



La nouvelle dimension IP

Communications IP

par Alcatel

COMMERCIALE

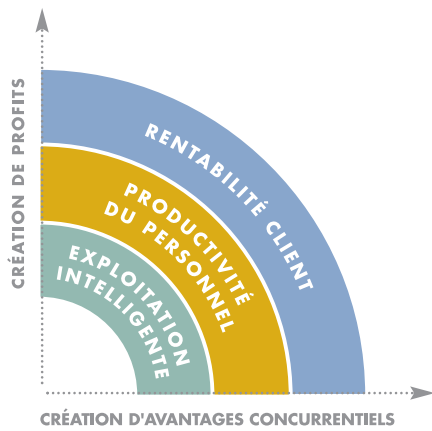
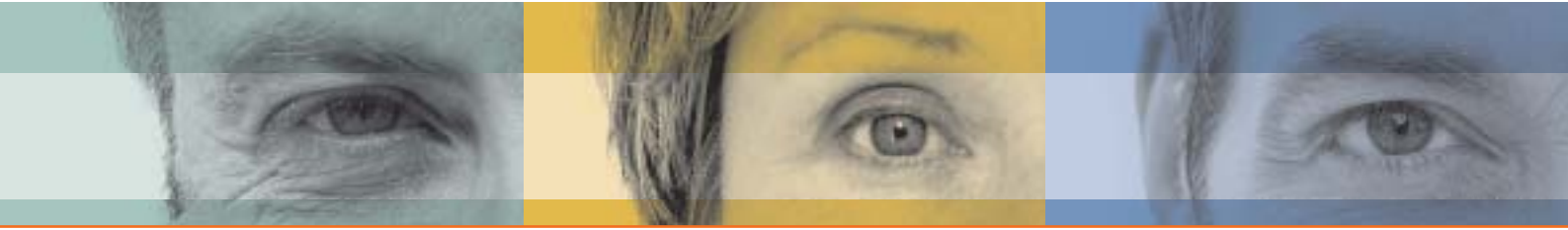
VISION

TECHNOLOGIQUE

POINT DE VUE

ÉCONOMIQUE

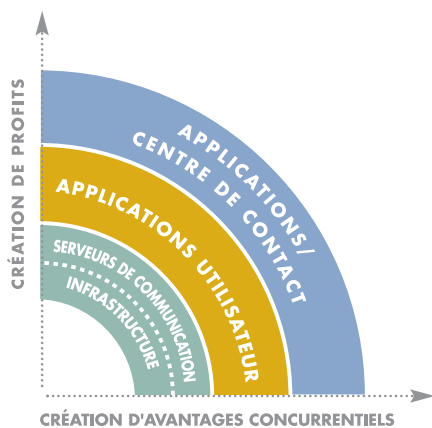
IMPACT



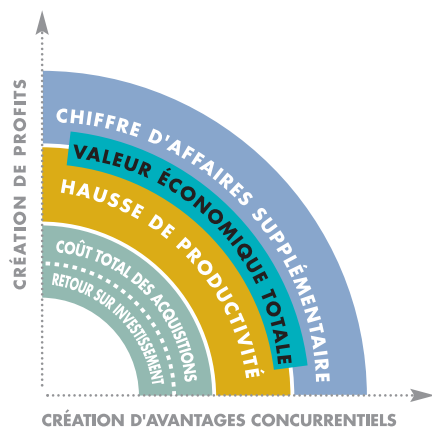
Aller toujours plus loin, toujours plus haut

Dans le contexte concurrentiel actuel, les dirigeants d'entreprise ainsi que leurs services informatiques et de télécommunications doivent faire face à trois problèmes majeurs. Lorsqu'il est question de réorganisation transparente, de restructuration, la **réduction des coûts** est alors le maître mot. Chaque dépense est considérée comme un investissement capable de générer des retours tangibles, une **productivité accrue** et une **meilleure relation client**.

Qu'elle soit interne ou externe, **la communication est au cœur de toute entreprise** ; les services informatiques et de télécommunications jouent ainsi un rôle primordial dans la gestion des aléas. Les critères d'évaluation de leur performance sont extrêmement simples : **le temps et l'argent**.



- Quel est le délai d'implémentation des technologies appropriées ?
- Quand le personnel pourra-t-il les utiliser de manière plus productive ?
- Quelle part des équipements existants est à mettre au rebut ?
- Quand le retour sur investissement sera-t-il sensible ?
- Le coût total des acquisitions va-t-il baisser ?
- La rentabilité client va-t-elle augmenter ?



Optimiser le

ROI

La Vision commerciale

Alcatel en résumé :

- Est le 1^{er} fournisseur de **solutions de communication** en Europe.
- Détient 20 % de parts de marché sur les communications IP.
- A installé 16 millions de lignes dans les grandes entreprises – 5 millions sur des plates-formes natives IP.
- Fournit à 30 % de ses utilisateurs équipés des solutions de communication IP.

... Alcatel s'impose donc comme leader européen de la communication IP.

75 % des entreprises multisites et des grands comptes évoluent vers un environnement IP.

Or l'adoption des solutions de communication IP d'Alcatel a des répercussions immédiates.

- **Les coûts externes d'exploitation sont nettement réduits**, à commencer par les factures télécoms.

De plus, en matière de gestion de réseau, les solutions de communication IP d'Alcatel aident à optimiser les ressources internes autant qu'externes, en offrant une flexibilité maximum.

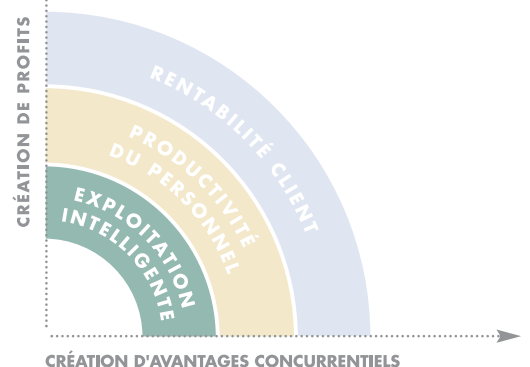
Étude de cas

Un changement bénéfique

Pour améliorer la qualité de l'accueil réservé à ses administrés, une collectivité locale a souhaité mettre en place un numéro vert commun à la mairie, la bibliothèque municipale, la piscine, le complexe sportif, les écoles ainsi qu'à divers organismes à but non lucratif. Le choix s'est porté sur un système de gestion des communications voix et données *via* un réseau convergé unique.

Les résultats

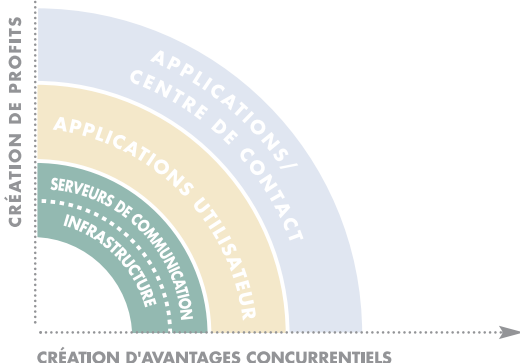
Une économie de 46 % a été réalisée sur les coûts informatiques ou télécoms internes, dont 25 % sur les factures télécoms. Les autres réductions de coûts proviennent de l'amélioration du service d'information grâce à l'installation d'un serveur vocal interactif (SVI). Gagnant ainsi un temps précieux, les employés ont pu se consacrer à des tâches requérant un niveau de responsabilité plus élevé. Cela a permis de stimuler leur motivation et leur productivité et ainsi de mieux satisfaire les clients. Grâce à des systèmes totalement ouverts, la migration de tous les services s'est effectuée en l'espace de deux ans et la réduction des coûts de gestion du réseau s'est répercutée sur une dizaine de domaines au lieu de se limiter à un seul.



Le point de vue technologique

C'est sur le serveur Alcatel **OmniPCX Enterprise** que repose toute migration vers les solutions de communication IP. Intégrant les technologies les plus récentes (Linux, XML, SIP, VXML), il s'appuie sur des standards ouverts (Q-SIG, DPNSS), propose une plate-forme de gestion des communications entièrement logicielle et offre de multiples avantages :

- **Fiabilité élevée** pour les télécommunications temps réel : une disponibilité record de 99,999 %.
- **Modularité totale** autorisant la connexion de très nombreux utilisateurs (de 10 à 50 000) sur des sites multiples.
- **Souplesse d'architecture** permettant de minimiser les investissements. Tout en garantissant l'interopérabilité et l'ouverture des standards, vous possédez une totale liberté de choix de déploiement : **tout IP** ou **IP/TDM**. Vous évoluez ainsi en douceur, à votre propre rythme et uniquement là où économiquement et stratégiquement ce changement a du sens.
- **Gestion simplifiée** grâce à un logiciel de communication unique pour toute l'entreprise, entièrement indépendant de l'infrastructure de base. Une seule plate-forme de gestion ouverte, Alcatel **OmniVista**, est utilisée pour superviser les environnements voix et données.
- **Mise en réseau intelligente** procurant à tous les utilisateurs les mêmes mécanismes de réduction des coûts sur tous les sites. Ainsi, le routage automatique (ARS, Automatic Route Selection) est-il rendu possible depuis n'importe quel site sans duplication de logiciel.



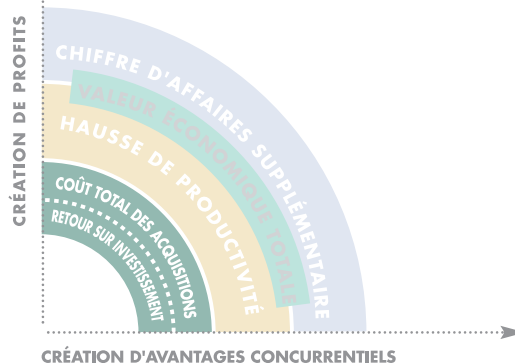
L'impact économique

Le passage à l'IP n'impose pas nécessairement de devoir se séparer de son équipement existant. **Avec Alcatel, et seulement avec Alcatel, c'est vous qui choisissez le rythme de votre évolution** : station par station, service par service, site par site...

Bien entendu, si vous le souhaitez, vous pouvez également choisir d'implémenter de nouvelles solutions de communication IP dans toute votre entreprise et en une seule fois.

Autant de possibilités qui vous permettent de faire en amont un diagnostic de votre infrastructure existante, d'en identifier les forces et les faiblesses, de déterminer la faisabilité d'un passage réussi aux communications IP et ainsi d'établir le plan de migration adapté à votre entreprise.

De plus, la convergence des réseaux informatiques et télécoms vers une solution IP permet de réduire les problèmes de câblage, les incidents techniques et les interventions de dépannage. **La centralisation des ressources garantit un niveau de service identique dans l'entreprise tout entière.**



Un retour sur investissement rapide et mesurable :

- Le partage de la bande passante sur le réseau multi-sites génère **5 à 30 % d'économies** sur les coûts d'abonnement et de communication.
- La centralisation des applications génère **5 à 20 % d'économies** sur les coûts d'abonnement opérateur et de communication.
- La gestion intégrée des réseaux voix et données permet de réaliser entre **10 et 40 % d'économies**.
- La centralisation de la maintenance, les mises à niveau et opérations connexes génèrent **5 à 20 % d'économies**.
- **20 à 40 % d'économies** sont obtenues grâce à la fonction de modification DAM (Déplacements/Ajouts/Changements).
- **30 à 60 % d'économies** sont obtenues sur le câblage !
- Le plan d'évolution progressif assure **20 à 50 % d'économies** sur l'investissement annuel en équipements PABX.



Accroître la productivité



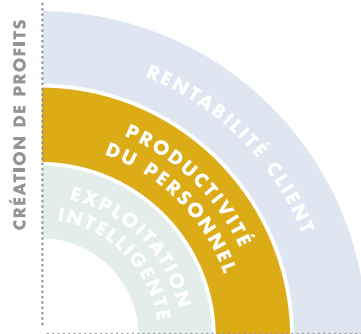
La vision commerciale

Nous voulons tous un accès en temps réel à tout ou presque, mais dans des conditions qui nous sont propres et qui sont liées à notre profil, notre rôle, nos besoins, nos priorités ou encore nos préférences. Si l'infrastructure d'information et de communication dont nous dépendons est unique, elle doit cependant être conçue de manière à répondre à toutes nos attentes et procurer un réel **gain de productivité**.

Dans une entreprise, le travail repose aujourd'hui beaucoup sur des outils technologiques permettant de réaliser des gains de productivité. En déplacement, les commerciaux doivent pouvoir consulter leurs e-mails urgents depuis leur voiture ou les envoyer par téléphone.

Les assistants de direction ont besoin de mettre à jour tous leurs répertoires en une seule opération. Le personnel du service après-vente doit pouvoir accéder instantanément aux informations détaillées sur les clients qui les appellent.

Avec Alcatel OmniTouch Unified Communication, l'interaction de tous ces supports de communication devient réalité.

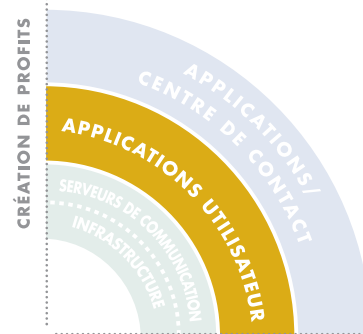


Le point de vue technologique

L'association des solutions Alcatel **OmniPCX Enterprise** et Alcatel **OmniTouch Unified Communication** crée un tout nouvel univers de fonctionnalités.

Tous les messages parviennent à leur destinataire où qu'il se trouve ; le ré-acheminement des appels vers des numéros prioritaires prédéfinis est également possible.

Tout individu de l'entreprise reste joignable s'il le souhaite *via* différents médias : téléphone classique, GSM ou e-mail sur PC ou PDA. Combinées aux capacités d'Alcatel **OmniPCX Enterprise**, des fonctionnalités telles que *My Assistant*, *My Messaging* et *My Phone* offrent aux équipes de travail la liberté d'une mobilité individuelle. Qu'ils travaillent au siège social, à leur domicile ou dans une agence éloignée, tous les employés bénéficient désormais d'un même niveau de service.



Étude de cas

Suivre ses propres conseils...

Une importante société de conseil spécialisée dans les domaines juridique et financier complexes compte 150 consultants et assistants administratifs qui travaillent pour une clientèle nationale. L'activité de conseil juridique et financier se tient principalement au siège social, parfois sur site chez le client et souvent au domicile des consultants. Le conseil intervient de manière compartimentée et spécialisée à différents niveaux de l'entreprise cliente, ce qui amène les consultants à former des groupes de travail ciblés sur des missions complexes, en identifiant bien les compétences clés pour exploiter au mieux le capital d'expertise de la société. En effet, les consultants devaient emporter « sous le bras » tout leur bureau, y compris les services associés.



- **My Messaging** : boîte aux lettres multimédia centralisant tous les messages, voix, e-mail ou fax. Vous pouvez écouter vos e-mails dans votre langue maternelle.
- **My Phone** : tous vos services téléphoniques professionnels via votre PC.
- **My Assistant** : service « Numéro unique » (fonctions d'autorisation et de routage) permettant à vos interlocuteurs de vous joindre partout sans avoir à vous localiser.
- **My Teamwork** : salle de réunion virtuelle proposant à vos équipes de travail des services tels que la vidéoconférence, le partage de documents et la messagerie instantanée.
- Grâce au protocole LDAP (« **Light Directory Access Protocol** »), la fonction sélection du nom d'Alcatel permet d'accéder à tous les types d'annuaires d'entreprise.

Toute cette souplesse est rendue possible grâce à **Alcatel OmniTouch Unified Communication**. En effet, ces solutions offrent des possibilités illimitées de personnalisation et de développement, en totale synergie avec les applications de communication existantes.

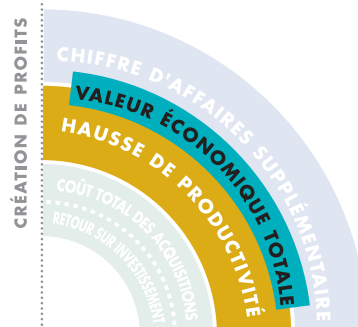
Le Programme Applications Partner d'Alcatel vise à intégrer les solutions de communication IP d'Alcatel avec la plupart des processus et des applications CRM de votre entreprise. Votre Alcatel Business Partner est là pour vous y aider !



L'impact économique

Les compétences et l'expérience de vos employés sont des ressources extrêmement précieuses. Elles sont même le moteur de votre entreprise. Cependant, selon Giga Group, 96 % des informations d'une entreprise restent stockées dans la seule mémoire des employés ou au sein de systèmes non structurés, tels que des ordinateurs personnels ou même des tiroirs de bureau.

Alcatel **Omnitouch Unified Communication** offre à vos clients et employés une garantie de connexion et d'information chaque fois que cela est nécessaire pour la continuité des activités de votre entreprise.



■ Accès intuitif aux services téléphoniques évolués

- Gestion simplifiée des appels entrants (journal des appels, remontée de fiches)
- Appels sortants facilités grâce au Service d'Annuaire universel

Réduisez votre temps de communication de 10 à 20 %

■ Gestion plus performante des demandes clients

- Les appels importants sont toujours transmis (liste VIP)
- Aucune perte de temps en rappels inutiles

Gagnez jusqu'à 35 % sur votre journée

■ Accès et gestion de tous les supports, e-mails compris

- Consultation et gestion simplifiées des messages
- Appel des expéditeurs d'e-mails par simple clic

Diminuez le temps d'interaction de près de 45 %

■ Amélioration de la mobilité hors site

- Accès à toutes les fonctionnalités par liaison téléphonique ou PC multimédia
- Rappel automatique simplifié
- Vous conservez un numéro unique lors de tous vos déplacements

Réduisez jusqu'à 25 % le temps de gestion des appels

À la fin de la journée, vous aurez ainsi augmenté votre rentabilité !

... grâce aux solutions de téléphonie IP d'Alcatel !

Alcatel OmniPCX Enterprise nous a permis de répartir les tâches au sein des groupes de travail, de rester en contact permanent avec le client et entre nous, mais également de facturer de manière précise et efficace. Avec Alcatel **Omnitouch Unified Communication**, les utilisateurs ont trouvé un espace de travail virtuel qui leur permet d'accéder de partout aux services disponibles au siège social. En rendant possible le transfert de toutes leurs communications et ce, quel que soit l'endroit où ils se trouvent, les applications offertes par Alcatel **Omnitouch Unified Communication**, telles que **My Phone** et **My Messaging**, assurent à nos employés de ne jamais manquer un seul appel, e-mail, message ou fax.

Améliorer la relation client



Dans le cadre de son approche zéro compromis sur la qualité et la performance, Alcatel a choisi Genesys pour appuyer ses solutions de communication IP.

Genesys est le premier fournisseur de solutions technologiques pour centres de contacts et partage avec Alcatel, vers un rôle de premier plan sur le marché IP.

La vision commerciale

Au sein de votre entreprise, il existe quatre domaines stratégiques où la communication prend toute son importance :

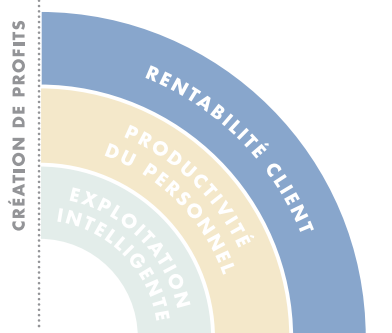
- **La vente** : proactive, elle nécessite généralement une communication sortante (centres d'appels, e-mails...).
- **Le support client** : il requiert des applications de communication entrante (appels clients, e-mails, service Internet...).
- **L'accès à l'information** : son traitement est optimisé grâce à des fonctions self-service telles que le serveur vocal interactif (SVI).
- **La production** : pour la gestion des livraisons, des créances, des renouvellements de contrats et des relations client en général, elle repose dans une large mesure sur des outils de communication sortante.

Ces quatre domaines sont traités par des centres de contacts qui fournissent aux utilisateurs finaux un accès direct à l'entreprise. De plus en plus, les clients se forgent donc une image de l'entreprise à travers son centre de contacts. Ils exigent en priorité des **réponses rapides, des solutions au premier contact** et un **service personnalisé**, ainsi que le choix entre une **assistance directe en ligne ou en self-service**. Les sociétés qui ont réussi l'implémentation de leur centre de contacts sont aujourd'hui en mesure de répondre aux exigences fondamentales des utilisateurs.

La gestion de la relation client n'est pas une simple excursion, mais plutôt un voyage au long cours à réaliser en plusieurs étapes.

C'est pour cette raison qu'Alcatel vous fournit un centre de contacts IP complet de bout en bout - une solution évolutive de l'ACD vers le moteur de routage, CTI, communications sortantes (*outbound*), multimédia, service d'assistance directe ou en self-service, à déployer sur plusieurs sites en tant que centre de contacts virtuel, en infrastructure TDM ou IP.

Où que vous en soyez dans votre parcours de la relation client, vous pouvez toujours profiter de la solution adéquate, répondant à vos besoins actuels et futurs !



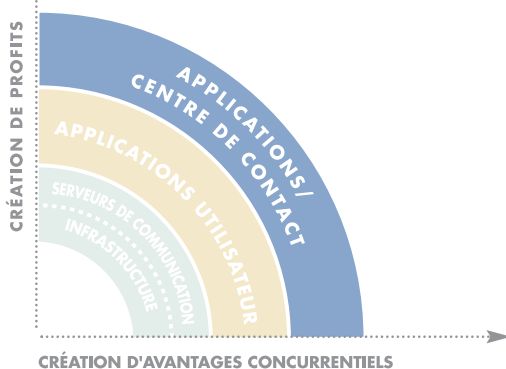
CRÉATION D'AVANTAGES CONCURRENTIELS



Le point de vue technologique

Alcatel augmente votre avantage concurrentiel sur le parcours CRM grâce à ses solutions de protection d'entreprise, sa plate-forme évolutive et son centre de contacts IP.

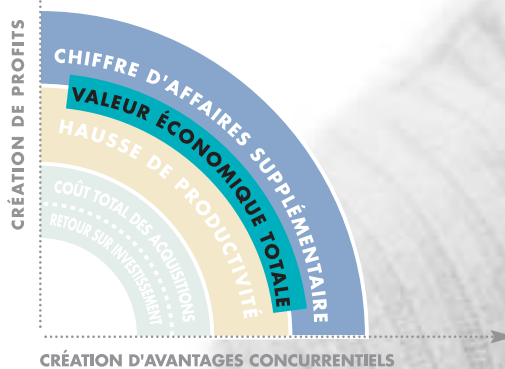
- La **protection de l'entreprise**, c'est la rapidité de déploiement visant des profits instantanés, le contrôle des risques par une solution éprouvée et une fiabilité totale excluant la perte d'appels.
- Une **plate-forme évolutive**, c'est la possibilité de faire évoluer votre centre de contacts tout au long de votre parcours CRM, quel qu'en soit le point de départ. Par exemple, vous pouvez migrer d'un environnement ACD vers un routeur multimédia externe sans aucune interruption de service, et ce, par un investissement progressif.
- Le **centre de contacts IP**, c'est une solution à l'épreuve du temps capable d'assurer un niveau de service élevé quel que soit le mode de communication (TDM ou IP), au moment et à l'endroit requis. De plus, grâce aux technologies les plus récentes (API, etc.), il possède un parfait niveau de compatibilité avec toutes les applications d'entreprise.



L'impact économique

L'implémentation des *solutions IP d'Alcatel Contact Center* permet de :

- **Réduire vos dépenses de fonctionnement** grâce à l'intégration CRM.
- **Maximiser l'utilisation des ressources humaines** : les employés restent joignables partout où ils sont, ce qui vous permet d'exploiter pleinement leur expertise. Le centre de contacts devient un pool virtuel de ressources dont la disponibilité est maximale.
- **Optimiser les ressources informatiques** : les employés peuvent accéder de partout et avec n'importe quel périphérique aux ressources informatiques. L'intégration d'applications e-business permet d'en mesurer encore davantage l'importance.



Étude de cas

La banque par Alcatel

Pour augmenter la satisfaction clients et la rentabilité, une banque a choisi les solutions de communication IP d'Alcatel. Les clients peuvent désormais contacter leur banque et ses différentes agences par de nombreux outils, grâce au centre de contacts IP intégrant tout à la fois des fonctions voix, web, e-mail et un serveur vocal interactif.

Le concept de «file d'attente universelle» inhérent aux solutions *Alcatel Contact Center* garantit la cohérence de tous ces outils et permet ainsi à la banque d'avoir une vision à 360° de sa clientèle tout en augmentant la productivité de ses employés. Par exemple, lorsqu'un client souhaite effectuer une transaction web, il peut bénéficier d'une aide directe en temps réel. La mise à jour est ensuite automatique et un e-mail récapitulatif des détails de la transaction est envoyé directement au client.

Résultat : rentabilité améliorée de 20 % et augmentation de la satisfaction client de 50 %.

Alcatel pour faire le bon choix

■ Un leader sur son marché

Alcatel est l'un des leaders mondiaux du marché des technologies Internet et télécoms. Pendant plus d'un siècle, Alcatel a conçu et fabriqué des produits de premier ordre à forte innovation technologique, qui ont reçu de multiples récompenses et satisfait de nombreux clients dans le monde entier. Fournisseur clé de nouvelles technologies dans le domaine de la communication, Alcatel détient plus de 25 000 brevets.

■ Quand excellence rime avec expérience

Alcatel est numéro un du secteur IP-PABX en Europe. Également présent dans 130 pays du monde entier, Alcatel compte aujourd'hui une clientèle de 500 000 entreprises.

■ Un rôle de pionnier technologique

Notre famille de produits Omnisolutions fait partie des solutions de communication IP les plus récompensées de sa catégorie. Par son concept, ses caractéristiques novatrices et les possibilités d'implémentation de standards ouverts, elle ne cesse d'être plébiscitée par les plus grands analystes technologiques.

■ Service et support

Une bonne solution IP doit être accompagnée d'une offre de services solide. Heureusement, vous avez à vos côtés une équipe des Services Professionnels Alcatel hautement qualifiée. Cette équipe a pour mission, en collaboration avec votre Business Partner et vous-même, de personnaliser votre solution Alcatel en fonction de votre environnement actuel et de vos futurs besoins.

Les Services Professionnels Alcatel intègrent les phases d'évaluation, de conception et d'implémentation nécessaires à la mise en œuvre de votre solution Alcatel. Ainsi, elle répondra parfaitement aux besoins spécifiques de votre entreprise.

Cette équipe fournit un support technique spécialisé de haut niveau à un réseau mondial de Business Partners expérimentés et renommés, garantissant ainsi la performance de votre installation autant que votre tranquillité d'esprit.

Les **Services Professionnels d'Alcatel** aident les Business Partners à améliorer la satisfaction et la fidélité de leurs clients en mettant à leur disposition des ressources spécifiques et des outils adéquats. Forts de nombreuses années d'expérience, ces services sont en mesure de transformer les engagements en résultats.

■ Les analystes votent pour Alcatel

Dans un rapport sur les solutions de téléphonie et les centres de contact pour l'entreprise, le groupe Gartner place Alcatel en position de **leader**, selon des critères clés : stratégie d'entreprise, innovation technique, parts de marché en téléphonie ou infrastructure réseau, fonctionnalités des systèmes de téléphonie, assise financière et réseau de distribution indirecte.



Le réseau Business Partners

Un réseau mondial de Business Partners accrédités selon les exigences du Business Partner Program peut vous aider à choisir la solution Alcatel adaptée aux besoins de votre entreprise. Parfaitement formés et expérimentés, nos partenaires vous proposent des services personnalisés depuis l'audit et la conception jusqu'à la maintenance et l'exploitation, en passant par l'implémentation et la gestion de projet.



Alcatel Applications Partner Program

Les applications tierces profitent pleinement du potentiel des produits Alcatel grâce à l'**Alcatel Applications Partner Program (AAPP)**. Ce programme facilite les interfaces avec l'ensemble des produits de communication Alcatel, des éléments d'infrastructure, des plates-formes et des suites logicielles, *via* un vaste choix d'interfaces API respectueuses des standards et d'interfaces propriétaires largement renseignées.

Des rapports de tests d'interopérabilité sont disponibles sur le site web d'Alcatel www.alcatel.com.

www.alcatel.com

4278220 - FR - 01/2004 - Alcatel Business Systems 32, avenue Kléber
92707 Colombes - France - RCS Paris B 602 033 185

Ce document n'a pas de valeur contractuelle – Les fonctions mentionnées sont spécifiques à chaque pays et leur disponibilité dépend du réseau public auquel les systèmes sont connectés. Alcatel se réserve le droit de modifier les caractéristiques sans avis préalable. Toutes les marques citées sont la propriété de leur société respective. Photos : Getty Images – Imprimé en CEE sur du papier non blanchi au chlore.

