



# ALCATEL-LUCENT OPENTOUCH™ SUITE FÜR KLEINE UND MITTELSTÄNDISCHE UNTERNEHMEN

Optimieren Sie Ihr Geschäftspotenzial  
durch einfache Kommunikation

Damit ein kleines oder mittelständisches Unternehmen erfolgreich sein kann, müssen Kundenzufriedenheit und Produktivität der Mitarbeiter hoch und die Betriebskosten niedrig sein. Dynamische Kommunikation hilft Ihnen, Beziehungen zu festigen sowie Zusammenarbeit, Mobilität und Leistung zu steigern und gehört daher zu den Grundbedingungen Ihres Erfolgs.



Kundenzufriedenheit wird nicht allein durch Qualität und Wert Ihrer Produkte oder Dienstleistungen erreicht. Sie hängt auch davon ab, wie schnell Kunden, Partner und Lieferanten Sie erreichen können, wie sie begrüßt werden und wie lange sie am Telefon warten müssen, bis ihre Fragen beantwortet werden.

Die Produktivität Ihrer Mitarbeiter steigt, wenn Sie die richtigen Leute zur richtigen Zeit auf dem richtigen Gerät erreichen können. Sie steigt, wenn Sie Zeitverschwendung eliminieren (z.B. verpasste Anrufe und unnötige Reisen). Und schließlich verbessert sich die Produktivität auch durch die Nutzung neuer Möglichkeiten wie die Zusammenarbeit mit räumlich entfernten und virtuellen Teams, mobile Erreichbarkeit oder Arbeit von zu Hause.

Kostenkontrolle beinhaltet mehr als nur hohe Rentabilität. Kostenkontrolle bedeutet auch, Ausgaben - besonders Ausgaben für die Kommunikation - dem Budget und der Struktur Ihres Unternehmens entsprechend anzupassen.

Alcatel-Lucent unterstützt Sie dabei, diese Ziele umzusetzen und Ihre Kommunikation zu vereinfachen. Wir helfen Ihnen, Ihre Angestellten, deren Wissen und Ihr Kommunikationsnetz zu verknüpfen, damit Sie sich auf das Wachstum Ihres Unternehmens konzentrieren können.

### **MACHEN SIE AUS ERSTKONTAKTEN LANGJÄHRIGE GESCHÄFTSBEZIEHUNGEN**

Zufriedene Kunden führen zu wiederholten Umsätzen. Effektive Kommunikation kann Ihre Services erheblich aufwerten. Sorgen Sie dafür, dass eingehende Anfragen professionell entgegengenommen werden: mit einem effizienten Begrüßungssystem, das Ihre Kunden mit Namen begrüßt und sie zügig an den richtigen Vertriebsmitarbeiter weiterleitet.

Setzen Sie ein Telefonsystem ein, mit dem Sie problemlos Konferenzgespräche führen und Ihr technisches Personal, Ihre Vertriebsmitarbeiter, Ihre Berater und die Mitarbeiter der Warenauslieferung überall und jederzeit erreichen können.

Verbinden Sie die richtigen Mitarbeiter zur richtigen Zeit in einem neuen, erweiterten System speziell für kleine und mittelständische Unternehmen

Verbessern Sie mit Alcatel-Lucent Ihr Kommunikationssystem und sichern Sie sich Folgeaufträge, indem Sie Kundenbeziehungen festigen.

Über  
17 Millionen  
Anwender  
weltweit  
profitieren  
bereits von den  
Vorteilen der  
Alcatel-Lucent  
OpenTouch™  
Suite für KMU



### **STEIGERN SIE PRODUKTIVITÄT UND MOTIVATION**

Unterstützen Sie Ihre Mitarbeiter beim problemlosen und zeitnahen Austausch von Wissen oder beim Arbeiten von zu Hause, ohne dass diese auf umfassenden und sicheren Zugriff auf Unternehmensinformationen verzichten müssen. Stellen Sie eine nahtlose Kommunikation bereit, damit Mitarbeiter während eines Telefongesprächs das Gebäude verlassen können. Führen Sie ein einheitliches Verzeichnis für Mobil- und Bürotelefone.

### **STELLEN SIE IHREN MITARBEITERN MOBILTELEFONE UND HEADSETS ZUR VERFÜGUNG, DAMIT SIE BEI DER KOMMUNIKATION NICHT AN IHREN SCHREIBTISCH GEBUNDEN SIND**

Sorgen Sie dafür, dass Mobil- und Festnetztelefone unter derselben Nummer erreichbar sind. Diese Zeit sparende Lösung vereinfacht die Kommunikation und steigert die Produktivität. Das Ergebnis ist eine effizientere und kostengünstigere Organisation.

**Setzen Sie auf Alcatel-Lucent, um Ihre Betriebskosten zu verringern.**

### **GESTALTEN SIE IHR NETZ KOSTENGÜNSTIGER UND SICHERER**

In einem kleinen oder mittelständischen Unternehmen sollten Sie keine Zeit mit der Verwaltung der Infrastruktur verschwenden. Sie benötigen ein sicheres und stets verfügbares Kommunikationsnetz, das preiswert, risikoarm und leicht zu verwalten ist.

Sei es, dass Ihre Mitarbeiteranzahl rapide anwächst oder Sie in Betracht ziehen, ein neues Büro oder ein zusätzliches Lagerhaus zu eröffnen: Ihr Kommunikationsnetz muss flexibel und skalierbar sein und sich an Ihre Bedarfsentwicklung anpassen können. Es muss Ihre Ausgaben zeitnah optimieren und zu sofortigen Einsparungen führen. Das Netz muss Ihre Flexibilität steigern, damit Sie schnell und problemlos auf Marktänderungen reagieren können.

Alcatel-Lucent bietet integrierte Kommunikationslösungen, die digitale und IP-Telefonie auf professioneller Ebene, sichere E-Mail- und Internetlösungen sowie gemeinsamen Zugriff auf Terminplaner, Verzeichnisse, Dateien und Ordner umfassen.

**Mit Alcatel-Lucent bauen Sie nicht nur ein Netz auf, sondern das Fundament Ihres zukünftigen Erfolgs.**



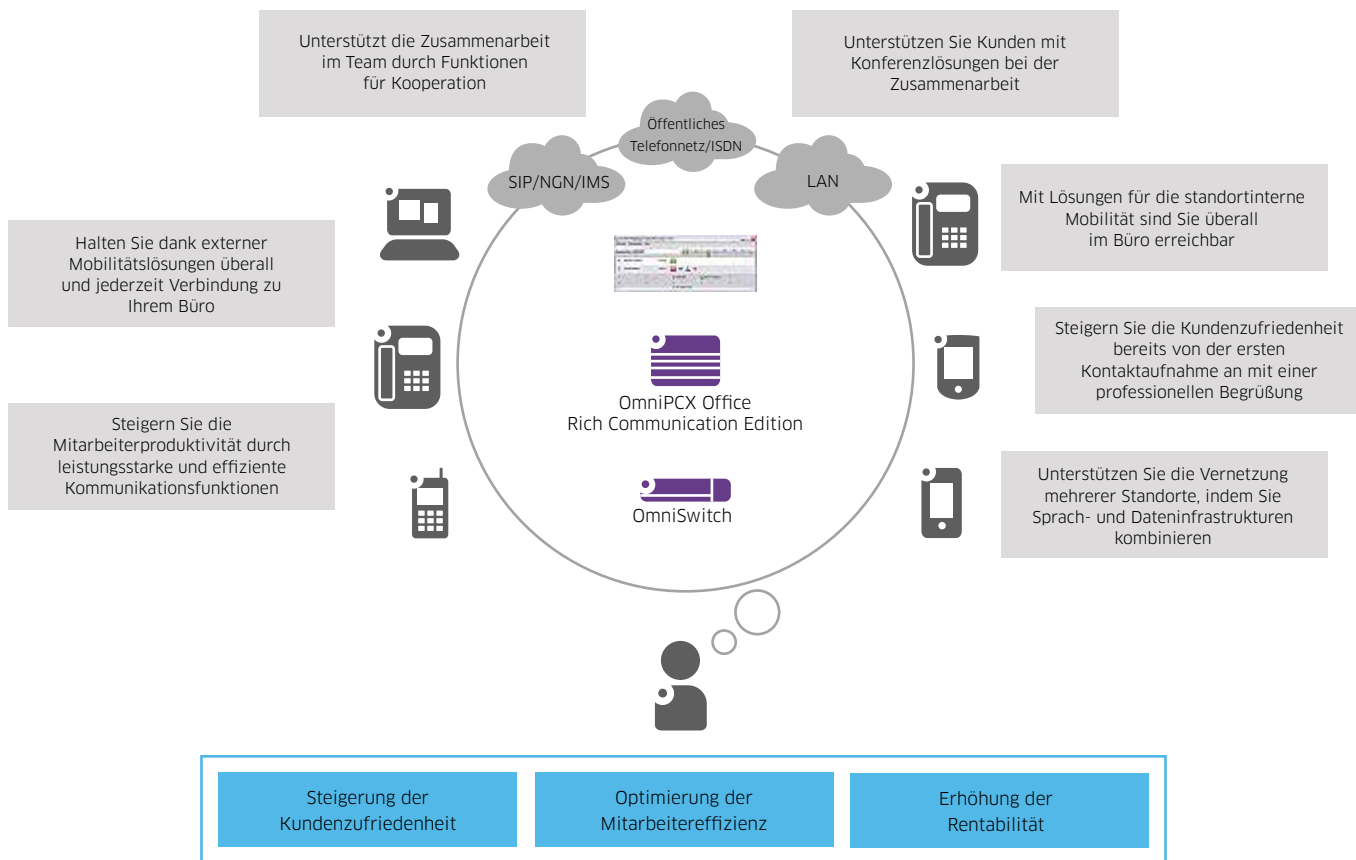
# Konvergentes Sprach- und Datenportfolio erfüllt alle Anforderungen von KMU-Kunden

Das Alcatel-Lucent Portfolio der OpenTouch™ Suite für KMU umfasst eine breite Palette an Deskphones in Verbindung mit umfassender Sprach-/Datenzusammenarbeit und Mobilität für die Anforderungen kleiner und mittelständischer Unternehmen (siehe Abbildung 1).

Das Portfolio ist zuverlässig, offen und basiert auf Standards. Die Alcatel-Lucent OpenTouch™ Suite für KMU ist auf allen Ebenen modular - von Kommunikationspaketen und Softwarelizenzen bis hin zu Kommunikations-Servern und Netz-Infrastrukturen, die genau auf die Anforderungen der Kunden abgestimmt sind. Sie können dieses Portfolio mit einer Hardwaregarantie und zahlreichen Leistungen erwerben: vom einfachen Wartungsvertrag bis zur kompletten Systemaufrüstung für neue Anwendungen und Technologien. Die Alcatel-Lucent OpenTouch™ Suite für KMU ist zukunftsorientiert, basiert auf der OmniPCX™ Office Rich Communication Edition (RCE) - einem leistungsstarken und flexiblen IP-Kommunikations-Server mit Standardprotokollen - und bietet eine Reihe leistungsfähiger Merkmale.



**Abbildung 1.** Alcatel-Lucent OpenTouch™ Suite für KMU - Angebotsübersicht





## EFFIZIENTE KOMMUNIKATION

In der Geschäftskommunikation ist es entscheidend, dass alle Beteiligten einander klar und deutlich verstehen können. Die zunehmende Nutzung persönlicher Geräte im Geschäftsalltag (BYOD = Bring Your Own Device) führt jedoch häufig zu unzureichender Tonqualität. Unsere neue Premium DeskPhone-Produktreihe umfasst fünf Modelle – die Alcatel-Lucent Premium DeskPhones **8068, 8038/8039 und 8028/8029**. Ergonomiemerkmale wie der einstellbare Telefonfuß, die alphabetische Tastatur, das Display mit Hintergrundbeleuchtung, die reservierten Funktionstasten und der intuitive Navigator tragen ebenso wie das attraktive Zubehör dazu bei, IP-Telefonie und digitale Telefonie anwenderfreundlich zu gestalten. Die fünf Premium-DeskPhones bieten darüber hinaus ein überzeugendes Kommunikationserlebnis in exzellenter Breitband-Audioqualität über die Freisprechfunktion oder den ergonomischen Hörer. Alle diese Elemente tragen dazu bei, dem Anwender die Erledigung seiner täglichen Aufgaben leichter und angenehmer zu gestalten. Die eleganten Geräte ergänzen und nutzen die umfassenden Telefoniefunktionen der Plattform Alcatel-Lucent OmniPCX Office RCE.

Das **8082 My IC Phone** bietet mit seinem kapazitiven 7-Zoll-Touchscreen-Display eine umfassende Multimedia-Erfahrung, welche die Kommunikation und die Produktivität bei der Arbeit optimiert. Ein Peer-to-Peer-Videoanruf und spezielle Kommunikationsdienste zur Unterstützung der Zusammenarbeit zwischen Chef und Sekretariat erweitern das Funktionsangebot dieses SIP-Geräts. Die Alcatel-Lucent **8012 Deskphones** komplettieren als Einstiegsgeräte diese neu entwickelte Reihe attraktiver Telefone.

**PIMphony™** optimiert als persönlicher Kommunikationsmanager die Teamleistung mit deutlich verkürzten Reaktionszeiten und Eliminierung verpasster Anrufe. Das neue **PIMphony Touch\*\*** ist eine innovative Kommunikations-Software für Windows Tablets und PC-Apps, die die moderne UI und die Merkmale von Windows 8.1 nutzt.



**My IC Web for Office** ist eine webbasierte Lösung für die Anrufverarbeitung, die mit einem gängigen Browser verwendet werden kann und damit optimale Voraussetzungen für die Verwendung außerhalb des Standorts oder zu Hause bietet.

**My IC Social Networks** bietet als Microsoft Outlook-Plug-in die Möglichkeit, Verzeichnisse, Präsenzinformationen und die Interaktion mit vorhanden sozialen Netzwerken in Outlook zusammenzuführen. Darüber hinaus stehen über diese konvergente Benutzeroberfläche Telefoniedienste der OmniPCX Office RCE, Unified Communication und ein Offline-Modus zur Verfügung.



## KUNDENBEGRÜSSUNG

Die Kundenzufriedenheit wird vom ersten Kontakt an verbessert. Hierzu erhalten Sie einen modernen, modularen, skalierbaren, erweiterbaren, flexiblen und vielseitigen Anruf-Server.

- Die Telefon- oder PC-basierte Vermittlungskonsole unterstützt eine professionelle, leicht einzusetzende, zu verwaltende und verständliche Begrüßung für einen Empfangsplatz oder mehrere Standorte
- Der Kunde kann jederzeit mit der von ihm bevorzugten Kontaktperson sprechen, denn die Mitarbeiter sind intern und extern stets erreichbar (auf mobilen oder festen Endgeräten). Zusätzliche Hardware ist nicht erforderlich
- Eine integrierte System-Voicemail mit einheitlicher, persönlicher Begrüßung vermittelt einen professionellen Eindruck
- Die intelligente Anrufweiterleitung leitet Anrufe an die richtige Person weiter, um die Kundenzufriedenheit zu erhöhen
- Eine integrierte Hotelanwendung optimiert tägliche Aufgaben und verbessert Gästedienste

\*\* Verfügbar ab 2015

## TEAMWORK UND ZUSAMMENARBEIT

Teams arbeiten leichter und produktiver zusammen, wenn sie ihre Kommunikation besser kontrollieren und überwachen können.

- Alcatel-Lucent **PIMphony** vereinfacht die Beaufsichtigung von Teamaktivitäten und verbessert die Zusammenarbeit im Team und die Kundenzufriedenheit
- Das Alcatel-Lucent **4135 IP Konferenz-Telefon**, ist ein Plug-and-Play-Audiokonferenzmodul, das Unternehmen hilft, Reisekosten und andere Ausgaben zu sparen

## STANDORTINTERNE MOBILITÄTSLÖSUNGEN

Mit den leistungsfähigen Alcatel-Lucent OmniTouch™ **WLAN-Telefonen 8118 und 8128** und mit einer einzigen Wi-Fi® Infrastruktur für Sprache und Daten sowie der DECT-Familie (**500/500EX DECT, 8242 DECT UND 8232 DECT**) können die Mitarbeiter Kundenanrufe sofort und ortsunabhängig annehmen. Dies verringert die Kosten und spart Zeit, da weniger Rückrufe erforderlich sind.

## STANDORTUNABHÄNGIGE MOBILITÄT

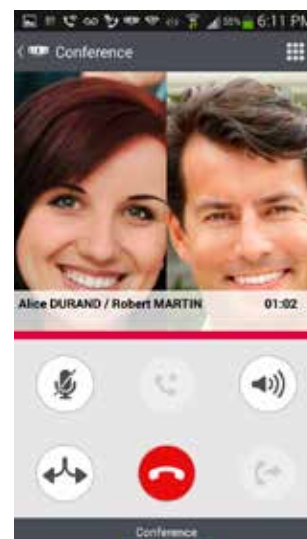
Mitarbeiter können jederzeit und überall mit ihrem Unternehmen in Verbindung bleiben und profitieren von zahlreichen externen Mobilitätsdiensten. Mit der zentralen Rufnummer können die Mitarbeiter eine geschäftliche Rufnummer unterwegs nutzen und geschäftliche Telefoniedienste überall einsetzen. Dies führt zu geringeren Anruferkosten.

Mitarbeiter haben von jedem Standort aus einfachen Zugriff auf interne und Kundenkontakte, sowie auf Alcatel-Lucent OmniPCX Office RCE-Dienste wie z. B. Voicemail, Anrufweiterleitung und Anrufprotokolle. Die speziell für Windows Phone\*\*, Apple® iPhone® und Android®-Geräte entwickelte Mobiltelefon-App Alcatel-Lucent **OpenTouch Conversation** ist schnell implementiert und bietet Unternehmen sichere und erweiterte Mobilitätsfunktionen. Mitarbeiter können in den Räumlichkeiten des Unternehmens für Sprach- und Datenkommunikation das firmeneigene WLAN nutzen, um die Kommunikationskosten zu senken.

## KOMBINIERTE SPRACH- UND DATENINFRASTRUKTUR

IP-Netze für mehrere Standorte sparen Kommunikationskosten, denn ein einzelnes Kabel unterstützt eine Plug-and-Play-Infrastruktur für Sprache und Daten sowie transparente Telefoniedienste – eine echte End-to-End-Lösung für die Kombination von Sprache und Daten. Eine Lösung für externe Standorte oder mobile Mitarbeiter bietet umfassende Telefoniedienste, so dass Mitarbeiter mit einem kostengünstigen, sicheren Fernzugang stets Verbindung halten können.

Mit den WLAN/LAN-Infrastrukturen erzielen Unternehmen echte Kosteneinsparungen, da für Sprach- und Datendienste mit oder ohne PoE die gleiche Infrastruktur genutzt werden kann.



\*\* Verfügbar ab 2015

# ÜBERZEUGENDES KOMMUNIKATIONSERLEBNIS IN EINEM UMFASSENDEN KOMMUNIKATIONSSYSTEM

Wenn Sie mehr über das Portfolio der Alcatel-Lucent OpenTouch™ Suite für KMU und über andere Enterprise-Lösungen erfahren möchten, wenden Sie sich an Ihren Alcatel-Lucent Vertriebsansprechpartner, an einen autorisierten Händler oder an einen Vertriebsmitarbeiter.