

# Alcatel-Lucent Office Communication Solutions per le Piccole e Medie Imprese

Alcatel-Lucent   
Enterprise

Comunicazione semplice  
per le aziende in movimento





Per avere successo una piccola o media impresa (PMI) deve tenere alta la soddisfazione dei clienti e la produttività dei dipendenti, ma tenere bassi i costi operativi. Le comunicazioni dinamiche che rafforzano le relazioni, aumentano la collaborazione e la mobilità e migliorano le prestazioni, sono al centro dei vostri successi futuri.

La soddisfazione dei clienti non riguarda solamente la qualità ed il valore dei vostri prodotti e servizi, ma è legata anche alla rapidità con cui i clienti, collaboratori e fornitori riescono a contattarvi, al modo in cui vengono accolti, alla durata di attesa in linea prima di ottenere una risposta alle loro domande.

La produttività dei dipendenti aumenta quando si riesce a raggiungere la persona giusta al momento giusto con il dispositivo corretto. Aumenta se si elimina tutto ciò che fa perdere tempo, come le chiamate non risposte o i viaggi non necessari. La produttività aumenta anche quando si mettono a disposizione nuove funzionalità, come il lavoro con team virtuali o remoti, il rimanere connessi mentre si è in viaggio, o semplicemente il lavorare da casa.

Controllare i costi non significa solamente garantirsi un buon ritorno dell'investimento (ROI), ma riguarda anche la gestione delle spese - specialmente le spese di comunicazione - in modo che corrispondano al budget e alla struttura dell'azienda.

Alcatel-Lucent si mette al vostro fianco per semplificare le vostre comunicazioni. Possiamo aiutarvi ad interconnettere i vostri dipendenti, le loro conoscenze e le vostre reti di comunicazione in modo che possiate concentrarvi ad aumentare i vostri affari.



## Mettere in comunicazione le persone giuste al momento giusto in un nuovo ecosistema su misura per le PMI

### **Creare business al primo contatto**

I clienti soddisfatti generano più business, e una comunicazione efficace può aumentare drasticamente il vostro livello di servizio. Assicuratevi di gestire le richieste in arrivo professionalmente, con un efficiente sistema di accoglienza che saluta il cliente per nome e rapidamente lo mette in contatto con il suo agente di vendita.

Installate un sistema telefonico che vi permetta di organizzare rapidamente delle chiamate in teleconferenza per raggiungere i vostri tecnici, rappresentanti, consulenti e spedizionieri ovunque siano, a qualunque ora.

**Alcatel-Lucent Office Communication Solutions potenzia il vostro sistema di comunicazione per rafforzare le relazioni con i clienti e creare business.**

### **Aumentate la produttività e la motivazione**

Potete aiutare i dipendenti del vostro staff a condividere le loro conoscenze in modo semplice e in tempo reale o a lavorare da casa, usufruendo di un completo e sicuro accesso a tutte le informazioni aziendali. Rendete possibili comunicazioni senza interruzioni che consentano ai vostri dipendenti di lasciare l'azienda mentre stanno telefonando. Fate ricorso a un'unica rubrica per gli indirizzi e-mail e i numeri di telefono d'ufficio e i cellulari.

## Lontano dalla scrivania con telefoni wireless e cuffie

Attivate l'accesso ai telefoni fissi e mobili con un solo numero. Tutto ciò semplifica le comunicazioni e aumenta la produttività, e come risultato avrete un'organizzazione più efficiente ed economica.

**Affidatevi ad Alcatel-Lucent per ridurre i costi di lavoro.**

## Rendete la vostra rete più economica e sicura

Una PMI non ha tempo da perdere nella gestione delle infrastrutture. Ha bisogno di una rete di comunicazioni sicura, sempre in funzione, che sia competitiva nel prezzo, con pochi rischi e facile da gestire.

Se la vostra forza lavoro sta crescendo rapidamente, o pensate di aprire un nuovo ufficio o un altro stabilimento, la vostra rete di comunicazioni deve essere flessibile, scalabile e in grado di evolvere con le vostre nuove necessità. Dovrebbe ottimizzare la spesa giornaliera per generare immediati risparmi. La rete dovrebbe rendervi più agili in modo che vi possiate adattare rapidamente e facilmente ai cambiamenti del mercato.

Alcatel-Lucent vi offre soluzioni integrate di comunicazione che comprendono telefonia aziendale tradizionale e IP, e-mail e Internet sicuri, oltre all'accesso condiviso a agende, rubriche, file e cartelle.

**Affidatevi ad Alcatel-Lucent per costruire la vostra rete pensando al futuro.**



*Più di 16 milioni di utenti in tutto il mondo si godono già i vantaggi di Alcatel-Lucent Office Communication Solutions.*

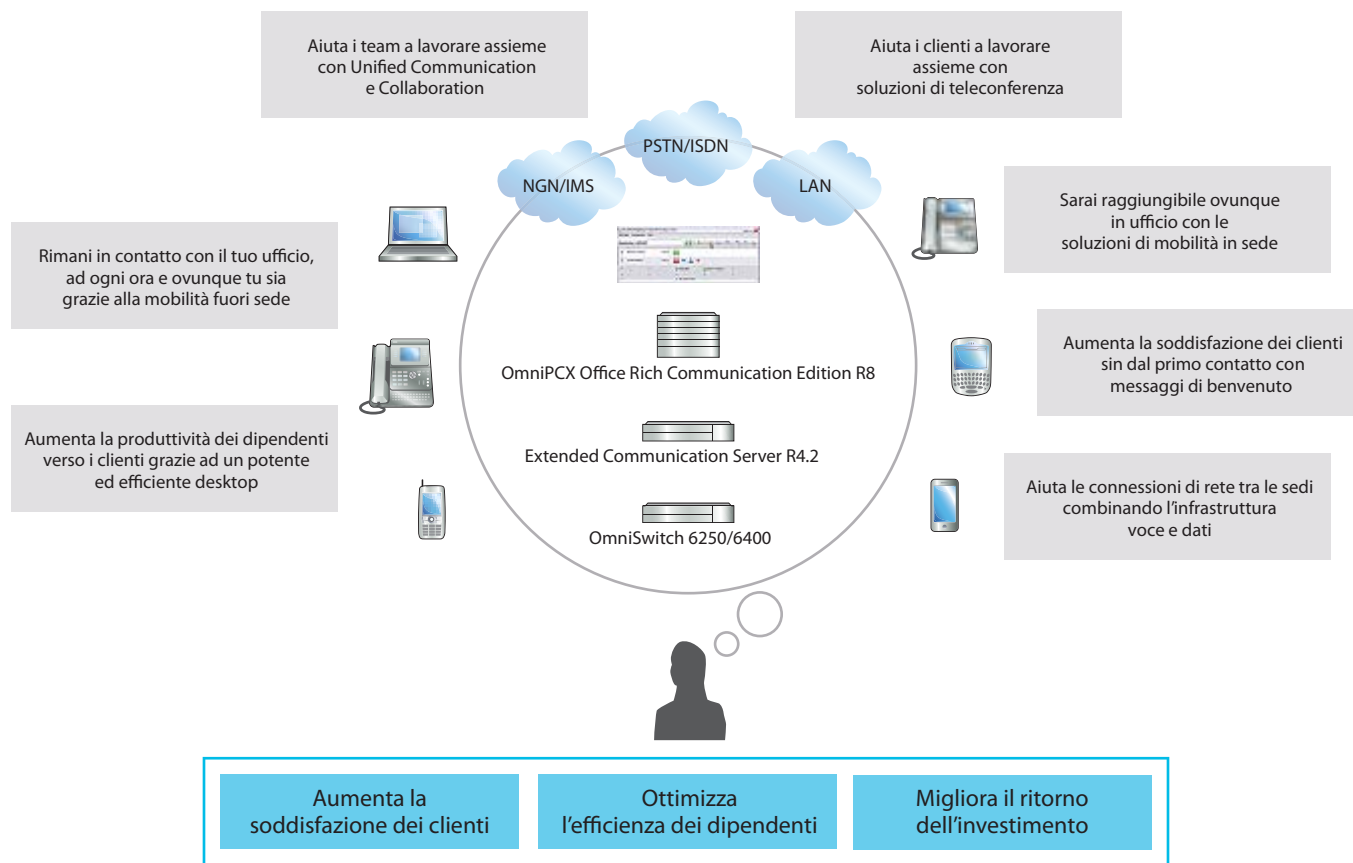
# Offerta di Rich Communications per rispondere alle necessità delle PMI

L'offerta di soluzioni Alcatel-Lucent Office Communication Solutions comprende una gran varietà di terminali in combinazione con soluzioni di collaborazione e mobilità voce/dati complete, fatte su misura per le necessità delle PMI (vedere fig.1).

L'offerta è affidabile, aperta e basata su standard. Alcatel-Lucent Office Communication Solutions è modulare ad ogni livello - dalle suite di comunicazione e le licenze software, ai server di comunicazione e all'infrastruttura di rete, che soddisfano esattamente le richieste dei clienti. I prodotti possono essere acquistati con una garanzia sull'hardware ed una varietà di servizi, che variano da un semplice contratto di manutenzione all'aggiornamento completo del sistema con nuove applicazioni e tecnologie. Alcatel-Lucent Office Communication Solutions sono pronte per il futuro, perché sono basate su un server di comunicazioni IP che usa protocolli standard e offre numerose potenti funzionalità.



**Figura 1. L'offerta Alcatel-Lucent Office Communication Solutions**





### Soluzioni per la teleconferenza audio e via web

L'audio conferenza riduce i costi e le spese di viaggio, con un ROI rapido rispetto ai servizi di audio conferenza in outsourcing. La combinazione tra teleconferenza audio e via web, aumenta la produttività grazie a comunicazioni *ad hoc* programmate e funzionalità che soddisfano tutte le necessità degli utenti.

Le comunicazioni *ad hoc* riducono l'uso di strumenti asincroni come la posta elettronica o vocale.

### Unified communications e collaboration

I vari team possono lavorare assieme molto più facilmente, sfruttando molte funzionalità complete basate sulla presenza, come le informazioni sullo stato di disponibilità dei dipendenti.

- Multimodal Communication Companion™ — Specifico per Apple® iPhone®, questa applicazione installabile rapidamente vi aiuta a tener traccia e controllare tutte le vostre comunicazioni - telefonate, e-mail, messaggi istantanei e fax
- PIMphony Team Application™ — Permette una facilissima supervisione delle attività dei gruppi di utenti e migliora il lavoro di gruppo e la soddisfazione dei clienti
- Fax server — Consente la gestione centralizzata dei fax, aumentando la produttività dei dipendenti



### Mobilità fuori sede

I dipendenti possono tenersi sempre in contatto ovunque siano, usufruendo di una serie di servizi per la mobilità fuori sede.

Con il servizio one number i dipendenti usano un solo numero di telefono al lavoro e, mentre si spostano, possono richiamare i servizi telefonici aziendali ovunque si trovino, cosa che fa diminuire i costi delle chiamate.

I dipendenti hanno accesso ai contatti interni e ai clienti così come ai servizi offerti da Alcatel-Lucent OmniPCX™ Office Rich Communication Edition (RCE), come la supervisione, la posta vocale, l'instradamento e il registro delle chiamate, ovunque si trovino. Multimodal Communication Companion assicura la continuità del lavoro migliorando la mobilità.

I servizi di collaborazione e mobilità sono disponibili su qualunque apparecchio, senza il bisogno di un particolare abbonamento. Questo servizio, sicuro e indipendente dal dispositivo, funziona con tutti i tipi di telefono.



## Soluzioni efficienti per il desktop e la mobilità in sede

I telefoni allo stato dell'arte Alcatel-Lucent IP Touch 8 Series sono prodotti completi con connettività IP e telefonia integrata, che vi offrono la potenza combinata dei dati e della voce su IP (VoIP). La rapidità nell'uso, con pulsanti per le funzioni più usate e tasti funzione interattivi, rendono questi telefoni il punto focale ideale per tutte le comunicazioni aziendali.

Con i potenti apparecchi Alcatel-Lucent OmniTouch™ 8118 e 8128 WLAN e un'unica infrastruttura Wi-Fi® per voce e dati, i dipendenti possono rispondere alle chiamate dei clienti immediatamente, ovunque siano, riducendo i costi e risparmiando tempo, minimizzando le richiamate.

L'Alcatel-Lucent PIMphony Softphone ottimizza le prestazioni di gruppo riducendo di molto i tempi di risposta e eliminando le mancate risposte.



## Accoglienza della clientela

La soddisfazione del cliente aumenta sin dal primo contatto, con un call server avanzato modulare, scalabile, espandibile, flessibile e ricco di funzioni.

- Console operatore su telefono o su PC — Fornisce un benvenuto professionale facile da usare, gestire e capire, per un singolo operatore o per più sedi
- Assistente personale — I dipendenti sono sempre raggiungibili internamente o esternamente, sul telefono fisso o mobile, senza nessun altro hardware.
- Sistema integrato di posta vocale, con messaggi di saluto unificati professionali
- Instradamento intelligente delle chiamate — Le chiamate vengono passate alla persona più esperta, aumentando la soddisfazione del cliente
- Applicazione per gli hotel incorporata — Ottimizza i compiti quotidiani e migliora i servizi per gli ospiti

## Infrastruttura voce e dati combinata

Le connessioni di rete IP multisede fanno risparmiare sui costi delle comunicazioni con un solo cablaggio plug-and-play per voce e dati e servizi telefonici trasparenti - una vera soluzione combinata di voce e dati da utente a utente. La configurazione per siti remoti o telelavoratori fornisce servizi completi di telefonia in modo che i dipendenti siano sempre in contatto usando una connessione remota sicura ed economica.



## Una ricca esperienza di comunicazione in un ecosistema di comunicazioni completo

Per saperne di più sull'offerta Alcatel-Lucent Office Communication Solutions ed su altre soluzioni di gestione aziendale, contattate il vostro rappresentante, rivenditore autorizzato o agente di vendita Alcatel-Lucent.

È possibile visitare il nostro sito web all'indirizzo  
**<http://www.alcatel-lucent.com>**

**www.alcatel-lucent.com** Alcatel, Lucent, Alcatel-Lucent e il logo Alcatel-Lucent sono marchi registrati di Alcatel-Lucent. Gli altri marchi di fabbrica sono proprietà dei rispettivi proprietari. Le informazioni presentate sono soggette a modifiche senza preavviso. Alcatel-Lucent non si assume la responsabilità di eventuali inesattezze qui contenute.  
Copyright © 2011 Alcatel-Lucent. Tutti i Diritti Riservati.  
EMG3105110323 (06)

**Alcatel·Lucent**   
Enterprise