



## PETITES ENTREPRISES



L'essentiel des télécommunications professionnelles

Alcatel **OmniPCX** *Office Compact Edition*



ALCATEL

# Alcatel **OmniPCX** Office Compact Edition

## CHEZ COVEREST, LES CLIENTS SONT ENTRE DE BONNES MAINS

### Une stratégie audacieuse exige une forte réactivité

Coverest\* est une compagnie d'assurances qui emploie 10 personnes. Une analyse minutieuse a permis à Robert Stevens\*, son directeur, de comprendre que son succès futur dépendait de trois changements :

- Un déménagement dans des locaux situés dans un quartier chic et renommé.
- Une augmentation du nombre de ses clients sans recruter de personnel supplémentaire.
- Une amélioration de son accueil téléphonique afin que ses clients ne se plaignent plus d'attendre trop longtemps ou d'être mal dirigés, comme c'était le cas avec son ancien système.

### Solution flexible et rapide

Coverest avait besoin d'une solution de téléphonie lui permettant d'accueillir ses clients avec un message attrayant. Il lui fallait un système capable de gérer une augmentation massive du nombre d'appels et de diriger à coup sûr les appelants vers la personne la plus compétente.

### Offre complète, livraison rapide, fonctions avancées

Coverest a opté pour Alcatel **OmniPCX Office Compact Edition**, solution répondant à l'ensemble des besoins et conditionnée tout simplement avec huit combinés Reflexes™ et deux combinés analogiques. Grâce à cette solution professionnelle, les appelants peuvent joindre leurs correspondants ou leur laisser un message à tout moment, où qu'ils soient, en composant un seul et unique numéro de téléphone. Ceci libère le personnel qui faisait jusqu'à présent office de réceptionniste et lui permet de se consacrer pleinement à ses missions.

En outre, l'application CTI PIMphony, qui permet de faire monter automatiquement des fiches clients sur l'écran des PC lors des appels entrants, a considérablement accru l'efficacité des relations clients.

Avec son coffret fixé au mur, ce système compact et discret libère même de l'espace dans vos bureaux.

\* Nom d'emprunt.



"Nous savions combien l'accueil de nos clients était important, et combien le traitement des appels pouvait se répercuter sur l'image de notre société, mais nous ne pouvions pas nous permettre de perdre un temps précieux à mettre en place de nouvelles applications et à tenter d'en comprendre le fonctionnement."  
"Nous devons emménager rapidement dans les nouveaux locaux. Il nous a suffi d'une semaine pour choisir et installer le système. C'était un vrai défi, que nous avons pu relever facilement grâce à Alcatel **OmniPCX Office Compact Edition**."

déclare Robert Stevens.

## DÉCROCHEZ, OU CE CLIENT VA RACCROCHER

Quel que soit votre secteur d'activité – distribution, services, profession médicale ou juridique, assurances ou immobilier – vous n'êtes pas sans savoir que l'accueil téléphonique reflète le professionnalisme de votre société.

Pour le client, la taille de votre entreprise ou la présence d'une hôtesse à l'entrée compte moins qu'un accueil rapide, chaleureux et efficace.

Pour qu'il se dégage de votre société une image vraiment professionnelle, il ne suffit pas de décrocher quand vous passez par hasard près du téléphone ; loin s'en faut ! Lorsque l'appelant est en attente de son correspondant, il apprécie d'entendre de la musique ou un message d'attente. Quelle que soit l'heure de son appel, il souhaite être accueilli et redirigé vers la personne voulue, ou avoir la possibilité de laisser un message vocal.

Si ce n'est pas le cas, il risque fort d'être insatisfait et de vous faire faux bond.

Vous désirez bien sûr améliorer votre accueil client grâce à une solution professionnelle offrant des fonctions avancées. Encore faut-il que cette solution puisse être sélectionnée et commandée facilement, qu'elle soit livrée et installée rapidement, tout en étant conviviale et efficace. Offrant un excellent rapport qualité-prix, il faut également qu'elle soit compacte et discrète, et qu'elle puisse être mise à niveau (avec des applications Voix sur IP\* ou CTI) pour répondre à l'évolution de vos besoins. Sans compter qu'elle doit augmenter votre productivité.

Chez Alcatel, nous avons pris en compte toutes ces préoccupations lorsque nous avons conçu Alcatel **OmniPCX Office Compact Edition**.

Résultat : vous disposez d'une solution de télécommunications vraiment professionnelle offrant toutes les fonctions vocales avancées que vous êtes en droit d'attendre d'un système d'accueil d'une grande entreprise.



*\*Disponibles sous peu.*



## Fonctions vocales très performantes

Avec Alcatel **OmniPCX Office Compact Edition**, vous bénéficiez de toute la puissance de communication de la gamme Alcatel **OmniPCX Office** déjà souvent primée.

Ainsi, vous disposez tout d'abord d'une qualité de voix stupéfiante, mais aussi d'une fiabilité exceptionnelle et de l'accès à un très grand nombre de fonctions téléphoniques, des plus simples (conférence téléphonique, musique d'attente, message d'accueil) aux plus avancées, parmi lesquelles :

- Un vaste choix de terminaux numériques Reflexes™, analogiques, ou Mobile DECT. Tous nos terminaux sont extrêmement conviviaux et le transfert ou le renvoi d'appels ne pourraient être plus simples. Grâce au répertoire d'appel par le nom, appelez votre correspondant par... son nom! Quoi de plus logique?
- Une puissante **messagerie vocale intégrée**.
- Un **assistant personnel intégré** permettant aux appelants de laisser un message vocal ou de vous joindre via un numéro de poste interne, de téléphone externe ou de téléphone mobile.
- Un **serveur CTI intégré** vous permettant d'accéder à des applications tierces spécifiques à votre activité ou à une base de données clients depuis votre PC.
- L'utilisation de **combinés mobiles DECT d'Alcatel**.



## > Conception compacte et intuitive

Avec une telle gamme de fonctions vocales, vous pourriez vous attendre à un matériel encombrant et bruyant.

Pourtant, il n'en est rien.

Alcatel **OmniPCX Office Compact Edition** est conçu pour un encombrement minimal de votre bureau.

Le coffret peut aisément être fixé au mur; vous n'entendrez pas de ventilateur bruyant, pas plus que vous ne verrez dépasser les câbles.



## > Solutions complètes, simples et rentables

Rapidité de décision et vitesse de déploiement sont autant d'éléments reflétant la flexibilité d'une entreprise. Moins vous perdez de temps à choisir un nouveau système de télécommunications et à en comprendre le fonctionnement, plus vous disposez de temps pour mener à bien vos affaires. C'est avec ce principe de base en tête que nous avons conçu cette gamme d'offres complètes, vous évitant tous les désagréments de la sélection, de la commande, de l'installation et de la mise en œuvre de la solution idéale pour vous. Tous les composants matériels et logiciels sont inclus, pour un excellent rapport qualité/prix. Il vous suffit de sélectionner l'offre la mieux adaptée à la taille de votre entreprise; nous nous occupons du reste.

## > Flexibilité et évolutivité

Chez Alcatel, une solution complète ne signifie jamais une solution figée. Le charme réside dans l'ouverture et la flexibilité. Quelle que soit l'offre retenue, tout est prévu et déjà en place pour que vous puissiez aisément faire évoluer votre solution, ce qui garantit la pérennité de votre investissement. L'ajout d'un standard automatique, de la Voix sur IP\* ou d'une application CTI comme la téléphonie sur PC avec PIMphony s'effectue via une simple licence logicielle qui peut être téléchargée à distance!

\*Disponibles sous peu.

# ISES

## UNE INSTALLATION RAPIDE, UNE SATISFACTION CLIENT PERMANENTE.

Trois mois à peine après l'installation d'Alcatel OmniPCX Office Compact Edition dans ses nouveaux locaux, toute l'équipe de Coverest est très satisfaite :

*"Nous avons remarqué une réelle amélioration de la satisfaction des clients. Il est clair que le nouveau système donne une image beaucoup plus professionnelle."*

Un accueil plus efficace permet de satisfaire rapidement les besoins et les demandes des clients et de diminuer ainsi de moitié les temps d'attente. Les relations clients offertes aujourd'hui par Coverest sont comparables à celles offertes par une grande entreprise.

*"Notre personnel a l'impression de pouvoir s'acquitter plus librement de son travail."*

L'appel par le nom, ou les simples touches programmables permettant de transférer les appels ou d'activer la messagerie vocale sont autant d'éléments qui leur simplifient la vie et les rendent à la fois moins stressés et plus efficaces au téléphone.

*"Quelques semaines de fonctionnement ont suffi à constater une réelle amélioration de la rentabilité."*

Une meilleure gestion des appels a diminué le nombre de rappels nécessaires des clients, réduisant ainsi les coûts téléphoniques de 10%.

*"Notre activité étant en plein essor, nous envisageons de recruter deux personnes supplémentaires et d'acheter pour elles deux postes Reflexes™ en plus."*

Grâce à l'architecture ouverte de la solution Alcatel, votre investissement d'aujourd'hui saura toujours répondre à vos besoins de demain.

Nous vous accompagnons dans votre croissance. Tout est déjà en place.



**Alcatel : leader européen des solutions de communication vocales et convergentes.**

Faites confiance aux spécialistes de la communication d'entreprise. De six à plusieurs milliers de lignes, nous répondons à tous les besoins de nos clients. Dotée des meilleures fonctionnalités actuellement proposées sur le marché, la gamme **OmniPCX Office** a reçu des distinctions dans de nombreux pays.

## PRINCIPALES CARACTÉRISTIQUES

### Architecture

Système d'exploitation	LINUX
Coffret fixé au mur	65 x 360 x 345 mm
Alimentation externe de secours	4/8 heures (en option)

### Terminaux et espace de travail

Utilisateurs des services voix (numériques, analogiques, DECT)	37
Ports physiques (Reflexes™ + analogiques)	12
Interfaces multi-Reflexes™	4
Terminaux Reflexes™ (avec interfaces multi-Reflexes™)	16
Postes analogiques	8
Utilisateurs* IP (e-Reflexes™ + IP PIMphony)	Jusqu'à 55
Terminaux mobiles Reflexes™ (DECT)	20
Modules additionnels (max. 2 par terminal)	10
Interfaces SO, V24, analogique	4
Interface V24 de taxation	1
Borne radio (IBS)	3

### Ports de communication

Joncteurs analogiques*	Jusqu'à 4
Accès de base RNIS	Jusqu'à 4 TO
RAS RNIS	Jusqu'à 128 kbps (2 canaux B)
Canaux IP (cartes fille VolP 4/8)*	4/8 canaux
Port Ethernet LAN	Détection automatique 10/100BaseT

### Serveur d'appels

Messagerie vocale (intégrée)	2 ports/20 minutes
Capacité de stockage de la messagerie vocale (avec Xmem64)	Jusqu'à 80 minutes
Standard automatique (non personnalisable)	2 niveaux/10 choix par niveau et sous-niveau
Groupes (recherche/diffusion/interception)	50 (jusqu'à 32 abonnés par groupe)
Messages d'accueil	4 à 8
Musique d'attente	2 min
Langues	2 à 4
Entrées d'annuaire	3 000
Automatic Route Selection (ARS)	500 entrées
Tickets de taxation	Jusqu'à 1 000 tickets
Groupements d'opérateurs	8 (jusqu'à 8 opérateurs par groupe)
Conférence	3 conférences simultanées

### Serveur CTI

Serveur CTI intégré	CSTA/TAPI
Clients PIMphony avec serveur CTI intégré	25
Sessions/Supervisions CSTA	25/50

\*Disponibles sous peu.

www.alcatel.com

4277940 - FR - 03/2004 - © 2004 - Alcatel Business Systems  
32 avenue Kléber - 92707 Colombes - France - RCS Paris B 602 033 185

Le présent document n'a aucune valeur contractuelle - Les options mentionnées sont fonction des pays et leur disponibilité dépend du réseau public auquel les systèmes sont connectés. Alcatel se réserve le droit de modifier sans préavis les caractéristiques des systèmes.

Toutes les marques sont la propriété de leurs détenteurs respectifs - Photographies: Michel Langot.  
Imprimé dans l'UE sur du papier blanchi sans chlore.