! Vos équipes téléphonent directement depuis leur terminal informatique et centralisent tous leurs appels (vocaux, électroniques, fax) depuis leur boîte email. Et comme ils peuvent aussi visualiser en permanence l'état des postes de leurs collègues, ils transfèrent donc les appels sur ceux qui sont libres. Pour vos clients, plus question d'attendre !

UN VÉRITABLE ASSISTANT À VOTRE SERVICE

Alcatel-Lucent PIMphony exploite votre base de données de contact (Microsoft Outlook, Gold Mine, Act, Microsoft Access). Pour tout appel entrant ou sortant, il affiche automatiquement à l'écran la fiche client correspondante. Vous pouvez aussi téléphoner directement depuis la fiche ou consulter le journal d'appels : tous les appels y sont recensés, y compris ceux restés sans réponse.

À CHACUN SON ALCATEL-LUCENT PIMPHONY !

Parce que chaque entreprise a des besoins particuliers, plusieurs packs vous sont proposés. Il existe par exemple une version spécifique pour le travail en équipe et une autre, conçue pour qu'une standardiste, depuis un site, puisse en gérer à distance plusieurs à la fois.

>>> BÉNÉFICE. Optimisation des performances des équipes, diminution drastique des temps de réponse et personnalisation totale de l'accueil client.

TOUJOURS +

GARDEZ LE CONTACT !

Vos collaborateurs sont souvent en déplacement ? Grâce à Alcatel-Lucent PIMphony et au mode Nomadic, ils peuvent donc vous joindre, contacter leurs clients et être joints à tout moment, où qu'ils se trouvent et en toute transparence.

ALCATEL-LUCENT

Les **solutions Alcatel-Lucent** par l'exemple

Au Centre Jean Jaurès, un cabinet médical tout récent regroupant quatre jeunes médecins généralistes, chaque praticien dispose de son propre poste Alcatel-Lucent 9 SERIES, avec son numéro d'appel direct.

Les nombreuses fonctionnalités innovantes des postes – appel par le nom du correspondant, gestion aisée de la messagerie vocale, touche mains libres – ont permis jusqu'alors aux médecins de gérer eux-mêmes les communications téléphoniques. Les patients étant de plus en plus nombreux, les associés vont bientôt recruter une secrétaire médicale. Son poste deviendra le standard du cabinet. Identique aux quatre autres, il recevra en plus un module de touches de numérotation directe lui permettant de visualiser d'un seul coup d'œil si les médecins sont disponibles ou en communication.

Régis Lejeune dirige AZ-Com, une agence conseil en marketing direct. Attentif aux nouvelles technologies, il a d'abord testé chez lui les solutions IP et, convaincu, a équipé son entreprise de téléphones Alcatel-Lucent 8 SERIES IP Touch pour toutes les applications innovantes d'aujourd'hui et surtout celles à venir...

Désormais, le directeur, les cinq chefs de projets et les deux créatifs utilisent des postes 4068 à écran couleur associés à des oreillettes Bluetooth. Ils peuvent ainsi répondre à tout moment aux appels, tout en circulant librement dans le bureau : depuis le fax, le bureau d'un collègue ou même en consultant des dossiers. La standardiste fait également office d'hôtesse d'accueil. Sur le grand écran de son poste connecté à une caméra vidéo, elle contrôle l'accès au bureau des visiteurs ou des coursiers.

Logi2com est une SSII gérant les parcs informatiques d'une trentaine d'entreprises. Le directeur, assisté d'une secrétaire, s'occupe essentiellement de la gestion et de la prospection et les huit techniciens, de l'assistance sur site et en ligne.

Dans ce secteur où la réponse immédiate est la seule admissible, les appels des clients sont automatiquement transférés vers le poste du technicien responsable du suivi de leur parc. Il leur répond directement depuis son PC et grâce au logiciel Alcatel-Lucent PIMphony qui identifie le client et affiche automatiquement sa fiche, il dispose de nombreux renseignements qui lui permettent d'assurer un accueil professionnel à 100%. Lorsque ce technicien est indisponible, un collègue, renseigné par la fiche "Outlook" actualisée après chaque intervention, est chargé d'apporter une première réponse. Équipé de PIMphony Team, le directeur conserve en permanence une vision globale de l'activité de ses équipes.

SOLUTIONS ALCATEL-LUCENT

Type	Bénéfices	Caractéristiques
• **Alcatel-Lucent 9 SERIES**	• Confort de travail des équipes • Qualité de la relation client	• **4039 :** multiligne - filtrage patron/secrétaire - écran graphique - main libre - appel par le nom • **4029 :** multiligne - supervision - appel par le nom - écran graphique - main libre • **4019 :** appel par le nom - affichage de caractères - 6 touches avec voyant
• **Alcatel-Lucent 8 SERIES IP Touch**	• Ouverture vers les nouvelles applications • Confort extrême grâce aux écrans couleur et aux combinés sans fil Bluetooth • Simplicité : un seul réseau pour la voix et les données	• **IP Touch 4068 :** multiligne - filtrage patron-secrétaire - écran couleur - main libre - appel par le nom - ouverture vers des applications spécifiques - 10/100 BT ou configuration manuelle • **IP Touch 4038 :** multiligne - filtrage patron/secrétaire - écran graphique - main libre - appel par le nom - ouverture vers des applications spécifiques - 10/100 BT ou configuration manuelle • **IP Touch 4028 :** multiligne - écran graphique - main libre - appel par le nom - ouverture vers des applications spécifiques - 10/100 BT ou configuration manuelle • **IP Touch 4018 :** écran - appel par le nom - 10/100 BT ou configuration manuelle • **IP Touch 4008 :** écran - appel par le nom - combine standard - 10/100 BT ou configuration manuelle
• **Alcatel-Lucent PIMphony**	• Simplification de la gestion des appels • Exploitation optimale des bases de données contact • Accueil personnalisé et professionnel à 100% • Hausse sensible de la satisfaction client	• **PIMphony basic :** fourni de base avec un système OmniPCX Office • **PIMphony Pro licence utilisateur :** pour les utilisateurs qui gérent réguliérement un volume d'appels important • **PIMphony Team licence utilisateur :** pour les utilisateurs qui travaillent en groupe ou bien qui doivent gérer simultanément plusieurs communications • **PIMphony attendant licence utilisateur :** pour les standardistes ou les assistants qui souhaitent pouvoir gérer les appels à partir d'une console opératrice sur PC

Office

4284337 – FR - 05/ 2007
Alcatel Business Systems – 32, avenue Kléber - 92707 Colombes, France – RCS Paris B 602 033 185.
Alcatel, Lucent, Alcatel-Lucent et le logo Alcatel-Lucent sont des marques d'Alcatel-Lucent.
Toutes les autres marques sont la propriété de leurs détenteurs respectifs. Alcatel-Lucent ne peut être tenu pour responsable de l'exactitude des informations présentées, qui sont sujettes à modification sans préavis. © 2007 Alcatel-Lucent. Tous droits réservés.
Photographies : DR. Imprimé dans l'UE sur du papier blanchi sans chlore.

www.alcatel-lucent.com

Alcatel·Lucent