

Office



## Alcatel-Lucent Office Communication Solutions per SMBs

4285648 IT - Office Communications solutions - 06/ 2007  
Alcatel Business Systems - 32, avenue Kléber 92707 Colombes - Francia  
RCS Paris B 602 033 185.

Alcatel, Lucent, Alcatel-Lucent e il logo Alcatel-Lucent sono marchi di Alcatel-Lucent. Tutti gli altri marchi appartengono ai rispettivi proprietari. Alcatel-Lucent non si assume alcuna responsabilità per l'accuratezza delle informazioni presentate, che sono soggette a modifiche senza preavviso. © 2007 Alcatel-Lucent. Tutti i diritti riservati.  
Fotografie: Getty Images - Stampato nella CEE su carta senza cloro.

Trasformate  
il vostro modo di  
lavorare





Nella gestione di un'impresa, la soddisfazione della clientela, la produttività dei dipendenti e il controllo della spesa incidono significativamente sugli utili.

La soddisfazione della clientela non deriva solo dall'utilizzo dei prodotti e dei servizi offerti ma anche dalla rapidità con la quale clienti, partner e fornitori riescono a mettersi in contatto con voi, dalla cordialità dell'accoglienza che ricevono e dai tempi di attesa necessari per avere una risposta alle proprie domande.

Produttività dei dipendenti significa eliminare le perdite di tempo, come chiamate perse e spostamenti inutili, ma anche più opportunità, come la possibilità di lavorare a distanza o semplicemente da casa.

L'ottimizzazione dei costi non comporta solo sostanziosi ritorni sugli investimenti, ma anche la capacità di spendere tenendo conto del proprio budget e della propria struttura organizzativa.

**Alcatel-Lucent si concentra sugli aspetti tecnologici per consentire a voi di concentrarvi sulla crescita dell'azienda e sul servizio alla clientela.**

## Alcatel-Lucent Office Communication Solutions: L'occasione per trasformare il vostro modo di lavorare

### ➔ **Trasformate la vostra attività: trasformate un primo contatto in affari a ciclo continuo**

Clienti soddisfatti generano affari a ciclo continuo. Sotto questo aspetto, le comunicazioni possono migliorare drasticamente il livello del servizio offerto. Per esempio con un efficiente sistema di posta vocale e benvenuto, capace di gestire in maniera professionale tutte le richieste di informazioni; con un sistema in grado di riconoscere e accogliere per nome i clienti quando chiamano o di indirizzarli rapidamente all'addetto alle vendite appropriato; con l'organizzazione immediata di chiamate in conferenza; con la garanzia che tecnici, addetti alle vendite, consulenti e personale addetto alla consegna siano sempre raggiungibili ovunque si trovino.

**Chiedete ad Alcatel-Lucent di migliorare il vostro servizio clienti: farete crescere la vostra azienda.**

### ➔ **Trasformate i vostri servizi: otterrete più produttività e motivazione**

Consentite al personale di condividere facilmente le informazioni o di lavorare da casa, avvalendosi della possibilità di accedere in modo completo e sicuro alle informazioni aziendali. Se dovete lasciare l'ufficio proprio mentre avete in corso un'importante conversazione telefonica, il vostro interlocutore non se ne accorgerà neppure. Gestite un unico elenco per la posta elettronica, il telefono cellulare e il telefono dell'ufficio. Svincolate il personale dalla scrivania, dotandolo di telefoni e cuffie wireless. Usate un unico numero per l'accesso a linee fisse e linee mobili. A fine anno, il tempo risparmiato si sarà tradotto in sostanziosi utili.

**Affidatevi ad Alcatel-Lucent per abbattere i costi aziendali.**

### ➔ **Trasformate la vostra rete: diventerà più conveniente e sicura**

Una piccola o media impresa come la vostra non può sprecare risorse nella gestione delle infrastrutture. Vi occorrono soluzioni a prova di futuro, consolidate e dal prezzo competitivo, che siano facili da gestire e con un basso livello di rischio.

Iniziate subito a risparmiare e preparatevi al cambiamento. Il vostro personale potrebbe crescere rapidamente o potreste prendere in considerazione l'apertura di un nuovo ufficio o di un altro magazzino. La soluzione di comunicazione scelta deve essere flessibile, scalabile e in grado di evolversi al mutare delle esigenze. La soluzione deve ottimizzare le spese quotidiane, riducendo i costi delle telecomunicazioni e migliorando la capacità di comunicazione.

Alcatel-Lucent offre un'infrastruttura di comunicazione integrata con servizi di telefonia tradizionali e IP di alto livello, servizi Internet e di posta elettronica sicuri e accesso condiviso ad agende, rubriche, file e cartelle.

**Affidate la vostra rete ad Alcatel-Lucent e concentratevi sul futuro.**

**Sono oltre 10 milioni gli utenti che in tutto il mondo hanno scelto Alcatel-Lucent Office Communication Solutions**





# Telefonia aziendale: la competitività inizia qui

Cogliete il successo. Le soluzioni di Alcatel-Lucent Office vi offrono tutte le funzionalità interattive che occorrono alla vostra attività. Le nostre soluzioni di telefonia aziendale coniugano hardware e applicazioni, consentendovi di incrementare la soddisfazione della clientela e di aumentare notevolmente la produttività.

## Accoglienza clienti

Alla **Viking Travel** gli affari non andavano bene: i consulenti erano costantemente interrotti da telefonate, i potenziali acquirenti, stanchi di essere tenuti in attesa, si rivolgevano altrove, i clienti erano disturbati dall'atmosfera tesa che regnava negli uffici aziendali.

### La soluzione Alcatel-Lucent

Chi chiama viene oggi accolto da un messaggio professionale in quattro lingue che offre semplici opzioni. Le chiamate in entrata sono inoltrate automaticamente ai consulenti disponibili. Il direttore dell'ufficio è in grado di monitorare il traffico delle chiamate e riorganizzare i turni in base all'attività.

I clienti in attesa sono intrattenuti da musica e da messaggi di attesa che assicurano una risposta non appena possibile. Anche la durata delle chiamate è diminuita considerevolmente: gli addetti alle vendite, infatti, hanno la possibilità di accedere ai dati del cliente nel momento stesso in cui gli parlano, grazie alla funzione di pop-up che visualizza tali dati sullo schermo.

Infine, un servizio di benvenuto, attivo 24 ore su 24 e 7 giorni su 7 rimane in funzione durante l'orario di chiusura, offrendo costantemente un'immagine professionale.



### Sotto i riflettori

- Messaggi di benvenuto
- Messaggeria vocale e filtro delle chiamate
- Console operatore e operatore automatico
- Console operatore con applicazione su PC e applicazioni per call center



### Sotto ai riflettori

- Leggeri ed ergonomici microtelefoni wireless DECT

## Mobilità in sede

La **Vangrave** è un'azienda di medie dimensioni che si occupa d'importazione e vendita al dettaglio di capi d'abbigliamento e gestisce un magazzino proprio. Il personale di supervisione di questo attivissimo negozio è sempre in movimento poiché deve andare avanti e indietro nelle corsie per tenere in ordine la merce sugli scaffali, fornire prezzi ai cassieri e spostarsi tra area vendite, magazzino e back-office. Il minimo rallentamento di ciascuna di queste funzioni causa immediatamente una strozzatura e la formazione di code di clienti che hanno premura di concludere i propri acquisti.

### La soluzione Alcatel-Lucent

Gli ergonomici ed intuitivi microtelefoni wireless DECT con cuffia consentono ai dipendenti di svolgere liberamente il proprio lavoro ed essere sempre raggiungibili.

Questi terminali consentono anche il pieno accesso ai servizi di comunicazione Office: chiamata nominativa, trasferimento di chiamata, chiamata in conferenza, supervisione, accesso alla messaggeria vocale con notifica...

## Efficienza del lavoro in team

La **Logi2com** è un'azienda di servizi IT che gestisce la base installata di circa 30 società. Il direttore, assistito da una segretaria, si occupa principalmente della gestione, mentre otto tecnici forniscono servizi di assistenza in sede e fuori sede.

### La soluzione Alcatel-Lucent

Grazie a PIMphony, l'assistente del direttore è in grado di monitorare con efficienza le chiamate in entrata e inoltrarle al tecnico designato in sede.

Quando i tecnici si trovano fuori sede, è sempre possibile raggiungerli al cellulare grazie all'applicazione Cellular Extension e alla "funzione numero unico". Usando il cellulare, essi possono accedere ai diversi servizi di telefonia per la gestione e il filtraggio delle chiamate, la messaggeria vocale e il registro delle chiamate come se stessero lavorando alla propria scrivania.

Un bridge integrato per audio-conferenze a 6 partecipanti facilita la programmazione e la gestione delle riunioni settimanali sulle vendite.



### Sotto i riflettori

- Apparecchio digitale SERIE 9
- Chiamate in conferenza a 6 partecipanti
- PIMphony Team
- Applicazione Cellular Extension

## Alcatel-Lucent OmniPCX Office

Compact Edition



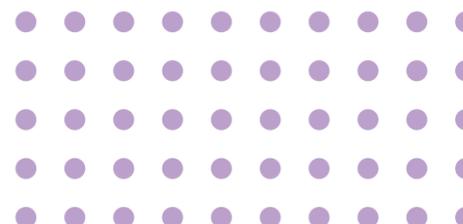
Versione montata a parete



Versione rack



Una gamma completa di server di comunicazione modulari, potenti e flessibili, con una qualità della voce eccezionale.



# Telefonia IP: la richiede la trasformazione del mercato

Quando la vostra azienda vorrà offrire un servizio clienti più avanzato e migliorare i processi aziendali, la soluzione sarà la telefonia IP. Una soluzione molto più semplice di quanto si possa pensare. I tradizionali servizi Alcatel-Lucent di telefonia aziendale sono totalmente compatibili con il mondo IP e Internet. Pertanto la migrazione risulta molto conveniente e si svolge senza complicazioni: l'IP si usa solo quando e dove serve.

## Minimizzare i costi, massimizzare i servizi

### Il Voce su IP vi fa risparmiare sulle comunicazioni:

consente di risparmiare usando la stessa linea per trasmettere voce e dati. I servizi telefonici e i servizi dati convergono su di un'unica rete.

## Ufficio centrale o filiale... non fa differenza

### La convergenza su una rete unica permette di collegare tra loro tutte le vostre sedi

Tutte le soluzioni necessarie per mantenervi collegati a un costo più basso. Le filiali usufruiranno degli stessi servizi offerti all'ufficio centrale.

## Mobilità WiFi voce e dati in sede

### Mobilità nelle comunicazioni: mobilità completa per PC e telefoni

I dipendenti possono lavorare e accedere ad informazioni critiche dal loro PC in qualunque punto dell'edificio.

I telefoni Wireless LAN consentono al personale sfruttare alla telefonia aziendale.

Alcatel-Lucent Office Communication Solutions offre servizi affidabili e professionali di telefonia VoIP end-to-end e collegamento in rete, che vanno dallo switching LAN alle infrastrutture WiFi ai telefoni IP e alle applicazioni convergenti.

## Una rete singola per voce e dati

**SOTRA**, una piccola azienda che gestisce a livello regionale un'attività di trasporti e logistica, occupa un piccolo edificio amministrativo con due magazzini adiacenti. Le attività della **SOTRA** richiedono l'uso di diverse applicazioni aziendali d'importanza fondamentale, come la registrazione ottica degli articoli in magazzino. I dipendenti si spostano costantemente da un edificio all'altro. Creare un'infrastruttura in grado di offrire un accesso dati multiplo è stata un'esigenza vitale. Il titolare dell'azienda ha deciso di passare ad un'unica rete voce e dati, capace di supportare la piena mobilità in sede per le applicazioni voce e dati.

## La soluzione Alcatel-Lucent

Il sistema di comunicazioni si basa su una singola infrastruttura IP per entrambi i servizi voce e dati. I dipendenti che devono spostarsi all'interno del magazzino usano telefoni LAN wireless IP Touch progettati per ambienti industriali. I dipendenti sono in grado di accedere sia ai servizi di telefonia aziendale, sia alle applicazioni logistiche, ovunque si trovino: in ufficio, nel magazzino e perfino nel parcheggio...

### Sotto i riflettori

- Telefoni IP Touch
- Telefoni WLAN IP Touch
- Switch LAN OmniStack
- Switch LAN wireless OmniAccess

# Servizi di collaborazione e mobilità: i servizi usati dalle aziende competitive

Oggi, per ridurre i tempi di risposta e aumentare la qualità del dialogo con i propri partner occorrono soluzioni globali capaci di coniugare collaborazione e mobilità nel sistema di telefonia aziendale. In ufficio o in viaggio, un migliore sistema di comunicazioni può dare a tutti la possibilità di ritrovare il proprio ambiente di lavoro professionale: l'accesso alla propria posta elettronica, la gestione dell'agenda, la condivisione dei contatti, la consultazione di file e l'utilizzo dei servizi di comunicazione aziendale.

**Jarvis Law** è un piccolo ma efficiente studio legale, specializzato in contenziosi nel ramo dell'edilizia. La stesura delle perizie richiede spesso ai partner dello studio di viaggiare su tutto il territorio nazionale. Gran parte del lavoro dello studio legale si svolge fuori dell'ufficio, pertanto il personale deve potere accedere ai server della società a qualsiasi ora del giorno o della notte. Anche i clienti devono potersi mettere facilmente in contatto con i legali.

## La soluzione Alcatel-Lucent

Le soluzioni di comunicazione per l'ufficio offrono agli studi legali una efficace serie di servizi di telefonia aziendale di livello elevato, servizi Internet e di posta elettronica protetti e accesso condiviso ad agende, rubriche, file e cartelle. Il Virtual Desktop consente al personale in movimento di condividere e scambiare su Internet in tutta sicurezza le proprie informazioni.

Con il Mobile Virtual Desktop, con smartphone e PDA gli utenti usufruiscono degli stessi benefici. L'accesso sicuro e affidabile ai documenti e agli strumenti aziendali offrono ai legali un ambiente ideale per collaborare e prendere decisioni ovunque si trovino.

Tutto il personale è in grado di sincronizzarsi con i database dei contatti e di fornire servizi come la visualizzazione automatica delle schede dei contatti con le informazioni dettagliate sulla persona che sta chiamando o che viene chiamata. L'integrazione con Microsoft®Outlook consente l'ottimizzazione degli investimenti esistenti e l'accesso alle nostre applicazioni tramite interfacce familiari. I servizi di telefonia avanzata, come la chiamata con un clic, la notifica di posta vocale tramite e-mail e la gestione della telefonia generano un forte aumento della produttività.



### Sotto i riflettori

- Extended Communication Server
- Virtual Desktop e Virtual Desktop mobile
- Connettore Alcatel-Lucent per Microsoft Outlook®

### Alcatel-Lucent Extended Communication Server

