



MITTLERE UND GROSSE **UNTERNEHMEN**



Ein dynamisches System
für dynamische Unternehmen

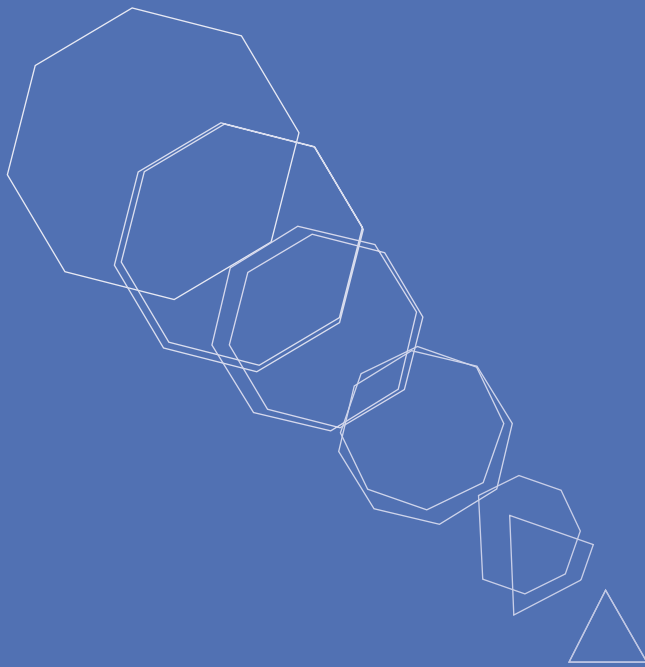
Alcatel **OmniPCX** *Enterprise*



ARCHITECTS OF AN INTERNET WORLD



DIE VISION



EIN TRAUM?

Stellen Sie sich ein Kommunikationssystem vor, das die Produktivität aller Mitarbeiter Ihres Unternehmens steigern könnte, ob am Arbeitsplatz, unterwegs oder zuhause.

Stellen Sie sich ein Kommunikationssystem vor, mit integriertem Customer Care, mit dem Sie den Kunden wirklich wie einen König behandeln können und gleichzeitig Ihr Unternehmenswachstum fördern.

Stellen Sie sich ein Kommunikationssystem vor, das so einfach zu verwalten ist, dass Sie Ressourcen für Ihr Kerngeschäft freisetzen und dennoch flexibel bleiben können - Sie können Änderungen ganz nach den aktuellen Erfordernissen Ihres Unternehmens durchführen.

Stellen Sie sich ein offenes, modulares, auf Standards basierendes Kommunikationssystem vor, das auf zukunftsorientierter Software aufsetzt und sich nahtlos in Ihre aktuelle IT-Umgebung einfügt.

Stellen Sie sich ein flexibles Client/Server-Kommunikationssystem vor, mit dem Sie Ihre Unternehmensstruktur bei Bedarf sofort anpassen können.

ES IST REALITÄT!

Es heißt Alcatel **OmniPCX Enterprise** und ist das weltweit ausgereifteste und zukunftssicherste Kommunikationssystem.

Alcatel **OmniPCX Enterprise** ist ein dynamisches Kommunikationssystem für ein dynamisches Unternehmen. Und es ist erschwinglich, denn Sie zahlen nur das, was Sie aufgrund Ihres aktuellen Unternehmenswachstums brauchen.

Konzentrieren Sie sich auf Ihr Geschäft. Mit dem System Alcatel **OmniPCX Enterprise** sind Sie in sicheren Händen.

VERBESSERTE PRODUKTIVITÄT

Holen Sie das Beste aus Ihren Mitarbeitern heraus

Sie möchten, dass Ihre Mitarbeiter ihren Job erledigen und am Ball sind, wenn ein Kunde anruft. Geben Sie ihnen die Werkzeuge, die sie brauchen. Die Alcatel Reflexes™-Telefone bieten eine Fülle von Funktionen, die die Kommunikation vereinfachen und Ihren Mitarbeitern mehr Flexibilität geben. Die intuitive Benutzerschnittstelle führt die Benutzer durch jede Funktion - dadurch wird keine Zeit mehr mit dem Nachschlagen in Bedienungsanleitungen verschwendet.

Mit dem Alcatel Reflexes™ erledigen Sie einen Anruf, indem Sie einfach den Namen auf der Tastatur des Telefons eintippen. Kein mühseliges Wälzen von Telefonbüchern mehr - geben Sie den Namen ein, und das System erledigt den Rest.

Und die Reflexes™-Produktreihe von digitalen Handapparaten wurde durch die e-Reflexes™-Modelle ergänzt. Mit den gleichen Leistungsmerkmalen ausgestattet, lassen sich diese Geräte direkt in das IP-Netzwerk Ihres Unternehmens einklinken und bieten Multimedia-Kommunikationsfunktionen ohne Abstriche bei der Sprachqualität.

Und schließlich die leistungsstarken PC-Telefonie-Applikationen.

Alcatel **OmniPCX Enterprise** integriert Ihr Telefon in Ihre PC-Umgebung und gibt Benutzern damit umfassenden Zugriff auf alle Telefoniefunktionen über ihre PCs - Kommunikation mit mehreren Teilnehmern, Chef/Sekretär-Funktionen, gruppenorientiertes Telefonieren u.v.m. Zudem arbeitet die PC-Telefonie-Applikation problemlos mit anderen Applikationen zusammen, z.B. mit Lotus Notes, Outlook und der Microsoft Office-Linie.



“Mit dem Alcatel-Kommunikationssystem konnten wir unsere Produktivität um 15% bis 30% steigern. Ein Vertriebsmitarbeiter, der bisher vormittags 50 Anrufe bearbeitete, kann jetzt 60 bis 80 Anrufe abwickeln. Das Alcatel-Kommunikationssystem gibt uns die Möglichkeit, in mehr als 80% der Fälle den Anrufer sofort zu identifizieren, wodurch wir auch die Kundenbindung intensivieren können.”

SA Bertrand, Paris, (Frankreich)

DUKTIVITÄT

Mit dem neuen IP-Softphone an Ihrem PC verfügen Sie über eine vollständige client- und webgestützte Telefonieapplikation, die mithilfe der neuesten Internet-Technologie kombinierte Sprach- und Datenkommunikation automatisiert. Es macht standortübergreifende Gruppen- und Teamarbeit zu einer Selbstverständlichkeit und trägt gleichzeitig zur Senkung Ihrer Netzwerkkosten bei.

Auch die Produktivität lässt sich durch die in Alcatel **OmniPCX Enterprise** eingebetteten Mobilitätsanwendungen deutlich steigern. Wenn Ihre Mitarbeiter unterwegs sind, brauchen sie die gleichen Kommunikationseinrichtungen wie im Büro. Deshalb hat Alcatel ein komplettes Paket an Mobilitätslösungen für Mitarbeiter zusammengestellt, die

- an einem Unternehmensstandort oder zwischen mehreren Standorten unterwegs sind
- Kunden besuchen
- auf Reisen sind
- von zuhause aus arbeiten.

Ihre Mitarbeiter können Anrufe erledigen, während sie außerhalb ihres Büros arbeiten. DECT-Mobiltelefonie auf dem Firmengelände ist voll in Alcatel **OmniPCX Enterprise** integriert und bietet alle Leistungsmerkmale eines Reflexes-Telefons. Sie können Anrufe an ihre standortunabhängigen GSM-Mobiltelefone weiterleiten lassen. Außerdem haben sie Zugriff auf Voicemail-, Faxmail-, E-Mail- und Webanwendungen. Sie können Ihre E-Mail von einem Hotelzimmer aus abrufen oder am Flughafen im Internet browsen und gleichzeitig über eine einzige Verbindung vom PC aus effizient Anrufe erledigen, so können sie das IP-LAN Ihres Unternehmens und Least Cost Routing optimal nutzen, um die Verbindungskosten zu minimieren. Mitarbeiter, die von zuhause aus arbeiten, können ihren Job mit all den Sprach- und Datenservices und Datenbanken, die ihnen auch im Büro zur Verfügung stehen, effizient erledigen.

Damit sind mobile Mitarbeiter voll in den Workflow Ihres Unternehmens integriert. Es bleibt nichts liegen, nur weil Ihr Personal nicht am Arbeitsplatz ist.

Zudem können alle Applikationen und Funktionen vernetzt werden. In einem dynamischen Unternehmen sind die Mitarbeiter oft zwischen Büros oder Standorten unterwegs. Mit Alcatel **OmniPCX Enterprise** verfügen sie jederzeit über ihre vertraute Umgebung und sind sofort einsatzbereit.



FÜR DAS DYNAMISCHE UNTERNEHMEN

Fördern Sie das Unternehmenswachstum, indem Sie die Kundenbindung verstärken

Ja, auch dabei hilft Ihnen Alcatel **OmniPCX Enterprise**.

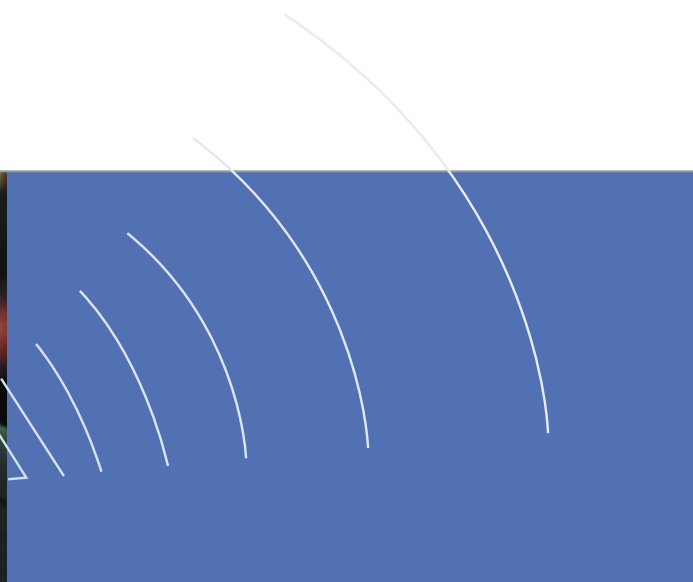
Die Pflege von Bestands- und Neukunden ist das **wichtigste**. Deshalb hat Alcatel eine leistungsstarke Anwendung in Alcatel **OmniPCX Enterprise** integriert, mit der Sie rasch ein Contact Center einrichten können. Dafür brauchen Sie aber nicht unbedingt eine Struktur mit massiver personeller Ausstattung. Ein halbes Dutzend Mitarbeiter könnten ausreichen. Vielleicht brauchen Sie aber auch ein **"informelles"** Contact Center, weil immer mehr Mitarbeiter direkten Kontakt mit Kunden pflegen.

Die Stärke der Contact-Center-Lösung von Alcatel **OmniPCX Enterprise** liegt in ihrer Flexibilität. Bei Anrufspitzen kann sich jeder Mitarbeiter an jedem beliebigen Unternehmensstandort in das Contact Center einschalten und sich bei Nachlassen der Anrufaktivität wieder abmelden. Dies ermöglicht

die einfache Agenten-Schnittstelle: lange Einarbeitungszeiten sind überflüssig - alle nötigen Informationen sind auf einen Blick auf dem Bildschirm zu sehen. Und die ebenfalls eingebettete, einfach zu verwaltende Begrüßungsanwendung passt in jedes Contact Center, egal, wie groß es ist. Somit ist auch ein Benutzer ohne Vorkenntnisse in kürzester Zeit damit vertraut.

Effizientes Customer Care ist somit Realität - sowohl extern als auch intern. Sie können **z.B.** auf einfachste Weise einen **"Helpdesk"** implementieren, mit dem Sie Kundenservice in Ihr Unternehmen integrieren.

Um der Anforderung der effizienten Ressourcennutzung Rechnung zu tragen, umfasst Alcatel **OmniPCX Enterprise** eine Contact-Center-Supervisor-Applikation. Diese Mess-, Einstell- und Überwachungs-Applikation zeichnet sich durch ihre Benutzerfreundlichkeit in jeder Konfiguration aus - Symbole, Übersichtsanzeigen und alle benötigten Informationen sind über wenige Mausklicks erreichbar.



Einfache Anpassung

Wenn der Markt sich verändert, müssen Sie in der Lage sein, sich rasch anzupassen. Sie müssen Ihre Organisation umstellen, Mitarbeiter anders einsetzen, Standorte neu dimensionieren, neue Standorte einrichten usw.

Dabei kann ein Kommunikationssystem oft ein **Hinderniss** darstellen. Nicht so das System Alcatel **OmniPCX Enterprise**. Denn dieses System ist IP-gestützt. Durch diese Medienunabhängigkeit können Sie von einer herkömmlichen auf eine IP-Infrastruktur umsteigen, wann und in welchem Umfang dies für Ihr Unternehmen sinnvoll ist - ohne irgendwelche Chancen zu verpassen.

IP-Verbindungen zum Desktop und zwischen Standorten ermöglichen eine rasche und einfache Implementierung (sowie eine Optimierung der Netzwerknutzung). Sobald Ihr LAN also einsatzbereit ist, sind es auch die Telefone. Dasselbe gilt für die Contact-Center-Agenten. Das heißt: Sie sind im Geschäft, Sie sprechen mit Ihren Kunden, anstatt

erst noch spezielle Kabel verlegen oder Arbeitskräfte zum Einrichten eines neuen Standortes oder neuer Benutzer einsetzen zu müssen.

Darüber hinaus ist Alcatel **OmniPCX Enterprise** modular konzipiert. Das bedeutet, dass Sie die Erweiterung Ihres Kommunikationssystems exakt auf das Wachstum Ihres Unternehmens abstimmen können. Das Ergebnis: Sie können Ihre bisherige Installation mit brandneuer IP-Technologie kombinieren und dabei von allen Leistungsmerkmalen profitieren, die Ihnen Alcatel **OmniPCX Enterprise** bietet.

Keine Änderungen für den Benutzer - Sie verwenden vertraute Handapparate mit der gleichen Benutzerschnittstelle und den gleichen Applikationen wie bisher, profitieren aber vom Umstieg auf eine ausgereifte, zukunftsorientierte, bedarfsgerechte Client/Server-Architektur. **Darüberhinaus**, keine Umstellung in der Verwaltung und Administration, da die gleichen Tools und Applikationen wie bisher verwendet werden.



VEREINFACHTE VERWALTUNG

Zerbrechen Sie sich nicht mehr den Kopf über die Verwaltung

In puncto Verwaltung können Sie sicher sein, dass Ihr Personal sich ab jetzt auf Ihr Kerngeschäft konzentrieren können. Denn Alcatel **OmniPCX Enterprise** verwaltet sich praktisch selbst.

Das System wird mit einer ganzen Reihe von Applikationen geliefert, z.B. Anrufspeicher-, Mobilitäts- und Netzwerkanwendungen, einem branchenspezifischen Klinik-/Hotelmodul u.v.m. Es umfasst außerdem eine Verwaltungsapplikation, die eine zentrale, netzwerkweite Verwaltung und damit die Optimierung Ihrer Telekommunikationsressourcen ermöglicht. Extra-Software ist überflüssig, ebenso Spezialkenntnisse. Keine Zusatzkosten. Das System ist benutzerfreundlich und zeitsparend. Mit einer einzigen Operation können Sie eine ganze Gruppe von Benutzern modifizieren - wo immer sie sich befinden. Eine grafische Darstellung zeigt alle Handapparate in Ihrem Netzwerk, sodass die Anpassung extrem schnell erfolgen kann. Und durch einen standardmäßigen Datenbankaustausch wird Ihr Firmenadressbuch automatisch neu erstellt.

Der tägliche Betrieb wird vereinfacht, und Sie werden feststellen, dass praktisch keine Ausfallzeiten mehr vorkommen. Das Aktualisieren von Verschiebungen, Änderungen oder zusätzlichen Benutzern ist denkbar einfach. Es kann ohne Hightech-Know-how von einer Vermittlungskonsole aus durchgeführt werden. Oder über einen **Webbrowser**. Oder sogar durch die Benutzer selbst über Menüs auf den **leistungsstarken Endgeräten**.



“Angesichts steigender Anforderungen der Benutzer brauchten wir eine skalierbare und stabile langfristige Lösung mit den wichtigsten Telefoniefunktionen, die bei den meisten PC-gestützten Voice-over-IP-Systemen fehlen. Die Alcatel-Lösung trägt zu Kosteneinsparungen bei, indem sie unsere vorhandenen Datennetze optimal nutzt und gleichzeitig eine einfachere Verwaltung bietet. Wir konnten unseren Kundenkontakt verbessern, indem wir unseren mobilen Mitarbeitern in der Fertigung gebäudeinterne schnurlose Telefone zuwiesen.”

Encorp, Inc., Windsor, Colorado, (USA)

FACHKUNDE UND INTEGRATION

Nahtlose Integration

Alcatel **OmniPCX Enterprise** ist im Gegensatz zu anderen TK-Anlagen keine auf herstellerspezifischen Systemen basierende Lösung. Im Gegenteil: es ist ein offenes, auf Standards basierendes, modulares Kommunikationssystem für Unternehmen. Und das bringt eine Reihe von Vorteilen mit sich.

Alcatel **OmniPCX Enterprise** unterstützt alle IP-Standards. Folglich kann es in einer beliebigen vorhandenen oder zukünftigen Netzwerkinfrastruktur eingesetzt werden. Wenn Sie eine langfristige Lösung benötigen, die sich problemlos an Ihre sich wandelnden Anforderungen anpasst, brauchen Sie nicht weiter zu suchen.

Alcatel **OmniPCX Enterprise** wird unter Linux betrieben, dem Betriebssystem, für das sich alle großen Hersteller entschieden haben. Linux ist

zuverlässig, offen und dynamisch. Es wird kontinuierlich verbessert und mit neuen Funktionen aktualisiert.

Und was besonders wichtig ist: Linux fügt sich nahtlos in Ihre IT-Infrastruktur ein.

Die nahtlose Integration wird auch ermöglicht durch die leistungsstarke IP-Softphone-Applikation, die Multimedia-Kommunikation auf einem PC ermöglicht. **Ausserdem** können Sie dieses Softphone auch über einen Web-Browser (Netscape/IE) oder über die Integration in Lotus Notes/MS-Outlook betreiben.

Dies bringt Ihnen zwei wichtige Vorteile. Sie können sich jederzeit auf das zuverlässige Alcatel **OmniPCX Enterprise** verlassen - Redundanzmechanismen sorgen für maximalen störungsfreien Betrieb, und Sie können sich darauf verlassen, dass das System sicher ist - sowohl vor internem Missbrauch als auch vor Eingriffen von außen. Mit Alcatel **OmniPCX Enterprise** ist Qualität keine Möglichkeit. Sie ist ein Merkmal dieses Systems.



WERTBESTÄNDIGE INVESTITION

Bezahlen Sie nur für **das was Sie benötigen**

Alcatel **OmniPCX Enterprise** ist das Unternehmens-Kommunikationssystem der Zukunft. Sie können Ihre Investition genau auf die Entwicklung Ihres Unternehmens **abstimmen**. **Ja** Alcatel **OmniPCX Enterprise** auf einer modularen, skalierbaren Architektur aufbaut, müssen Sie nur die Funktionen und Leistungsmerkmale kaufen, die Sie wirklich brauchen. Und nur dafür geben Sie Ihr Geld aus.

Gleichzeitig haben Sie die Gewissheit, dass Ihre Investition wertbeständig **ist**. **Weil** Alcatel **OmniPCX Enterprise** sich nahtlos in Ihre bisherige Umgebung und Ihre vorhandene Infrastruktur integrieren lässt.

In anderer Hinsicht helfen Ihnen die Netzwerkfunktionen von Alcatel **OmniPCX Enterprise**, die Nutzung des öffentlichen Netzwerks zu optimieren, wodurch Ihre Gebühren sinken und letztlich die Gesamtbetriebskosten (TCO) reduziert werden. Ganz zu schweigen von den Vorteilen und der

Effizienz, die die einfachen Verwaltungs- und Administrationsvorgänge mit sich bringen.

Das Beste muss also nicht immer gleich das Teuerste sein.

Alcatel **OmniPCX Enterprise** trägt **darüberhinaus** auch wesentlich zu Ihrem Umsatzwachstum bei. Es hilft Ihnen, die Produktivität zu steigern. Durch die Contact-Center-Applikation, die Mobilitätsfunktionen u.v.m. verbessert es Ihren Kundenservice. Es ermöglicht Ihnen eine effizientere Nutzung von Ressourcen in Zweigstellen oder für Heimarbeitsplätze - dank der breiten Palette an Netzwerk-, Gruppen- und Allgemein-Funktionen.

Und da der störungsfreie Betrieb maximiert ist, stehen Sie unseren Kunden rund um die Uhr mit allen Leistungsmerkmalen zur Verfügung.

Kurz gesagt: schnelle und solide Rentabilität (ROI) bei einer vernünftigen, maßvollen Investition.



Sie sind nicht allein

Alcatel **OmniPCX Enterprise** wurde von einem der führenden Hersteller von Sprachkommunikationssystemen konzipiert und entwickelt. Es kombiniert Sprachkommunikation auf dem neuesten Stand der Technik mit erweiterten Kommunikationsdiensten, die die Lücke zwischen der Sprach- und Datenwelt schließen und Ihnen einen reibungslosen, auf Ihre Bedürfnisse abgestimmten Übergang zu einer voll IP-gestützten Architektur ohne Abstriche bei Service und Qualität ermöglichen.

Wir möchten Ihnen bei dieser Umstellung helfen - mit den Applikationen, die Sie brauchen, und dem Support, den Sie verdient haben. Deshalb hat Alcatel ein dichtes weltweites Netzwerk von hochqualifizierten Business Partnern aufgebaut.

Sie können sicher sein, dass ein Alcatel Business Partner in Ihrer Nähe ist, der Sie mit seiner Erfahrung und seinem Know-how unterstützt und berät. Alcatel Business Partner bieten Ihnen den individuellen Support, den Sie brauchen, damit Alcatel **OmniPCX Enterprise** in Ihrem Unternehmen auf höchstem Niveau funktioniert.

Unsere Business Partner konfigurieren die optimale Lösung für Sie und entwickeln sie entsprechend dem Wachstum Ihres Unternehmens weiter. Sie konzipieren und entwickeln neue Anwendungen, die die sich wandelnden Anforderungen in Ihrem Unternehmen erfüllen. Sie können Ihnen ein breites Spektrum an Services bieten, vom Installationssupport über Hotline, Hardwareinstandhaltung, Softwaresupport, Audits und professionelle Services bis hin zu Reparaturdiensten. All das, um sicherzustellen, dass Ihr Alcatel **OmniPCX Enterprise** optimal arbeitet. Mehr kann kaum ein anderer bieten.

Mit der Alcatel **OmniPCX**-Familie steht Ihnen ein Kommunikationssystem zur Verfügung, das den Anforderungen Ihres Unternehmens unabhängig von dessen Größe oder Marktsektor gerecht wird. Es lässt sich von 6 bis auf 50.000 Benutzer skalieren und kann als Einzelplatz- oder Netzwerkkonfiguration implementiert werden. Nutzen Sie den vollen Funktionsumfang - Sprache, Daten, Internet und sämtliche IP-Funktionen. Die Kommunikationsanwendungen von Alcatel **OmniPCX** bilden ein solides Fundament, auf dem Ihr Unternehmen aufbauen kann. Egal, ob Sie nur ein einfaches System benötigen oder eine Installation mit voller Funktionsbandbreite: Alcatel **OmniPCX** ist eine vielseitige und dennoch erschwingliche Lösung. Trotz ihres hohen Leistungsstandards ist sie einfach zu implementieren und zu verwalten. Und falls Sie Hilfe brauchen oder weitere Dienstleistungen in Anspruch nehmen möchten, finden Sie in Ihrer Nähe einen qualifizierten Alcatel Business Partner, der Sie gern berät und unterstützt.

