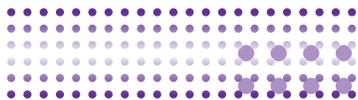


Documentazione pratica Alcatel-Lucent
per piccole e medie imprese

La telefonia da ufficio



Gestione
dei team





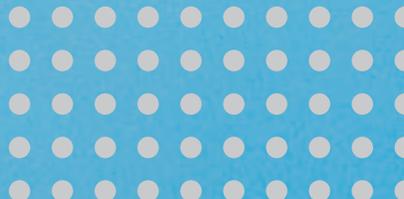
IL TELEFONO, SEMPRE IN TESTA!

Indipendentemente dal vostro settore di attività, lo strumento di comunicazione n. 1 rimane il telefono. È questo il mezzo utilizzato dai vostri team per rivolgersi ai clienti e naturalmente anche dai vostri clienti per rivolgersi a voi. Non si può tuttavia sostenere che nulla è cambiato.

Infatti, i telefoni moderni hanno poco in comune con i loro antenati...

- Gli apparecchi digitali sono più ergonomici e il loro utilizzo è molto più intuitivo. -Offrono ormai un accesso rapidissimo alle informazioni e sono molto più semplici da utilizzare.
 - Oltre a tutti questi vantaggi, gli apparecchi IP offrono la possibilità di sfruttare l'infrastruttura della vostra rete informatica, moltiplicando in questo modo le funzionalità e la loro predisposizione per il supporto delle future evoluzioni tecnologiche.
 - Per quanto riguarda gli apparecchi basati su PC, vi offrono le caratteristiche migliori delle due tecnologie: la ricchezza delle funzionalità informatiche associata alla flessibilità della voce.
- Se siete pronti a scoprire tutte le novità della telefonia da ufficio,

seguite la guida!



ALCATEL-LUCENT 9 SERIES

Non, tutti i telefoni sono uguali

Pensate ancora che tutti i telefoni siano uguali? Provate i terminali Alcatel-Lucent 9 SERIES e cambierete idea molto presto.

ADDIO ALLE INTERFERENZE E ALLE POSIZIONI SCOMODE

L'ergonomia e l'acustica dei terminali Alcatel-Lucent 9 SERIES sono di livello superiore. Avrete a vostra disposizione un ampio schermo grafico ad alta risoluzione che si inclina per adattarsi alle preferenze di ogni utilizzatore e un dispositivo di annullamento dell'eco associato agli altoparlanti "mani libere" in grado di garantire una perfetta purezza del suono.

TELEFONO O COMPLICE?

Inoltre l'utilizzo dei terminali 9 SERIES è decisamente più intuitivo e quindi più semplice. I tasti contestuali (indicati da un'icona) e il navigatore eliminano i rischi d'errore e consentono di sfruttare al meglio le seguenti funzionalità: chiamata diretta tramite il nome dell'interlocutore, conferenza telefonica con più interlocutori, gestione della messaggeria vocale ed altro ancora.

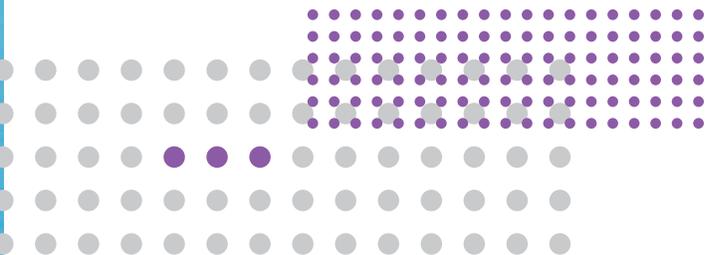
>>> **VANTAGGIO DUPLICE:** Dipendenti a proprio agio e quindi più efficienti, clienti accolti in modo rapido ed efficace.



SEMPRE DI PIÙ

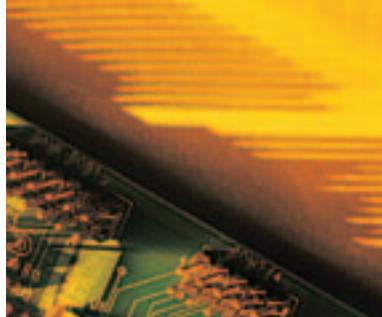
I VOSTRI TERMINALI CAMBIANO INSIEME A VOI

La vostra attività si sviluppa? I vostri terminali 9 SERIES si adattano a questa evoluzione. Desiderate aggiungere nuove funzioni (ad esempio la possibilità di visualizzare lo stato di occupato di più apparecchi contemporaneamente) oppure aggiungere tasti di numerazione diretta? È sufficiente scegliere uno dei moduli proposti: 10 tasti, 40 tasti o 14 tasti con grande schermo LCD.

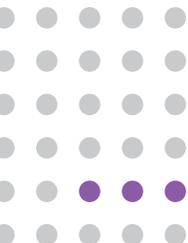


ALCATEL-LUCENT 8 SERIES IP TOUCH

Nuove applicazioni, nuove opportunità? La risposta è sempre **si** !



In termini di design, acustica ed ergonomia, i terminali telefonici Alcatel-Lucent 8 SERIES IP Touch vi offrono gli stessi vantaggi dei terminali Alcatel-Lucent 9 SERIES: la soddisfazione è garantita. Ma questi apparecchi si spingono oltre! Sfruttano infatti la rete LAN già utilizzata da voi per le vostre attività informatiche. Vantaggi immediati: efficacia (saranno disponibili numerosi servizi inediti) e risparmio, una sola rete anziché due, è già un bel risultato!



SEMPRE DI PIÙ

MASSIMA DISPONIBILITÀ CON IL BLUETOOTH

Grazie all'auricolare senza fili Bluetooth, i vostri operatori potranno spostarsi negli uffici, ad esempio per consultare un archivio o un altro collega, rimanendo tuttavia disponibili alla ricezione delle chiamate.

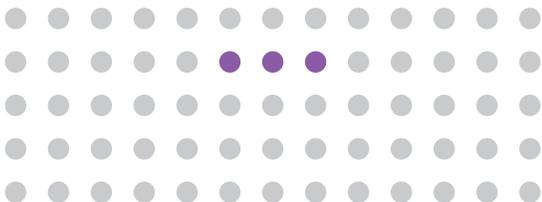
DIRETTAMENTE OPERATIVI:

Utilizzando gli schermi grafici di grandi dimensioni, potrete sfruttare direttamente dal telefono applicazioni finora riservate all'informatica.

POSSONO FARE (QUASI) TUTTO:

L'unione delle funzioni telefoniche (voce) e informatiche (dati) consente di ampliare il numero di applicazioni disponibili. Potrete visualizzare automaticamente la fotografia a colori e le informazioni del vostro interlocutore quando effettuate una telefonata o quando venite chiamati, gestire un allarme di sicurezza, controllare l'ingresso dei vostri uffici mediante una telecamera e altro ancora.

>>> VANTAGGIO: TRIPLICE. Risparmio sulle infrastrutture grazie all'utilizzo di una sola rete. Efficacia, grazie alla centralizzazione delle funzioni e delle informazioni; sfruttando ogni chiamata si elimina spesso la necessità di richiamare l'interlocutore. E naturalmente, predisposizione totale alle future evoluzioni.



Mettete un telefono nel vostro PC !

Con il gestore di comunicazione Alcatel-Lucent PIMphony, il vostro PC diventa un terminale telefonico, con prestazioni migliorate grazie alla potenza e alla flessibilità del computer.

MIGLIORATE LE PRESTAZIONI DEI VOSTRI TEAM

Con Alcatel-Lucent PIMphony avrete a disposizione un telefono in ogni PC. I vostri team telefoneranno direttamente dai loro terminali informatici e centralizzeranno tutte le chiamate (vocali, elettroniche, fax) nella loro casella di posta elettronica. Grazie alla possibilità di visualizzare in qualunque momento Anche lo stato degli apparecchi dei colleghi, potranno trasferire le chiamate su quelli liberi. Per i vostri clienti le attese sono finite!

UN VERO E PROPRIO ASSISTENTE AL VOSTRO SERVIZIO

Alcatel-Lucent PIMphony sfrutta il vostro database dei contatti (Microsoft Outlook, Gold Mine, Act, Microsoft Access). Per tutte le chiamate in entrata o in uscita, Pimphony visualizza automaticamente la scheda cliente corrispondente. Potrete anche telefonare direttamente dalla scheda o consultare il registro chiamate: il registro tiene traccia di tutte le chiamate, comprese quelle senza risposta. Può anche essere utilizzato per pianificare le vostre telefonate.

A OGNUNO IL SUO ALCATEL-LUCENT PIMPHONY !

Poiché ogni azienda presenta esigenze specifiche, vengono proposti numerosi pacchetti. Ad esempio, è disponibile una versione specifica per il lavoro in team, mentre un'altra è concepita affinché un operatore, da un sito, ne possa gestire contemporaneamente molti altri a distanza.

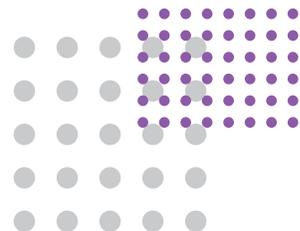
>>> VANTAGGIO: Ottimizzazione delle prestazioni dei team, riduzione drastica dei tempi di risposta e personalizzazione completa dell'accoglienza dei clienti.



SEMPRE DI PIÙ

RIMANETE IN CONTATTO!

I vostri collaboratori si spostano con frequenza? Grazie a Alcatel-Lucent PIMphony e alla modalità telefono mobile, possono contattare i loro clienti ed essere raggiunti in qualunque momento, in qualunque luogo e in completa trasparenza.



ALCATEL-LUCENT

Esempi di soluzioni Alcatel-Lucent



*Presso il Centre
Jean Jaurès,
uno studio medico*

di recente costituzione che raggruppa quattro giovani medici generici, ogni associato dispone del proprio apparecchio Alcatel-Lucent 9 SERIES e del proprio numero di chiamata diretto.

Le numerose funzionalità innovative di questi apparecchi (chiamata tramite il nome dell'interlocutore, gestione facilitata della messaggiera vocale, tasto mani libere) hanno consentito finora ai medici di gestire autonomamente le comunicazioni telefoniche. Poiché il numero di pazienti è in continua crescita, gli associati assumeranno presto un'assistente per lo studio medico. Il suo apparecchio diventerà il centralino dello studio. Identico agli altri quattro, questo apparecchio riceverà in aggiunta un modulo con tasti di supervisione diretta che consentirà all'assistente di verificare immediatamente se i medici sono disponibili o occupati in una comunicazione.



*Régis Lejeune
dirige AZ-Com,
un'agenzia di*

consulenza per il marketing diretto. Sempre attento alle nuove tecnologie, ha prima testato a casa sua le soluzioni IP e in seguito, favorevolmente colpito, ha dotato la sua azienda dei terminali Alcatel-Lucent 8 SERIES IP Touch per tutte le applicazioni innovative attualmente disponibili e soprattutto per quelle future...

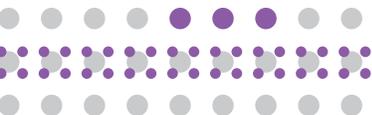
Ormai il direttore, i cinque responsabili dei progetti e i due creativi utilizzano apparecchi 4068 con schermo a colori associati ad auricolari Bluetooth. In questo modo possono spostarsi liberamente nell'ufficio mantenendo la possibilità di rispondere alle chiamate in qualsiasi momento: quando sono alla macchina del fax, mentre si trovano nell'ufficio di un collega o quando consultando gli archivi. La centralinista ricopre comunque il ruolo di addetta all'accoglienza. Sul grande schermo del suo apparecchio collegato a una videocamera, può controllare l'accesso all'ufficio da parte di visitatori o corrieri.



*Logi2com è una
SSII (Società di
Servizi in Ingegneria*

Informatica) che gestisce i parchi informatici di una trentina di aziende. Il direttore, con il supporto di un'assistente, si occupa principalmente della gestione e delle ricerche di mercato e gli otto tecnici si occupano dell'assistenza in loco e in linea.

Per questo settore d'attività, in cui la risposta immediata è l'unica risposta possibile, le chiamate dei clienti vengono automaticamente trasferite verso l'apparecchio del tecnico responsabile del follow-up del loro parco informatico. Il tecnico risponde direttamente dal proprio PC e grazie al software Alcatel-Lucent PIMphony, che identifica il cliente e visualizza automaticamente la scheda relativa, ha già a disposizione numerose informazioni che gli consentono di offrire un'accoglienza professionale al 100%. Quando il tecnico responsabile non è disponibile, un collega, indicato dalla scheda "Outlook" aggiornata dopo ogni intervento, viene incaricato di fornire una prima risposta. Dotato di PIMphony Team, il direttore mantiene costantemente una visione globale dell'attività dei team.



SOLUZIONI ALCATEL-LUCENT

Tipo	Vantaggi	Caratteristiche
<ul style="list-style-type: none"> • Alcatel-Lucent 9 SERIES 	<ul style="list-style-type: none"> • Comfort di lavoro per i team • Qualità della relazione con il cliente 	<ul style="list-style-type: none"> • Serie digitale 4039: multilinea; team-manager/segretaria; display grafico; viva-voce; selezione per nome • Serie digitale 4029: multilinea; team; selezione per nome; display grafico; viva-voce • Serie digitale 4019: linea doppia; selezione per nome; display; elenco dei gruppi
<ul style="list-style-type: none"> • Alcatel-Lucent 8 SERIES IP Touch 	<ul style="list-style-type: none"> • Apertura verso le nuove applicazioni • Elevato comfort grazie agli schermi a colori e ai microtelefoni Bluetooth <p>Semplicità: una sola rete per voce e dati</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Serie IP Touch 4068: multilinea; team-manager/segretaria; display a colori; viva-voce; selezione per nome; apertura alle applicazioni; 10/100 BT senza alimentazione • Serie IP Touch 4038: multilinea, team-manager/segretaria; display grafico; viva-voce; selezione per nome; apertura alle applicazioni; 10/100 BT senza alimentazione • Serie IP Touch 4028: multilinea, display grafico; viva-voce; selezione per nome; apertura alle applicazioni; 10/100 BT senza alimentazione • Serie IP Touch 4018: linea doppia; display; selezione per nome; 10/100 BT senza alimentazione • Serie IP Touch 4008: linea doppia; display; selezione per nome; ricevitore standard; 1 connessione ethernet; 10/100 BT senza alimentazione
<ul style="list-style-type: none"> • Alcatel-Lucent PIMphony 	<ul style="list-style-type: none"> • Semplificazione della gestione delle chiamate • Sfruttamento ottimale dei database contatti • Accoglienza personalizzata e professionale al 100% • Notevole incremento del livello di soddisfazione dei clienti 	<ul style="list-style-type: none"> • PIMphony basic fornito gratuitamente con il sistema OmniPCX Office • Licenza utente PIMphony Pro per utenti che gestiscono quotidianamente un elevato volume di chiamate • Licenza utente PIMphony Team: per utenti che gestiscono comunicazioni per gruppi di lavoro o linee multiple • Licenza utente PIMphony Attendant: per operatori o assistenti che desiderano utilizzare una console operatore basata su PC.

Office

4284368 - ITA - 05/ 2007 - Alcatel Business Systems - 32, avenue Kléber – 92707 Colombes, Francia. RCS Parigi B 602 033 185.

Alcatel, Lucent, Alcatel-Lucent e il logo Alcatel-Lucent sono marchi di proprietà Alcatel-Lucent. Tutti gli altri marchi sono di proprietà delle rispettive società. Alcatel-Lucent declina ogni responsabilità per l'accuratezza delle informazioni presentate, che sono soggette a modifica senza preavviso.

© 2007 Alcatel-Lucent. Tutti i diritti riservati Fotografie: DR. Stampato nella CEE su carta non contenente cloro.