



TÉLÉPHONIE INTELLIGENTE ET CONVIVIALE

Alcatel **OmniPCX Office**

Le serveur d'appels de l'Alcatel OmniPCX Office dote l'entreprise d'une solution d'accueil téléphonique de pointe pour ses utilisateurs et leurs correspondants. Outre ses nombreuses fonctions, l'utilisateur y trouvera une messagerie vocale, un Assistant Personnel, un standard automatique, un serveur CTI intégré et une messagerie unifiée - en somme, tout ce qu'il faut pour que les téléphones ne soient pas seulement intelligents, mais aussi conviviaux.

Assistant Personnel intégré

Grâce à l'Assistant Personnel, chaque utilisateur de poste Reflexes™ ou bien analogique ayant dû s'absenter de son bureau peut proposer jusqu'à 5 choix à ses appelants: messagerie vocale, numéro GSM, numéro externe, numéro interne ou renvoi vers l'opératrice. Cette fonction souple de reroutage des appels est prête à l'emploi et facile à gérer.

Messagerie vocale intégrée et performante

Tous les avantages d'une messagerie vocale à la fois performante et extensible, d'une capacité d'enregistrement de 20 minutes par défaut et pouvant aller jusqu'à 200 heures. Parce qu'elle est reconnue comme essentielle en environnement professionnel, la messagerie vocale est accessible à tous les utilisateurs quelle que soit la nature du poste utilisé, même depuis un PC pour plus de confort et une convivialité maximale.

Centre d'appels intégré et élaboré*

Alcatel OmniTouch Call Center Office est une solution intégrée qui permet aux PME d'apporter un accueil et des services professionnels. Cette solution est facile à installer et à utiliser. Elle permet d'optimiser la gestion des flux importants d'appels entrants et fournit un service de haute qualité pour les correspondants. Elle prend en charge les fonctions élaborées des mécanismes de mise en attente et d'acheminement vers les agents. En outre, Alcatel OmniTouch Call Center

*En fonction du pays.

Office prend en charge une large gamme d'applications à forte valeur ajoutée:

- Assistant d'agent: conçu pour faciliter le travail des agents.
- Console de superviseur: supervise le fonctionnement du centre d'appels en temps réel.
- Gestionnaire de statistiques: permet de générer des rapports statistiques et d'optimiser les performances du centre d'appels.

Communication unifiée

Alcatel **OmniPCX Office** fournit une solution de messagerie unifiée flexible et puissante, qui permet aux utilisateurs de gérer leurs messages texte et voix dans une seule boîte à l'aide de leur client de messagerie et de leur poste téléphonique habituels. Cette solution fonctionne avec n'importe quel client de messagerie standard et peut être déployée à l'aide du serveur de messagerie intégré d'**OmniPCX Office** ou de tout autre serveur de messagerie existant.

Messagerie Web multimédia

Alcatel Web Communication Assistant est une solution de messagerie qui permet à un utilisateur d'accéder à ses messages vocaux et à ses e-mails depuis un simple navigateur Internet.

Accessible en mode sécurisé de l'intérieur de l'entreprise comme depuis n'importe où dans le monde, Alcatel Web Communication Assistant est la réponse idéale aux besoins de mobilité.

Services intelligents sur terminaux Reflexes™

- Enregistrement des appels. Il est possible d'enregistrer des conversations en ligne - puis de les stocker dans une boîte vocale.
- Filtrage des appels. Renvoyé sur sa messagerie vocale, l'utilisateur peut écouter un message en cours de dépôt et choisir de prendre l'appel ou non.

Serveur CTI intégré

Le serveur CTI intégré d'Alcatel **OmniPCX Office** permet l'utilisation d'applications Alcatel ou partenaires telles que les centres d'appels ou la téléphonie sur PC (jusqu'à 200 utilisateurs).

Le gestionnaire de communications personnel PIMphony permet de gérer facilement les appels depuis le PC de l'utilisateur, à titre individuel ou au sein de groupes de travail.

Mobilité totale

La solution Alcatel garantit à l'utilisateur de pouvoir être joint en toutes circonstances.

- Sur le site de l'entreprise, la gamme de terminaux DECT Alcatel offre aux utilisateurs un niveau de fonctions équivalent à celui dont ils disposent déjà sur leur poste de travail.
- Quel que soit l'endroit, les utilisateurs proposent à leurs appelants un choix de 5 options de re-routage, grâce au nouvel Assistant Personnel.
- Pour les utilisateurs ne souhaitant pas être dérangés, la messagerie vocale intégrée prend efficacement le relais.

TÉLÉPHONIE INTELLIGENTE ET CONVIVIALE

Alcatel **OmniPCX Office**

Gamme étendue de terminaux Reflexes™ et e-Reflexes™

Quelles que soient vos exigences, vous trouverez une solution adéquate dans la gamme des terminaux Alcatel Reflexes™.

- trafic élevé ou faible
- poste mains libres ou non
- poste mobile ou fixe
- avec montage mural ou sans
- doté d'une gamme d'options sous la forme d'interfaces analogique, DECT, S0, V24.

Que le réseau soit traditionnel ou IP, le terminal aura :

- un même niveau de fonctions
- une même largeur de bande.

Travail en équipe

La fonction Patron/Secrétaire offre les possibilités suivantes :

- filtrage des appels aboutissant sur le poste du patron
- annulation du filtrage pour les appels à caractère privé
- appel direct + supervision des postes du patron et de la secrétaire.

Supervision de groupe sur PC avec PIMphony Team pour des employés travaillant en équipes.

La fenêtre Assistant sur PC de PIMphony Team permet la répartition d'un volume élevé d'appels auprès du groupe de travail (pour plus de détails, voir fiche PIMphony pour Alcatel **OmniPCX Office**).

L'administrateur peut également attribuer un numéro unique à un groupe de postes et leur offrir une gamme étendue de fonctions :

- **supervision** : l'état de chaque poste du groupe est affiché sur l'ensemble des postes Reflexes™ du groupement
- **prise d'appel** : tout membre du groupe peut répondre à un appel entrant
- **groupement d'appels** : appels entrants

routés de façon séquentielle (les postes sont toujours sollicités dans le même ordre), de façon cyclique (vers quelqu'un qui n'a pas fait l'appel précédent) ou en parallèle (sur tous les postes du groupe de travail sonnent en même temps).

- **diffusion** : parler à tous les membres du groupe en même temps avec diffusion sur les haut-parleurs des postes téléphoniques
- **déconnexion** : possibilité de se déconnecter du groupement d'appels
- notification des appels non traités dans le groupe.

Accueil au niveau de l'entreprise

L'accueil réservé aux appelants reflète le professionnalisme de votre société. Le serveur d'appels propose plusieurs fonctions permettant d'optimiser cet accueil.

- Votre message d'accueil peut être individuel ou programmé au niveau du groupe ou de la société.
- Jusqu'à 8 messages d'accueil peuvent

être créés.

- Gestion des messages d'accueil selon une plage horaire (heure du déjeuner, heures d'ouverture) ou en cas d'occupation du poste.
- Détection automatique des appels télécopie.

Musique/message d'attente.

Le système propose une musique et/ou un message d'attente permettant de faire patienter agréablement les appelants qui attendent d'être transférés.

Standard automatique.

Le standard automatique vous permet d'offrir un accueil à vos correspondants 24 heures sur 24. En période de pointe, il représente également une aide utile pour votre opératrice puisqu'il assure la mise en relation de l'appelant externe avec le correspondant interne. Vous pouvez également saisir cette occasion pour diffuser des informations comme les heures d'ouverture des bureaux (audiotex).

Capacités de l'Alcatel OmniPCX office

Terminaux, postes de travail et mobilité

Postes Reflexes™ + analogiques	236
Terminaux Reflexes™	236
Terminaux mobiles Reflexes™ (DECT) + interface DECT	120
Postes analogiques	196
Utilisateurs VoIP (Reflexes™ IP + PIMphony IP)	200
Clients H323	150
Clients PIMphony avec serveur CTI intégré	200
Modules additionnels (maximum 2 par port)	136
Interfaces S0, V24, analogique	48
Interfaces avec taxation V24	1
Bornes radio IBS, alimentation locale ou à distance	60

Serveur d'appels

Ports de messagerie vocale	de 2 à 8
Stockage de la messagerie vocale (avec XMEM64, avec un disque dur)	20 min (jusqu'à 80 min, jusqu'à 200 heures)
Messages d'accueils	de 4 à 8
Langues système	de 2 à 4
Centre d'appels	8 groupes, 32 agents*
Entrées d'annuaire	3 000
Numéros abrégés	2 200
Musique d'attente du système	16 secondes
Musique d'attente personnalisable (avec disque dur)	jusqu'à 2 minutes (jusqu'à 10 minutes)
Entrées ARS	500
Tickets de taxation	jusqu'à 1 000 tickets
Tickets NMC avec disque dur	jusqu'à 30 000 tickets
Groupes de distribution d'appels	50 avec un maximum de 32 abonnés par groupe
Groupes d'opérateurs	8 avec un maximum de 8 opérateurs par groupe
Conférence	3 conférences simultanées

* En fonction du pays.