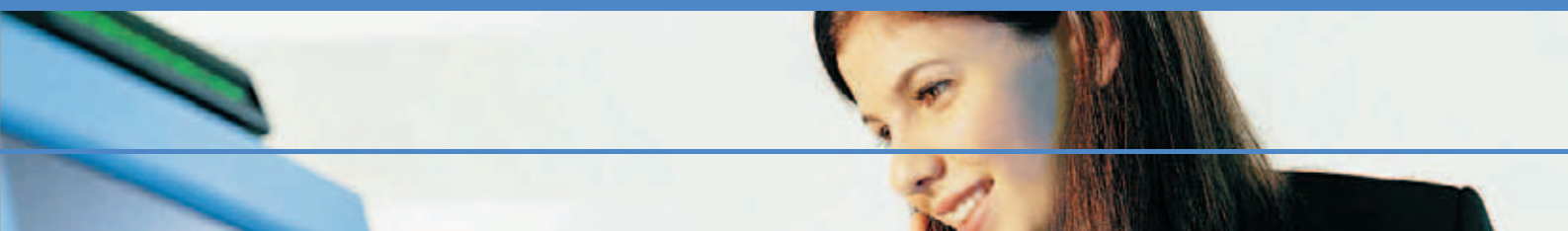




PICCOLE **IMPRESE**



Alcatel **OmniPCX** *Office Compact Edition*

Telecomunicazioni professionali



ALCATEL

Alcatel **OmniPCX** Office Compact Edition

UN ESEMPIO PRATICO - COVEREST

Una strategia di successo richiede azioni rapide

COVEREST* è un'importante compagnia assicurativa con 10 dipendenti. Dopo attente considerazioni, il manager Robert Stevens* intuisce che il successo della compagnia nel futuro dipenderà da tre fattori:

- Spostare la sede in un quartiere più prestigioso.
- Espandere il portafoglio clienti tradizionale mantenendo inalterato il numero di dipendenti.
- Migliorare il sistema di benvenuto, in seguito a segnalazioni da parte dei clienti per tempi di attesa troppo lunghi o re-indirizzamenti errati delle chiamate con il sistema precedente.

Soluzione rapida e flessibile

L'obiettivo di COVEREST è trovare una soluzione di telefonia con funzionalità di benvenuto avanzate, che consenta di gestire un numero elevato e sempre crescente di chiamate, garantire che i clienti vengano messi in comunicazione con il giusto contatto e ottimizzare il tempo dei dipendenti al telefono.

Offerta in pacchetti, consegna rapida, funzionalità avanzate

COVEREST ha scelto Alcatel **OmniPCX Office Compact Edition**, che risponde a tutte le esigenze in un unico, semplice pacchetto con otto apparecchi Reflexes™ e due analogici.

Indipendentemente dall'orario in cui si riceve la chiamata, questo sistema di benvenuto professionale riproduce un messaggio di attesa o della musica in sottofondo, diminuendo quindi il carico di lavoro dei dipendenti. Grazie all'operatore automatico, i clienti vengono messi in contatto con la giusta persona, ottimizzando l'efficienza dello staff.

Il software CTI PIMphony inoltre, consente ai dipendenti di visualizzare tramite dei popup tutte le informazioni relative a un particolare cliente nel momento in cui si riceve la chiamata.

Se non sono disponibili operatori per rispondere a una chiamata, i clienti possono scegliere di lasciare un messaggio oppure tentare di raggiungere il contatto sul cellulare.

Grazie al design compatto e discreto, il sistema può essere montato a muro risparmiando spazio.

* Nomi fittizi.



"Sapevamo che l'immagine della compagnia dipendeva in maniera decisiva dal sistema di benvenuto e di gestione delle chiamate, ma non potevamo permetterci di perdere tempo prezioso a installare e imparare nuove funzionalità."

"Dovevamo spostarci nella nuova sede in tempi brevi. Per la scelta del sistema e l'installazione è bastata una sola settimana. È stato difficile, ma ce l'abbiamo fatta grazie a Alcatel **OmniPCX Office Compact Edition**."

dichiara Robert Stevens.

LA RISPOSTA È FONDAMENTALE

Qualunque sia il settore aziendale (medico, assicurativo, immobiliare, legale) il modo in cui si risponde a una chiamata è indice della professionalità di una società.

Non è importante la grandezza dell'azienda o la possibilità di offrire un agente dedicato. I clienti sono più interessati a tempi di attesa brevi, cortesia e risposte efficaci.

Per questo motivo, rispondere a una chiamata non vuol dire semplicemente alzare la cornetta. Mentre attendono di essere messi in comunicazione, i clienti si aspettano di ricevere un messaggio o ascoltare una musica in sottofondo, indipendentemente dall'ora in cui chiamano si aspettano la stessa cortesia, la garanzia di parlare con una persona competente o la possibilità di lasciare un messaggio vocale.

In caso contrario, il cliente si sentirà frustrato e la società non ne trarrà alcun vantaggio.

La risposta è una soluzione professionale con funzioni avanzate, semplice da scegliere e ordinare, rapida da installare e di facile utilizzo. Una soluzione compatta, discreta e conveniente, con possibilità di aggiornamenti futuri in base alle esigenze, ad esempio con applicazioni Voice over IP* o CTI. Una soluzione che consenta soprattutto di aumentare la produttività.

Alcatel **OmniPCX Office Compact Edition** è stato sviluppato per venire incontro a queste esigenze.

Il risultato è una soluzione altamente professionale che offre le stesse funzionalità vocali avanzate fornite dai sistemi utilizzati nelle grandi aziende.

* Presto disponibile.



Funzionalità vocali avanzate ad elevate prestazioni

Alcatel **OmniPCX Office Compact Edition** si basa sulla stessa tecnologia dei prodotti della famiglia Alcatel **OmniPCX Office**.

Eccellente qualità vocale, ma anche affidabilità rispetto a eventuali guasti e possibilità di accesso a un'ampia gamma di funzionalità avanzate, dalle più semplici (conferenze, musica in attesa o messaggio di benvenuto) alle più complesse, incluse nel sistema:

- Una grande scelta di terminali con 4 apparecchi digitali Reflexes™, apparecchi mobili DECT o apparecchi analogici. Tutti i terminali sono di facile utilizzo e le funzionalità altamente intuitive, ad esempio trasferimento e inoltro di chiamate o selezione per nome grazie a una directory dei nomi dei contatti.
- Una potente **casella vocale incorporata**.
- Un **assistente personale incorporato**, per consentire ai chiamanti di lasciare un messaggio vocale o contattare la persona desiderata su un cellulare o su un numero interno o esterno.
- Un **operatore automatico integrato** sempre attivo, per mettere in comunicazione i chiamanti con la persona più adatta nelle ore di traffico elevato e per fornire informazioni ai clienti, ad esempio gli orari di apertura.
- Un **server CTI integrato** per accedere a un database clienti dal PC o per collegarsi ad applicazioni di terze parti utilizzate dalla società.
- La possibilità di utilizzare **apparecchi mobili DECT di Alcatel**.

> Design compatto e intuitivo

Un numero così elevato di funzionalità vocali dovrebbe comportare un hardware altamente intrusivo e rumoroso. Non è così.

Alcatel **OmniPCX Office**

Compact Edition è stato sviluppato

per occupare il minor spazio possibile.

Il cabinet può essere montato a muro, nessuna ventola di raffreddamento e i cavi non sono esposti.



> Soluzioni semplici e convenienti

Decisioni rapide e implementazione sono alla base di una società snella. Minore è il tempo perso a scegliere e provare un nuovo sistema di telecomunicazioni, maggiore sarà quello disponibile da dedicare agli affari.

Partendo da questo presupposto abbiamo sviluppato una serie di pacchetti per rendere più chiara l'offerta di soluzioni da scegliere, ordinare, installare e utilizzare.

Ogni pacchetto include tutto l'hardware e il software necessari e il rapporto offerta/prezzo è molto elevato. Basta scegliere la soluzione adatta alle proprie esigenze, noi faremo il resto.

> Flessibile e aggiornabile

I pacchetti offerti da Alcatel non sono statici, ma aperti e flessibili. Indipendentemente dalla scelta effettuata, il capitale è garantito grazie a una serie di opzioni già disponibili. Ad esempio, per implementare un operatore automatico, Voice over IP* o applicazioni CTI avanzate come PIMphony Team, è sufficiente una chiave software. Non sono necessari tecnici in sede, basta attivare la licenza desiderata in remoto.

* Presto disponibile.



FACILE DA INSTALLARE, DIFFICILE DA LASCIARE

Dopo soli tre mesi dall'installazione di Alcatel OmniPCX Office Compact Edition nella nuova sede, tutto il team COVEREST è estremamente soddisfatto.

“Abbiamo percepito chiaramente una maggiore soddisfazione dei clienti. Questo nuovo sistema contribuisce senza dubbio a dare un'immagine più professionale della compagnia.”

Un sistema più efficiente significa rispondere rapidamente alle esigenze dei clienti e dimezzare i tempi di attesa. COVEREST può ora offrire la stessa qualità di aziende molto più grandi.

“Le nuove funzionalità danno un grosso contributo al lavoro di tutto lo staff.”

La selezione per nome e tasti programmabili per trasferire chiamate o attivare la casella vocale consentono di semplificare il lavoro al telefono e aumentare la produttività.

“Un miglioramento dei costi era già evidente dopo solo poche settimane di utilizzo.”

Una migliore gestione delle chiamate ha consentito di ridurre il numero di clienti richiamati e di abbassare i costi telefonici del 10%.

“La nostra compagnia sta crescendo rapidamente e dovremo assumere due nuove persone e aggiungere due apparecchi Reflexes™. Non si è presentato alcun tipo di problema con Alcatel.”

Architettura aperta significa investimento protetto. Il sistema può essere aggiornato in base alle nuove esigenze della società. Tutte le opzioni sono già disponibili.



Alcatel: leader europeo di soluzioni vocali e di convergenza avanzate

Alcatel è uno specialista di comunicazioni per aziende: offriamo soluzioni per gestire qualsiasi numero di linee. La gamma **OmniPCX Office** rappresenta il meglio che il mercato possa offrire e ha ottenuto riconoscimenti in molti paesi.

CARATTERISTICHE PRINCIPALI

Architettura

Sistema operativo	Linux
Cabinet montato a parete	65 x 360 x 345 mm
Back-up di alimentazione esterno	4/8 ore (opzionale)

Terminali e luogo di lavoro

Utenti voce (analogico, digitale, DECT)	37
Porte voce (Reflexes™ + analogiche)	12
Hub per più Reflexes™ (suddivisione 1-3 canali)	4
Terminali Reflexes™ (con hub Reflexes™)	16
Apparecchi analogici	8
Utenti IP* (e-Reflexes™ + IP PIMphony)	Fino a 55
Terminali Mobile Reflexes™ (DECT)	20
Moduli di espansione (massimo 2 per terminale)	10
Plugware SO, V24, analogico	4
Plugware per conteggio V24	1
Stazione base radio IBS	3

Porte di comunicazione

Linee analogiche*	Fino a 4
Accessi ISDN	Fino a 4 TO
ISDN RAS	Fino a 128 Kbps (2 canali B)
Linee IP (4/8 piastre figlie VoIP)*	4/8 canali
Porta LAN Ethernet	Dispositivo di rilevamento automatico 10/100BaseT

Server di chiamata

Posta vocale (incorporata)	2 porte / 20 minuti
Archiviazione posta vocale (con Xmem64)	Fino a 80 minuti
Operatore automatico	2 livelli/10 scelte per livello e sottolivello
Gruppi (Ricerca/Diffusione/Risposta)	50 (fino a 32 membri per gruppo)
Messaggi di cortesia	Da 4 a 8
Musica di attesa	2 min
Lingue	Da 2 a 4
Voci rubrica	3 000
Automatic Route Selection (ARS)	500 voci
Ticket di tassazione	Fino a 1 000 ticket
Gruppi operatrici	8 (massimo 8 operatrici per gruppo)
Conferenza	3 conferenze contemporaneamente

Server CTI

Server CTI integrato	CSTA/TAPI
Clienti PIMphony con server CTI integrato	25
Sessioni/Monitoraggio CSTA	25/50

* Presto disponibile.

www.alcatel.com

4278121 - IT - 03/2004 - © 2004 - Alcatel Business Systems - 32, avenue Kléber -
92707 Colombes - France - RCS Paris B 602 033 185 - Il presente documento non costituisce
un contratto - Le funzionalità indicate sono specifiche del paese e la disponibilità è soggetta
alla rete pubblica alla quale i sistemi sono collegati - Alcatel si riserva il diritto di modificare
le caratteristiche senza preavviso - Tutti i marchi sono di proprietà delle rispettive società -
Fotografie: Michel Langot - Stampato nella CEE su carta non contenente cloro.