

Alcatel **OmniPCX 4400**



ARCHITECTS OF AN INTERNET WORLD

DIE VISION



Was wäre, wenn... **Ein System kann es.**

Wie wäre das, wenn ein Kommunikations-System das Leistungsvermögen jedes Mitarbeiters in Ihrem Unternehmen weiterentwickeln würde, zu jeder Zeit?

Wie wäre das, wenn ein Kommunikations-System Ihnen die Möglichkeit bieten würde, Ihre Kunden noch besser zu betreuen und dadurch Ihr Unternehmen noch weiter wachsen zu lassen?

Was wäre, wenn so ein Kommunikations-System Sprache und Daten vereinen, Ihnen Mobilität und Zugang nach Wunsch bieten und zugleich Zuverlässigkeit und Einfachheit sichern würde?

Was wäre, wenn dieses Kommunikations-System die weitreichende Kombination schaffen würde – aus Anwendungen und Performance Ihres Datennetzes, der Flexibilität und einfachen Nutzung von E-Mail und Internet sowie der Zuverlässigkeit und Qualität Ihres Telekommunikations-Systems?

Ein System kann es.

Das Alcatel OmniPCX 4400 Kommunikations-System – weltweit leistungsfähig.

Alcatel OmniPCX 4400 ist das Unternehmensnetz der Zukunft. Denn es ist so aufgebaut, wie alle Sprach-/Datennetze der kommenden 10 Jahre voraussichtlich aufgebaut sein werden.

Alcatel liefert es Ihnen bereits heute.



DIE REALITÄT



Alcatel

Alcatel OmniPCX 4400 vereinfacht Sprachkommunikation und erhöht die Leistungsfähigkeit der Mitarbeiter in Ihrem Unternehmen. Mit OmniPCX 4400 von Alcatel

... können Sie sich jeden Morgen an Ihrem PC auf einen Blick Ihre E-Mail-, Voice-Mail- und Fax-Mitteilungen anschauen, die bereits nach Priorität sortiert sind.

... besitzen Sie ein Telefon mit integrierter Alphatastatur für Namenwahl. Oder – Sie können direkt aus Ihrem PC-Telefonbuch anrufen! Wenn Sie angerufen werden, erhalten Sie die Anruferdaten per Dialogfenster auf dem Bildschirm.

... können Anrufer Sie jederzeit und überall unter Ihrer Rufnummer erreichen, egal, ob Sie im Büro oder unterwegs sind.

... können Sie mit Leichtigkeit mittels einer einzigen Internetverbindung Voice-Mails, E-Mails und Faxe an Ihrem Schreibtisch oder Laptop empfangen.

... kann das Sprachsystem Ihnen E-Mails und Faxe vorlesen, an jedem Ort – sogar über Ihr DECT- oder Mobiltelefon.

... kann Ihre PBX leicht mit einem anderen Server Ihres Informationssystems verbunden werden und so Bilder und Daten direkt an Ihr Contact Center senden, was Ihren Kundenservice ganz erheblich verbessert.

... können Ihre Kunden für Mitteilungen Internet, Telefon, Telefax oder E-Mail benutzen. OmniPCX 4400 integriert alle Mitteilungen nahtlos.

... haben Ihre Home Office-Mitarbeiter denselben Zugriff auf Daten und Sprache, als wären sie im Unternehmen. Sie nutzen eine einfache Wählverbindung.

... können Sie Geld sparen, indem Sie Sprache fast gebührenfrei über ein IP VPN senden. Gesichert ist die gewohnte Sprachqualität selbst bei Netzüberlastung.

Alcatel OmniPCX 4400 realisiert dieses gesamte Leistungsspektrum mit einem einzigen Netzwerk-Management, das andererseits mit all Ihren Datenbanken und Dateiverzeichnissen verbunden und synchronisiert ist.

OmniPCX 4400 von Alcatel bietet maximale Leistung, ist einfach zu installieren und zu benutzen.



OmniPCX 4400

Alcatel OmniPCX 4400 leistet all dies und funktioniert über jedes Netzwerk – auf dem Firmengelände, über Gigabit Ethernet oder ATM; im Weitverkehr über IP VPN, ISDN, ATM, Frame Relay, traditionelle digitale und analoge Vermittlungsstellen. Die Leistung ist ausreichend für einen Standort mit Tausenden von Teilnehmern und für ein Netzwerk mit Hunderten von Standorten.

OmniPCX 4400 von Alcatel lässt sich eng mit den Alcatel Network Switches und Routern verbinden. Sie erhalten die umfassende Technologie für den Umstieg auf IP-Telefonie einschließlich der Überwachung von „Quality of Service“ sowie Sprachpriorisierung. Sie können sich ein virtuelles Sprach-/Daten-Netz erstellen mit den Leistungen, die Sie wünschen, und der Sicherheit, die Sie benötigen.

Mit Alcatel OmniPCX 4400 entsteht ein vereinfachtes und einheitliches Unternehmensnetz, das sich sehr schnell auszahlt. Ihre Contact Center realisieren perfekte Dienstleistung. Dadurch erhalten Sie zufriedeneren Kunden und gewinnen neue hinzu. An die Stelle zweier komplexer Kabelnetze für Sprache und Daten setzen Sie ein einziges integriertes System.

Die Verwaltung des laufenden Netzes vereinfachen Sie in vielfältiger Weise, indem Netzwerk-Management-Tools, Verzeichnisse wie LDAP und Netzwerkprotokolle verwendet werden, die sich auf Standardversionen stützen.

Das gesamte Netzwerk – Voice und Data – kann von einem einzigen Arbeitsplatz aus gesteuert werden, indem eine einzige WEB- oder Windows-Schnittstelle verwendet wird. Warnsignale des gesamten Netzwerks, sowohl Sprache als auch Daten werden hier überwacht.

Das Herz von OmniPCX 4400 ist eine verteilte Client/Server-Architektur, die auf einem IP-Hauptspeicher läuft und auf eine offene Plattform aufgebaut ist – das perfekte Modell für das Netzwerk von morgen.

Alcatel OmniPCX 4400 macht Menschen leistungsfähiger, wann immer sie zum Telefon greifen.



Gestern und heute

Erinnern Sie sich noch an das Internet von vor acht Jahren? Theoretisch konnte man auf ganz unterschiedliche Weise kommunizieren, aber für die meisten Menschen war das einfach unmöglich. Der Grund war, dass man eine Menge geheimnisvoller Befehle und Codewörter kennen musste, welche die wenigsten im Gedächtnis behalten konnten.

So ist es heute mit Telekommunikations-Systemen. Theoretisch ist vieles möglich. In der Realität beherrschen die meisten Menschen höchstens ein halbes Dutzend Befehle. Alcatel OmniPCX 4400 verändert diesen Zustand: mit programmierbaren Telefontasten, integrierten PC-Anwendungen, mit auf Anwender zugeschnittenen Funktionsleisten für unterschiedliche Mitarbeiter, mit Sprachführung für traditionelle und schnurlose Telefone. Alcatel stellt jedem Nutzer die potenzielle Leistung digitaler Telefonsysteme zur Verfügung.

Evolution

Der Zeitpunkt ist gekommen, dass Ihr Telekommunikations-System, einer der Schlüsselbestandteile Ihres Unternehmensinformationssystems, seine traditionell zentrale, auf den eigenen Bedarf zugeschnittene Architektur verändert und sich unter Verwendung offener Betriebssysteme, öffentlicher Protokolle und industriestandardisierter Server-Plattformen in ein Client/Server-Modell umwandelt. Diese optimierte Methode ermöglicht Ihnen die aktuell geforderte Informationsintegration.

Ihr Datennetz muss in dem Maße wachsen und sich entwickeln, wie es die neuen Gegebenheiten und Herausforderungen verlangen. Ihre Anwendungen müssen sich

ebenfalls ändern und mitwachsen. Informationssysteme, die sich nicht auf einfache Weise anpassen, entwickeln sich rasch zu einem Problem.

Das Gleiche bei der Sprache: Sprache und Daten wachsen zusammen und sind integrierte Teile eines einzigen Systems. Auch Ihre Sprach-Applikationen müssen sich verändern: zu einem System, das all dies leistet auf Basis einer leistungsfähigen, verfügbaren und offenen Architektur.

Der natürliche Nachfolger der bekannten PBX ist der „Private Communication Exchange“ (PCX). Alcatel OmniPCX 4400 ist das erste System dieser Art: eine auf Unix basierende Client/Server-Architektur.

- Dezentrale und angepasste Hard- und Software
- Integrierte Mobilität

- Optionen auf transparente Netzwerkverbindungen
- IP im Core-Design
- Flexible Verbindungsoptionen (IP, FR, ATM und ISDN)
- Standardisierte Computer-Telefon-Integration
- Umfassende automatische Sprachdienste

Noch etwas. Eine fortschrittliche Architektur allein reicht nicht aus. Eine PCX muss dieselbe Leistung erbringen wie eine sehr gute PBX. Ohne jahrelange Erfahrung auf diesem Feld kann Kundenbedarf nicht gedeckt werden. Verantwortliche für Sprachnetze wissen, dass dazu schon immer leistungsfähiges Equipment nötig war. Alcatel OmniPCX 4400 sichert diesen Standard.



Alcatel OmniPCX 4400 optimiert
jede Arbeitsstunde Ihrer Mitarbeiter im
Unternehmen.



**T R A N S P A R E N T E
K O N V E R G E N Z**

Alcatel

Alcatel bietet ein Implementierungsprogramm für Ihr Unternehmenskommunikations-System, was Ihnen – Schritt für Schritt – ermöglicht, ein kosteneffektives und leicht bedienbares Netzwerk aufzubauen. Ein Netzwerk, welches Ihren Mitarbeitern leicht zugängliche und leistungsstarke Kommunikations-Tools bereitstellt (Workplace). Ein Netzwerk, das Ihren Mitarbeitern zu jeder Zeit zur Verfügung steht – an jedem Ort (Mobility). Ein Netzwerk, das durch leistungsstarke Contact Center Ihren Umsatz beflügelt (Applikationen). Ein Netzwerk, das Übertragungskosten senkt bei gleichzeitig gesicherter Übertragungsqualität (Networking). Ein stabiles Netzwerk mit einfacher Verwaltung (Network Services). Sein Name: Transparent Convergence.

„Transparente Konvergenz“ ist die neue Kommunikations-Philosophie von Alcatel. Sie geht davon aus, dass durch das Zusammenspiel von Sprache und Daten neue Anwendungen entstehen, das Netzwerk-Management vereinfacht wird und die Computer-Telefon-Integration eine Verbesserung für Mitarbeiter bedeutet. Voraussetzung ist, dass all dies ohne Qualitäts- oder Verfügbarkeitsverlust vorstatten geht. Der Übergang muss transparent, nahtlos und einfach verlaufen und darf von den Anwendern keine komplexe Einarbeitung verlangen.

Es ist leicht, Voice und Data auf Packet-Switching-Ebene zu konvergieren. Heutzutage existieren viele Unternehmen, die ein Voice-Data-Paket anbieten. Doch es gehört mehr dazu: nämlich das Wissen um die Anwendungen. Erforderlich ist hier die Erfahrung eines marktführenden Unternehmens wie Alcatel, um Transparente Konvergenz auf Anwendungsebene nutzbar zu machen.

Die Bausteine

Transparente Konvergenz besteht aus fünf Bausteinen, die sowohl aus Anwender- als auch aus Unternehmenssicht konzipiert wurden:

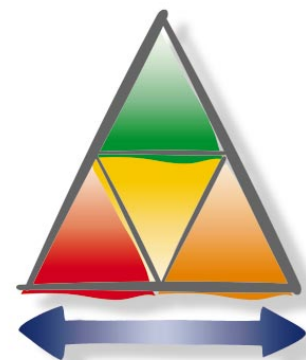
Elektronischer Arbeitsplatz – Ein Multimedia-Software-Toolkit, gestützt auf PC, Telefon und Kommunikationsanwendungen, bietet jedem Anwender mehr Leistung bei einfacher Nutzung.

Mobilität – Schnurlose Systeme fördern die interne und externe Flexibilität. Alle mobilen Mitarbeiter haben damit vollen Informationszugriff.

Applikationen – Sie übernehmen jede Form der Kommunikation (Sprache, Daten, Fax, und Bild), um Ihren Kunden interaktiven Multimedia-Zugang ins Unternehmen zu bieten.

Netzwerke – basierend auf IP und anderen Daten-Technologien, ermöglichen die Koexistenz vieler Applikationen wie Internet-gestützte Infosysteme, Telefonie, Datenübertragung etc.

Netzwerk-Services – dienen zur Optimierung von Betriebskosten und bieten ein konsolidiertes Netzwerk-Management, Sicherheit, Quality of Service sowie eine umfassende Bandbreite.



Die Bausteine



Arbeitsplätze

Der elektronische Arbeitsplatz

Die Alcatel Reflexes™-Telefone bieten eine Fülle von Leistungsmerkmalen, die die Kommunikation vereinfachen und stärken. Sie verfügen über eine interaktive Sprachführung, um die Benutzer durch das gesamte Angebot zu leiten.

Reflexes™ – die komplette Palette digitaler Telefone – ermöglicht maßgeschneiderte Kommunikation. Manager können beispielsweise eine Prioritätenliste bestimmter Anrufer festlegen, für die sie erreichbar sein wollen ohne Umleitung auf das Sekretariat. Umgekehrt können sie auch festlegen, welche Gespräche nicht an sie durchzustellen sind, sondern automatisch an das Sekretariat gehen. Beide, Chef und Sekretärin, können kleine Textmitteilungen eingeben, die jeweils direkt auf das Telefondisplay des anderen geschickt werden können, selbst während eines Gesprächs. OmniPCX 4400 von Alcatel bietet mehr als 500 Möglichkeiten, die den Informationsfluss optimieren.

Mit OmniPCX 4400 können Sie Menschen innerhalb oder außerhalb des Unternehmens anrufen, indem Sie einfach den Namen auf der QWERTY-Tastatur Ihres Telefons eingeben. Das System erkennt den Namen und wählt die Nummer, exakt wie bei einer E-Mail. Diese Möglichkeit ermöglicht schnelles und fehlerfreies Telefonieren.

Die neue Generation von Reflexes™-Terminals beinhaltet eine Reihe von Keys, die gemäß der Belange Ihres Unternehmens programmiert werden. In kürzester Zeit können Sie diese Funktionstasten auf sich wandelnde Anforderungen anpassen. Somit wird die Verfügbarkeit der PBX-Leistungsmerkmale auf ein noch nie erreichtes Niveau gehoben. Und sie werden implementiert, ohne dass eine ausführliche Anwenderschulung erforderlich wäre.

Von jedem beliebigen Telefon aus haben Sie Zugriff auf alle PCX-Features. An Basisgeräten werden die programmierbaren Tasten durch Sprachführung ersetzt, die alle wichtigen Funktionen unterstützt.

Die Reflexes™-Terminals mit dem Plugware-Adapter markieren eine strategische Orientierung hin zu größerer Offenheit und Anwenderflexibilität. Als optimale Steckverbindung eröffnet Ihnen die einzigartige Funktion von Plugware die Möglichkeit, Ihre Kommunikationsabläufe mit dem Einsatz neuer Technologien weiterzuentwickeln. Sie verfügen damit über einen leicht ausbaufähigen und mobilen Arbeitsplatz, der darauf ausgelegt ist, diverse System-, Netzwerk- oder PC-Technologien zu unterstützen. Selbst bestehende Reflexes können zu IP-Telefonen ausgebaut werden. Plugware steigert die Produktivität jedes einzelnen Mitarbeiters – multipliziert mit Ihrer gesam-

ten Belegschaft lautet das Endergebnis: effektives Kosten- und Zeitmanagement.

Fortschrittliche PC-Telefonie

Alcatel OmniPCX 4400 integriert Telefon und PC auf schnelle und einfache Weise, ohne die Verlässlichkeit einzuschränken. Über die grafische Benutzeroberfläche haben Sie vollen Zugriff auf neueste Telefon-Features, wie beispielsweise Konferenzschaltungen, Chef/Sekretär-Funktion, Gruppentelefonie etc. OmniPCX 4400 arbeitet nahtlos mit anderen Business-Applikationen einschließlich Lotus Notes, NetMeeting, Outlook oder Microsoft Office. Es ermöglicht Zielwahl, Screen Pop-up, Synchronisierung von persönlichen Telefonbüchern und noch vieles mehr.

CTI wird mit OmniPCX 4400 Realität. Genauer gesagt, wir liefern ein komplettes Sortiment von Terminals, die mit dem PC verbunden werden können und allen Benutzeranforderungen gerecht werden. Mit Reflexes™-Terminals werden Sie perfekte Sprachqualität erreichen.

Ein kompletter Zugriff auf OmniPCX 4400 ist von jedem Windows- oder NT-PC auf dem Unternehmensgelände oder entfernten Standorten möglich. OmniPCX 4400 von Alcatel lässt sich direkt in Büroanwendungen integrieren, indem es LDAP, MAPI, TAPI und OLE einsetzt. Mit Lotus Notes, Excel, Outlook, ACT und vielen anderen können Sie Ihr eigenes Telefonbuch für die Namenwahl verwenden. Das OmniPCX 4400 System wird automatisch eine Folge persönlicher und unternehmensweiter Telefon- und Adressbücher durchsuchen.

Sie können auf Ihrem PC erkennen, wer Sie anruft, wer Sie angerufen hat, und haben Zugriff auf eine breite Palette weiterer Informationen. Sie erhalten eine besondere Groupware-Funktionsleiste, aus der Sie ersehen können, wer an einer Konferenzschaltung teilnimmt, sogar ob jemand an seinem Schreibtisch sitzt und seinen PC benützt. Automatisch erscheinen die gewünschten Personen per Bild auf Ihrem Bildschirm und Sie können Termine absprechen oder erkennen, dass die eine oder andere Person nicht erreichbar ist.

Ebenso können Sie Nachrichten an Gruppen verteilen, exakt wie bei einer E-Mail.

Die Integration mit dem Arbeitsplatz-PC erstreckt sich nicht nur auf Mitarbeiter, sondern auch auf den Operator. Auch dort läuft die Bedienung über die grafische Benutzeroberfläche oder eine Multimedia-Tastatur. Beide bieten die vollständige Systemkontrolle, unabhängig davon, dass die Systemüberwachung auch dezentral abgesichert ist.



Alcatel 4980 ist eine neue Generation von Kommunikations-Tools, die Voice und andere Anwendungen integrieren.



Alcatel 4980 bietet viele einzigartige Leistungsmerkmale wie programmierbare Tasten, Sprach- und Fax-Nachrichten.



Mobilität

Neue Tools für veränderte Arbeitsweisen

Rufen Sie Ihre E-Mail von einem Hotelzimmer aus ab. Führen Sie wichtige Gespräche unterwegs. Surfen Sie im Internet, während Sie auf Ihren Flug warten. Das mobile Büro ist ein wesentlicher Teil des heutigen Arbeitsumfelds.

Schnelle Entscheidungen bringen Ihr Unternehmen nach vorn. Ihre Mitarbeiter treffen daher häufig Entscheidungen unterwegs oder im Home Office. Dafür benötigen sie dieselben Kommunikationsmöglichkeiten wie im Büro.

Alcatel hat Lösungen auf die unterschiedlichen Profile von Mobilitätsanforderungen im Unternehmen abgestimmt:

- irgendwo im Bereich des Unternehmens
- an einem weiteren Standort
- unterwegs
- zu Hause.

Als Resultat bietet Alcatel komplette Mobilitätslösungen an, basierend auf einer breiten Skala von Technologien – DECT-Schnurlostelefone mit zellulärer Abdeckung, Mobiltelefone, PCs, Modems, DSL und andere.

Mobilität vor Ort

Sind Ihre Mitarbeiter oft auf dem Firmengelände unterwegs?

80 % Ihrer Mitarbeiter benötigen mobile Unterstützung. Mit Schnurlostelefonen und einer zellulären Abdeckung sind Ihre Mitarbeiter immer in der Lage, Kundenanrufe entgegenzunehmen. Dies erhöht den Kundenservice und steigert die Produktivität.

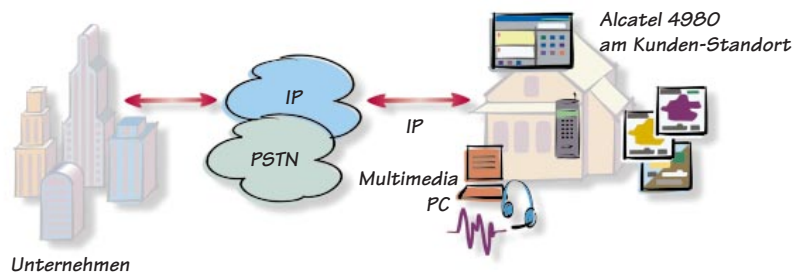
Die Standort-Mobilität ist im System OmniPCX 4400 voll integriert und bietet Zugriff auf Desktop-Telefone: Namenswahl, Leistungen wie Multi-Line, Groupware, Sprach-Führung etc. Standorttelefonie mit DECT-Telefonen ist gebührenfrei!

Kabelloses Büro

Ihre Mitarbeiter ziehen häufig von Büro zu Büro. Das schnurlose Alcatel Büro minimiert Installations- und Wartungskosten, die mit dem Umzug eines verkabelten Telefons verbunden sind. OmniPCX 4400 verbindet das schnurlose Standort-Telefon eines Benutzers mit dessen PC. Dadurch hat dieser den Zugriff auf die volle Bandbreite der Telefonie-Dienste überall auf dem Campus.

Mobilität unterwegs

Ihr Vertrieb und der technische Kundendienst verbringen die meiste Zeit unterwegs oder bei Kunden. Mit OmniPCX 4400 erreichen Sie bzw. Ihr Kunde jeden Ihrer Mitarbeiter standortunabhängig über eine einzige Rufnummer. Das System routet Anrufe in die entsprechenden Netze. In zunehmendem Maße haben Teilnehmer, die sich außerhalb des Unternehmenscampus befinden, Zugang zu Voice-Mail, Fax-Mail, E-Mail und Internet-basierten Anwendungen und Informationen.



Alcatel 4980 bietet Telearbeitern die volle Integration ins Unternehmensnetz.

Unterwegs am Ball bleiben

Mitarbeiter, die sich im Home Office oder beim Kunden befinden, sind ebenfalls mit dem Unternehmensnetz verbunden. Sie haben in ihren Festnetz- oder Mobiltelefonen folgende Features:

- Wählverbindung zum Unternehmensnetz
- Namenwahl
- Echtzeit-Telefonie über gebührenreduzierte Netze
- Unified Fax/Mailbox mit Fernzugriff etc.

Mitarbeiter im Home Office sind mit dem Unternehmen durch viele Lösungen verbunden, vom Modem über ISDN bis hin zur Hi-Speed-DSL-Verbindung. Durch Nutzung eines Multimedia-PCs verfügen sie über die gleichen Features wie im Büro. Denken Sie an das automatische Telefonbuch, Namenwahl, Zielwahl, Chef/Sekretärfunktionen und vieles mehr!



Das kabellose Alcatel Büro sichert Unternehmen und Mitarbeitern eine hohe Beweglichkeit.



Applikationen

Unified Messaging für perfekte Kommunikation

OmniPCX 4400 vereint Sprache, Fax und E-Mail unter dem Namen Unified Messaging.

OmniPCX 4400 von Alcatel bietet mit Unified Messaging Lösungen an zur Verwaltung von Voice Mail, E-Mail und Faxesendungen. Für Anwender heißt das, dass auf der E-Mail-Bedienoberfläche seines PCs sämtliche Kommunikationsvorgänge nach Prioritäten dargestellt und verwaltet werden. Mit Hilfe von Text-to-Speech-Funktionen können E-Mails und Faxnachrichten auch von unterwegs abgehört und bearbeitet werden. Dies ist für mobile Mitarbeiter wichtig, die mit Hilfe ihres Mobiltelefons auf diese Features zugreifen können.

Das Notieren von Namen und Rufnummern können Sie sich sparen – nur einfach klicken!

OmniPCX 4400 verbindet das persönliche Unified Messaging mit dem E-Mail-System des Unternehmens. Jeder Mitarbeiter bekommt seine Box zugewiesen. Das Leistungsspektrum von PCs geht auf die Telekommunikation über und wird ganz einfach verwaltet, beispielsweise unter Microsoft Outlook. Doch jetzt wird Multimedia Realität: E-Mail kombiniert mit Fax oder eine Voice Mail als Attachment zur E-Mail.

Verbindung zwischen Kunden und Fachpersonal

Mit Hilfe fortschrittlicher Kommunikationsanwendungen können Ihre Mitarbeiter schnell auf Kundenwünsche reagieren. Kunden schätzen es, wenn sie sofort mit der richtigen Person verbunden werden, insbesondere wenn diese Person über die gesamte Information verfügt, die zur Bearbeitung der Anfrage benötigt wird. Der Umgang mit den Kunden hängt von einer optimalen Anrufweiterleitung an die richtige Person im Unternehmen ab, die dann bereits alle wesentlichen Fakten auf dem Bildschirm hat.

Alcatel OmniPCX 4400 integriert eine neue Generation automatischer Anruf-Verteil-Software. Das patentierte matrixbasierte Verteilmodell verwaltet den Anruffluss und die Anruf-Ressourcen, die von Know-how und Kosten der Agenten abhängig sind. Sie bietet auch im TK-Anlagenetz globales, flexibles Routing und virtuelle Anrufverteilung.

Reale Vielfältigkeit durch Integration

Nicht immer hat Alcatel die optimale Lösung für jeden Bedarf. Doch es gibt offene Systeme – und weil wir wissen, dass unsere Kunden damit manchmal besser bedient sind, lassen sich diese zu einer Gesamtlösung integrieren.

OmniTouch ist in der Lage, 3rd-Party-Systeme zu integrieren, beispielsweise Workforce Management Software.

Wenn Sie also demnächst eine Telemarketing-Kampagne planen, können sie genau die Anzahl an Agenten einsetzen, die Sie benötigen.

Oder wenn Sie Anrufe in einer Datenbank hinterlegen wollen, um sie später weiter zu verarbeiten, dann können Sie ebenfalls die Integration nutzen.

Um leistungsfähig zu sein, müssen Call Center-Agenten die richtigen Anwendungsfunktionen sowie einfaches Handling zur Verfügung haben. OmniTouch von Alcatel bietet Agenten automatische Anrufverteilung (ACD) direkt vom Arbeitsplatz aus.



Wallboard-Anzeigen, die auf einfache Weise integrierbar sind, ermöglichen dem einzelnen Agenten einen raschen Überblick über den aktuellen Status seiner Agentengruppe. Der Contact Center Supervisor benötigt effektive Management-Tools. Erstmals kann der Supervisor Arbeitsgänge im Contact Center in Echtzeit mit nur einem Mausklick steuern. Zusätzlich zu den Echtzeit-Statistiken bietet OmniTouch detaillierte Statistikreports über Excel-Tabellenblätter und Grafiken. Diese Reports basieren auf der Sammlung einer Vielzahl von Einzeldaten aus dem Contact Center. Sie ermöglichen sowohl genaue Analyse als auch sofortige Interpretation der Vorgänge in Ihrem Contact Center. Dies ist von grundlegender Bedeutung für einen effektiven Betrieb.

E-Commerce leicht gemacht

Die Bedeutung des Internets als Vertriebs- und Akquisitionsmedium von Produkten und Dienstleistungen erhöht sich explosionsartig. Jedoch ist das Surfen im Web noch eine unzuverlässige Methode, um Waren und Dienstleistungen an Kunden und Besucher zu verkaufen. OmniTouch von Alcatel bietet leistungsfähige webgestützte Call Center-Technologie, die flexibel E-Commerce-Anwendungen unterstützt. So zum Beispiel Call Back (Automatischer Rückruf), Call Through (VoIP), Text Chat, E-Mail und gemeinsames Navigieren.

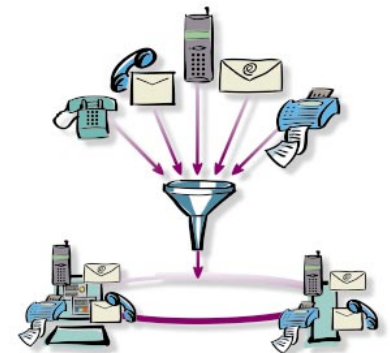
Bearbeitung von Anrufen

Sie möchten Anrufe bearbeiten unter Einhaltung spezifischer Prioritäten. Vielleicht müssen Sie die Standardanfragen Ihrer Kunden automatisieren, damit Agenten nicht ihre Zeit mit der Beantwortung einfa-

cher Fragen verbringen müssen. Vielleicht müssen Sie Kosten für einfache Kundeninformationen senken. Vielleicht sollten Sie Kundeninformationen rund um die Uhr bereitstellen. Direkte Identifizierung von Anrufern und ihrer Bedürfnisse ist der Schlüssel zur Zuordnung von Prioritäten und der Erstellung einer individualisierten Dienstleistung.

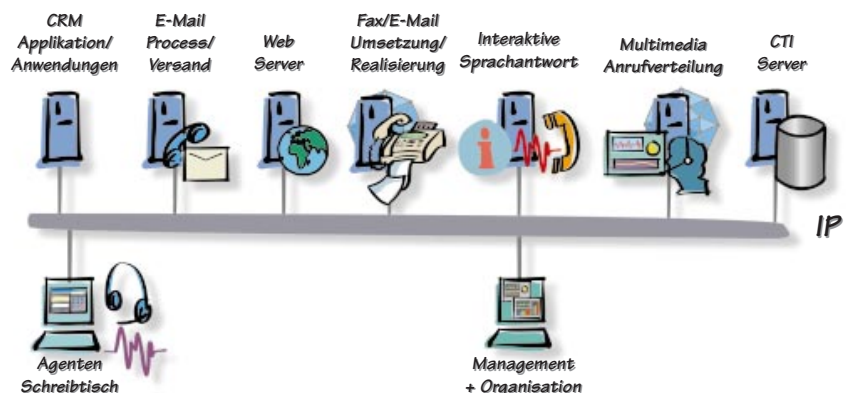
Der Alcatel Kommunikations-Server passt sich an Ihre Bedürfnisse an. Er integriert eine automatische Sprachverarbeitung, interaktive Anrufbearbeitung (IVR) und Contact Center-Funktionen. Die IVR-Funktion kommuniziert mit Ihren Kunden, sammelt Daten und stellt Ihren Anrufern Informationen zur Verfügung. Über den benutzerfreundlichen grafischen Applikationsgenerator kann Ihr Bedienpersonal die automatische Entgegennahme und Bearbeitung von Anrufen auf einfache Weise auf Ihre spezifischen Bedürfnisse anpassen.

Dadurch wird Ihr Call Center zum Contact Center.



Managen Sie den Zugriff auf Ihre Mitteilungen von jedem Ort aus über jedes beliebige Medium.

OmniTouch ermöglicht Ihnen, ein Multimedia Contact Center zu installieren.





Netzwerke

Vorstoß in Richtung Konvergenz Kostensenkung im WAN

OmniPCX 4400 von Alcatel ermöglicht die Konvergenz von Daten- und Sprachkommunikation für Corporate Networks. Die Sprach- und Dateninfrastruktur wird zu einem einzigen, unternehmensweiten Multimedianeetz zusammengeführt. Die Systemverfügbarkeit wird mit OmniPCX 4400 erheblich erhöht.

Totale Flexibilität

Die Netzwerkfähigkeiten von Alcatel OmniPCX 4400 führen Ihr Unternehmen zu einer organisatorischen Flexibilität, die eine grundlegende Verbesserung der Zusammenarbeit Ihrer Teams zur Folge hat. Virtuelle Teams an verschiedenen Standorten – national wie international – können miteinander verbunden werden. Sie verfügen über die folgenden Features:

- Komplette verteilte Multimedia Contact Center
- DECT-Mobilität an allen Standorten
- Optimierte Teamarbeit durch angepasste Telefon- und PC-Leistungen.

Als ersten Schritt in Richtung Konvergenz werden Sie Gebühren reduzieren. Alcatel OmniPCX 4400 verringert zugleich Ihre Übertragungs- und Verwaltungskosten. Zudem erhalten Sie Zugang zu allen Arten von Netzen.

Herausragende Innovation ist das Packet Switching von Sprache. Hier entstehen neue Möglichkeiten der Netznutzung, also Voice over ATM, Voice over Frame Relay (VoFR) oder Voice over IP (VoIP). Dies findet Eingang in eine homogene Netzinfrastruktur bei Sicherstellung von QoS in einem IP-basierten Netz.

Alcatel OmniCore und OmniSwitchRouter schaffen die notwendigen Voraussetzungen für die Infrastruktur, ohne die Verlässlichkeit zu beeinträchtigen. Um Kosten zu sparen, können Sie Übertragungen zu bestimmten Tageszeiten oder Wochentagen auswählen.

Packet-Voice-Technologie

Doch das Leistungsspektrum von OmniPCX 4400 reicht über die Kostenersparnis bei großen Entfernungen hinaus.

Zum Beispiel gestattet Voice over IP einwandfreie Kommunikation zwischen Telefon und PC. OmniPCX 4400 garantiert höchste Übertragungsqualität.

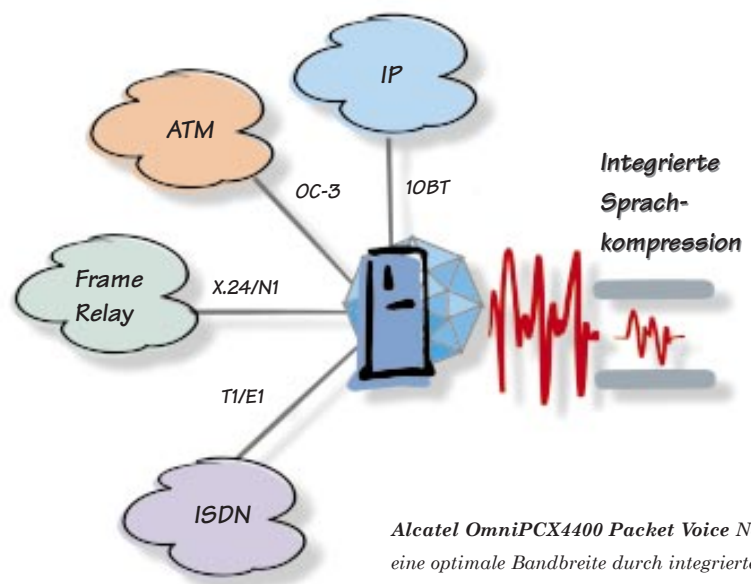
Sollte die Übertragungsqualität einmal nicht ausreichen, wird das vom IP-Link erkannt und das Gespräch wird automatisch über das klassische Telefonnetz oder ISDN weitervermittelt. Sprache geht vor, ein einzigartiges Merkmal. Mit OmniPCX 4400 werden die Übertragungswege den Diensten angepasst. Ein Fax übers Internet kann beispielsweise wesentlich kostengünstiger sein, wenn man dafür eine kleine Zeitverzögerung in Kauf nimmt. Unabhängig davon sind die bekannten Leistungsmerkmale eines TK-Systems, wie z.B. Kurzwahl, Namenwahl, Rufumleitung oder Gebührenerfassung, ohne Einschränkung nutzbar. Durch VoIP erhalten Sie kosteneffektive Kommunikation in einem Netzwerk, welches alle Mitarbeiter von der Zentrale bis zum Home-Agent verbindet.

Ein volles Sortiment an IP-Technologie

Die IP-Optionen von OmniPCX 4400 verbinden Ihre Mitarbeiter im ganzen Unternehmen ohne Änderungen von Applikationen.

Alcatel bietet folgende IP-Optionen:

- IP Reflexes™-Terminals
- PCs mit VoIP
- IP-Telefonie
- IP Workgroup Switches.



Alcatel OmniPCX4400 Packet Voice Networking bietet eine optimale Bandbreite durch integrierte Kompression für alle Netzwerke.



Netzwerk-Services

Gute Kommunikation benötigt entsprechendes Management

Erfolgreiche Unternehmen leben von der Qualität ihrer Kommunikation. Daher sind Applikationen einzusetzen, die im Netzwerk-Management keine Fragen offen lassen. Durch Analyse des Kommunikationsverkehrs und entsprechende Entwicklungsprozesse optimieren Sie Ihre Dienste.

Mit der IP-fähigen Plattform Alcatel OmniPCX 4400 stellt das Unternehmen eine homogene Lösung für unterschiedlichste Kommunikationsbelange bereit. Sie ermöglicht Ihnen die Netzwerk-Kontrolle vor Ort, auf nationaler oder internationaler Ebene. Die Alcatel Management-Tools basieren auf offenen Industrie-Standards. So können Sie leicht neue Technologien integrieren, damit Sie Ihr Unternehmen nach vorne bringen:

- Eine auf Internet basierende Java-Anwendung ermöglicht universellen Zugang über Ihr Intranet
- Reporting und Rechnungsschreibung in Standardformaten (z.B. HTML, PDF) sowie automatische E-Mail-Verteilung und Managementinformationen
- Applikationen für Traffic.

Konvergenz-Management

Die meisten Unternehmen bevorzugen heutzutage Kommunikationspartner, welche in der Lage sind, Sprache und Daten in einem Netzwerk zusammenzuführen. Dabei werden Management-Tools benötigt, die in der Lage sind, schnell und sicher die bestehende Infrastruktur eines Unternehmens aufzurüsten. Die IP-Kommunikationsinfrastruktur von OmniPCX 4400 basiert auf dem DHCP-Server von Unternehmen.

Kritische Voice-Applikationen benötigen eine garantierte Übertragungs-Performance. Die herausragende IP-Kommunikationsstruktur von Alcatel OmniPCX 4400 bietet die Möglichkeit, Echtzeitanwendungen zugunsten einer „High Quality“ mit entsprechend hoher Priorität zu behandeln. Experten sprechen von „Priorisierung“ und „Application-enabled Networking“. Programme wie HP Open View, SNMP traps und MIB 2 ermöglichen eine einzigartige Topologie und Management Check-points für konvergente Systeme in Unternehmen.

Anwender: Das Herz der Konvergenz

Änderungen finden permanent statt. Arbeitsplattformen entwickeln sich fortwährend, Mitarbeiter generieren Teams, die oft nur für die Dauer eines laufenden Projekts gebildet werden. Alle Mitarbeiter benötigen Tools, die Informationen für alle Bereiche im Unternehmen ermöglichen. Die Telefonie-Services von Alcatel OmniPCX 4400 garantieren sofortiges, fehlerfreies Wählen basierend auf LDAP-Verzeichnissen, die mit allen Datenbanken des Unternehmens kompatibel sind. Diese arbeiten im gesamten Netzwerk, an allen PCs und Standorten.



Zusammenfassung

Integrierte Konvergenz

Kommen wir jetzt zur konvergenten Generation von Kommunikations- und Managementsystemen. Um den Belangen aller Unternehmen gerecht zu werden, muss von allen System-Partnern das Beste gefiltert und vereint werden. Alcatel und seine Partner, die weltweit führenden Unternehmen von Sprache und Daten, schließen sich als Systemlieferant zusammen und bieten Ihnen so die besten Lösungen und Supports an.

Eigenständige Entwicklung

Für Unternehmen ist die vollständige Integration von Sprache und Daten eine Herausforderung und eine Chance; durch Integration wird die Leistungsfähigkeit gesteigert, die Kosten reduziert und ein Wettbewerbsvorteil ermöglicht.

Die Chance zur Kostensenkung durch die Sprachvermittlung via Internet ist einer der treibenden Faktoren für die Konvergenz.

Durch die Integration von wichtigen Applikationen kann jedoch wesentlich mehr erreicht werden:

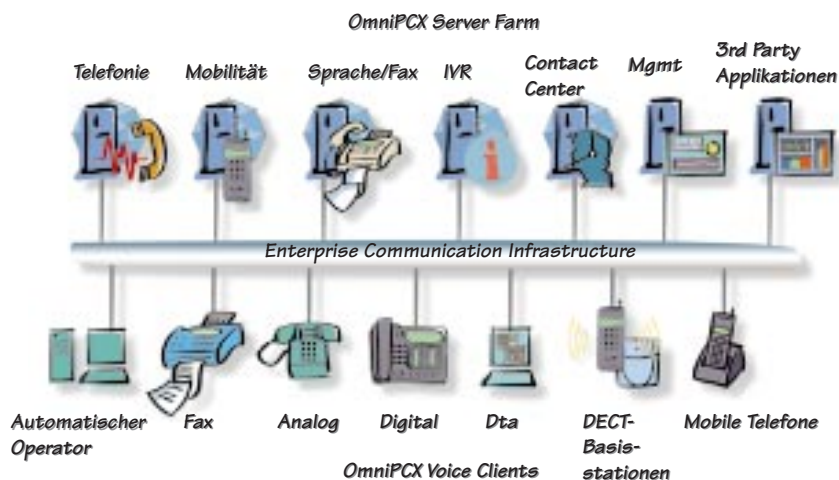
- Zentrale und verteilte Kommunikations-Tools
- Video Conferencing
- Unified Messaging
- Internet-gestützte Multimedia Contact Center.

OmniPCX 4400 wurde vom weltweit führenden Partner für Telekommunikations-Systeme entwickelt und realisiert. Dank seiner zukunftsorientierten Architektur und offenen Plattform wird die Lücke zwischen der Welt der Daten und der Sprache nun geschlossen.

Die innovative Architektur von Alcatel OmniPCX 4400 ist der Grundstein von Evolution und transparenter Konvergenz. Das bietet Ihrem Unternehmen den nahtlosen Übergang in eine herausragende IP-Kommunikations-Infrastruktur.

Technologien verbessern sich, die Standardisierung von IP-Telefonie schreitet voran; mit OmniPCX 4400 werden Sie in der Lage sein, alle Lösungen zu integrieren, und zwar in einem Tempo, wie Sie sich das wünschen und vorstellen. Dabei werden Sie nie Kompromisse bei Qualität und Service eingehen müssen.

Alcatel. Die Zukunft Ihres Netzes schon heute.





ARCHITECTS OF AN INTERNET WORLD