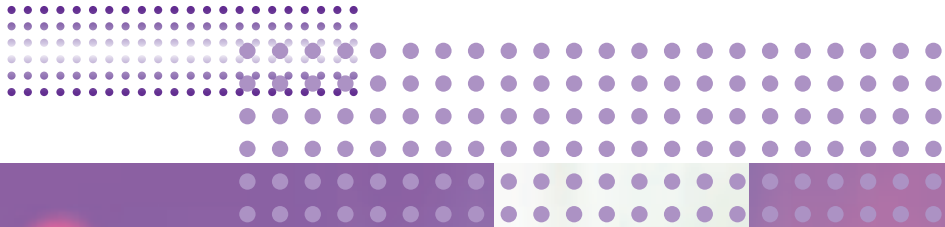
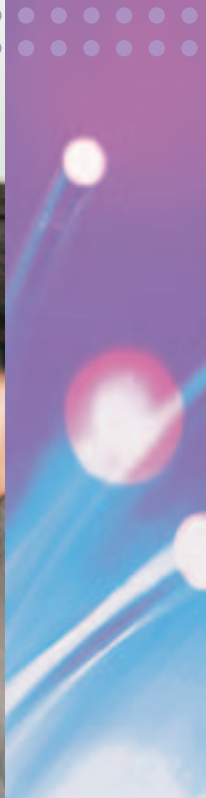


Documentación práctica de Alcatel-Lucent para PYMES

La telefonía en la oficina



Gestión
de equipos





EL TELÉFONO, ¡SIEMPRE EN CABEZA!

Sea cual sea su sector de actividad, su principal herramienta de comunicación sigue siendo el teléfono. En principio, éste es el medio que su equipo utiliza para comunicarse con los clientes, y el que éstos utilizan para comunicarse con usted. Pero de ahí ha de decir que todo sigue igual, ¡hay un abismo!

Porque los teléfonos de hoy en día apenas se parecen ya a sus mayores...

■ Los aparatos digitales son más ergonómicos y mucho más intuitivos. -Permiten, por tanto, acceder a la información de forma ultrarrápida, y también resultan mucho más fáciles de utilizar.

■ Los aparatos IP no sólo ofrecen todas estas ventajas, sino que aprovechan la infraestructura de red informática, multiplicando así sus posibilidades, y están preparados para los futuros adelantos tecnológicos.

■ Por su parte, los aparatos para PC combinan lo mejor de ambas modalidades: la variedad de las funciones informáticas y la flexibilidad de la voz.

¿Está preparado para descubrir cómo ha cambiado la telefonía en la oficina?

¡Esta es su guía!



ALCATEL-LUCENT 9 SERIES:

No, ¡no todos los teléfonos son iguales!

¿Aún cree que todos los teléfonos son iguales?

Pruebe los terminales Alcatel-Lucent 9 SERIES... y verá qué poco tarda en cambiar de opinión.

¡DESPÍDASE DE LAS INTERFERENCIAS Y LA TORTÍCOLIS!

La ergonomía y la acústica de los terminales Alcatel-Lucent 9 SERIES son intachables. Disponen de una amplia pantalla gráfica de alta resolución reclinable, que se adapta a las necesidades de cada usuario, y de un dispositivo de anulación de eco en los altavoces "manos libres" con un sonido perfectamente nítido.

¿TELÉFONO O CÓMPLICE?

Cuanto más intuitivos, más fáciles de usar. Las teclas contextuales (identificadas con iconos) y el navegador eliminan el riesgo de equivocaciones y permiten aprovechar fácilmente las siguientes funciones: llamada directa por nombre del interlocutor, conferencia telefónica con varios participantes, gestión de los mensajes de voz...

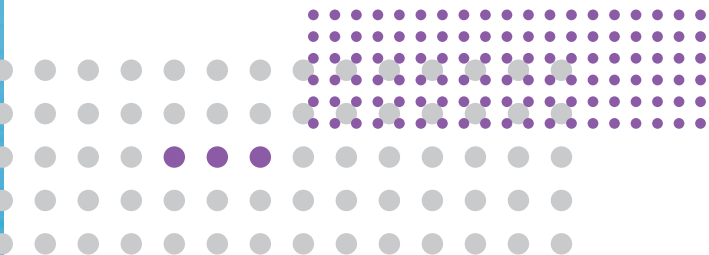
>>> VENTAJA: DOBLE. Empleados más relajados y eficaces, y clientes atendidos antes y mejor.



SIEMPRE +

TERMINALES QUE CRECEN CON USTED

¿Su actividad está en desarrollo? Los terminales 9 SERIES evolucionan con ella. ¿Desea usted añadir nuevas funciones (como por ejemplo, ver el estado de ocupación de varios aparatos a la vez) o teclas de marcación directa? No tiene más que elegir uno de los módulos que le ofrecemos: de 10 o de 40 teclas, o de 14 teclas con pantalla grande.



ALCATEL-LUCENT 8 SERIES IP TOUCH:

Nuevas aplicaciones, ¿nuevas oportunidades? ¡Siempre dicen **sí!**



En cuanto a diseño, acústica y ergonomía se refiere, los terminales telefónicos Alcatel-Lucent 8 SERIES IP Touch ofrecen las mismas ventajas que los Alcatel-Lucent 9 SERIES: satisfacción garantizada. ¡Pero aún hay más! En efecto, aprovechan la red LAN que usted ya utiliza para los equipos informáticos. Ventajas directas: eficacia – disponibilidad de muchos servicios hasta ahora inéditos – ahorro: ¡idos redes al precio de una!

DIRECTAMENTE OPERATIVOS:

Gracias a las pantallas gráficas extragrandes, puede utilizar directamente desde el teléfono aplicaciones hasta ahora reservadas exclusivamente al ordenador.

HACEN (CASI) DE TODO:

La unión de funciones telefónicas (voz) e informáticas (datos) multiplica el número de aplicaciones disponibles. Cuando realiza o recibe una llamada, puede visualizar inmediatamente una foto en color de su interlocutor y sus principales características, además de gestionar alarmas de seguridad, controlar el acceso a sus instalaciones con una cámara, etc.

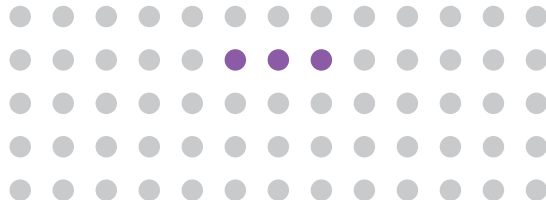
>>> VENTAJA: TRIPLE. Ahorro en infraestructuras utilizando una única red. Eficacia, centralizando funciones e información: con una sola llamada bien aprovechada no es necesario volver a llamar al interlocutor. Y, por supuesto, compatibilidad total con futuras innovaciones.



SIEMPRE +

MÁXIMA DISPONIBILIDAD CON BLUETOOTH

Gracias al auricular inalámbrico Bluetooth, sus operadores podrán desplazarse por la oficina para consultar documentos, a otros compañeros, etc., sin dejar de estar disponibles para atender llamadas.



¡Meta el teléfono en el PC !

El gestor de comunicaciones Alcatel-Lucent PIMphony transforma su PC en un terminal telefónico... con la potencia y la flexibilidad de un ordenador.

MEJORE EL RENDIMIENTO DE SUS EQUIPOS

Con Alcatel-Lucent PIMphony, ¡descubra el teléfono de cada ordenador! Sus equipos podrán telefonar directamente desde su terminal informático y centralizar todas sus llamadas (de voz, electrónicas, de fax) desde el buzón de correo electrónico. Y como también podrán visualizar constantemente el estado del teléfono de sus compañeros y transferirán las llamadas a los que se encuentren disponibles. ¡Los clientes ya no tendrán que esperar!

UN AUTÉNTICO ASISTENTE A SU SERVICIO

Alcatel-Lucent PIMphony aprovecha su base de datos de contactos (Microsoft Outlook, Gold Mine, Act, Microsoft Access). Cada vez que realiza o recibe una llamada, muestra en pantalla la ficha del cliente correspondiente. También permite telefonar directamente desde la ficha o consultar el registro de llamadas, donde figuran todas las realizadas y recibidas, aunque no se atendieran.

¡A CADA CUAL SU ALCATEL-LUCENT PIMPHONY!

Como cada empresa tiene sus propias necesidades, le ofrecemos varios paquetes. Existe, por ejemplo, uno específico para grupos de trabajo, y otro destinado a teleoperadores, para que desde un único puesto puedan gestionar otros a distancia.

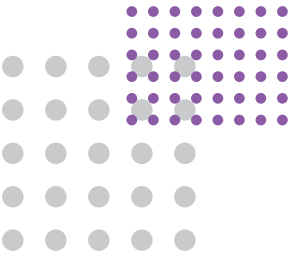
>>> VENTAJA: Optimización del rendimiento de los equipos, reducción del tiempo de respuesta y personalización total de la atención al cliente.



SIEMPRE +

¡NO PIERDA EL CONTACTO!

¿Sus colaboradores viajan mucho? Si es así, gracias a Alcatel-Lucent PIMphony y al modo Nomadic podrán permanecer en contacto con usted y sus clientes, y estar localizables en todo momento, desde cualquier lugar y sin ninguna interferencia.



Las soluciones de Alcatel-Lucent en la práctica



En el Centro Jean Jaurès acaba de abrir un gabinete

médico donde pasan consulta cuatro generalistas jóvenes, cada uno de los cuales tiene su propio teléfono Alcatel-Lucent 9 SERIES, con un número directo.

Gracias a las múltiples y novedosas funciones de estos teléfonos –llamada por nombre, gestión sencilla de mensajes de voz, tecla manos libres, etc.–, hasta ahora cada médico lograba gestionar personalmente sus llamadas telefónicas. Pero como cada vez tienen más pacientes, se están planteando contratar a una asistente, cuyo teléfono haría las veces de centralita del gabinete. Está previsto que sea igual a los otros pero equipado con un módulo de teclas de marcación directa que permita visualizar rápidamente qué médicos están disponibles o hablando por teléfono.



Régis Lejeune dirige AZ-Com, una asesoría de

marketing directo. Como le interesan las nuevas tecnologías y ya ha probado en su casa las soluciones IP, ha decidido instalar en su empresa los terminales Alcatel-Lucent 8 SERIES IP Touch para todas las aplicaciones tecnológicas novedosas actuales y, sobre todo, venideras...

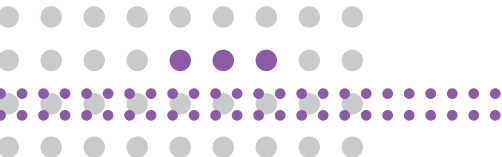
Así pues, tanto el director como los cinco jefes de proyecto y los dos creativos, utilizan teléfonos 4068 con pantalla en color y sus correspondientes auriculares Bluetooth. De este modo pueden atender llamadas en cualquier momento, desde cualquier punto de la oficina: desde el fax, en el despacho de un compañero o incluso mientras consultan documentación. Por su parte, la telefonista también hace las veces de recepcionista. Gracias a la amplia pantalla de su teléfono conectado a una cámara de vídeo, puede controlar a los visitantes o mensajeros que acceden a la oficina.



Logi2com es una empresa de servicios de ingeniería informática

que gestiona el parque informático de aproximadamente treinta empresas. El director, con la ayuda de su secretaria, se ocupa principalmente de la administración y de la captación de clientes, y los ocho técnicos, de la asistencia técnica in situ y en línea.

En este sector de actividad donde sólo se admiten respuestas inmediatas, las llamadas de los clientes se transfieren automáticamente al teléfono del técnico encargado del parque de cada uno. Éste les atiende directamente desde su PC y, gracias al software PIMphony, que identifica al cliente y muestra automáticamente su ficha, dispone de forma inmediata de toda la información necesaria para brindar una atención profesional al 100%. Si el técnico en cuestión no está disponible, uno de sus compañeros, gracias a la información de la ficha "Outlook" que se actualiza después de cada actuación, se encarga de ofrecer una primera respuesta. Y gracias a PIMphony Team, el director tiene un todo momento una visión general de las actividades que desarrollan sus equipos.





SOLUCIONES DE ALCATEL-LUCENT

Tipo	Ventajas	Características
<ul style="list-style-type: none">• Alcatel-Lucent 9 SERIES	<ul style="list-style-type: none">• Trabajo cómodo para los equipos• Calidad de la relación con el cliente	<ul style="list-style-type: none">• Teléfono digital 4039: multilínea; grupo-jefe/secretaria; pantalla gráfica; manos libres; marcación por nombre• Teléfono digital 4029: multilínea; grupo; marcación por nombre; pantalla gráfica; manos libres• Teléfono digital 4019: línea dual; marcación por nombre; pantalla; lista de grupo
<ul style="list-style-type: none">• Alcatel-Lucent 8 SERIES IP Touch	<ul style="list-style-type: none">• Compatibilidad con nuevas aplicaciones• Gran comodidad gracias a las pantallas en color y los auriculares Bluetooth• Sencillez: red única para voz y datos	<ul style="list-style-type: none">• Teléfono IP Touch 4068: multilínea, grupo-jefe/secretaria; pantalla en color; manos libres; marcación por nombre; compatibilidad con aplicaciones; 10/100 BT sin alimentación• Teléfono IP Touch 4038: multilínea, grupo-jefe/secretaria; pantalla gráfica; manos libres; marcación por nombre; compatibilidad con aplicaciones; 10/100 BT sin alimentación• Teléfono IP Touch 4028: multilínea; pantalla gráfica; manos libres; marcación por nombre; compatibilidad con aplicaciones; 10/100 BT sin alimentación• Teléfono IP Touch 4018: línea dual; pantalla; marcación por nombre; 10/100 BT sin alimentación• Teléfono IP Touch 4008: línea dual; pantalla; marcación por nombre; auricular estándar; 1 conexión Ethernet; 10/100 BT sin alimentación
<ul style="list-style-type: none">• Alcatel-Lucent PIMphony	<ul style="list-style-type: none">• Gestión de llamadas simplificada• Aprovechamiento óptimo de bases de datos de contactos• Atención personalizada y profesional al 100%• Mayor satisfacción del cliente	<ul style="list-style-type: none">• PIMphony basic suministrado gratuitamente con el sistema OmniPCX Office• Licencia de usuario de PIMphony Pro para usuarios que atiendan diariamente un gran volumen de llamadas• Licencia de usuario de PIMphony Team: para usuarios integrados en grupos de trabajo de comunicaciones o que gestionen varias líneas• Licencia de operadora de PIMphony Team: para operadoras o secretarías, que necesiten una consola basada en PC



Office



4284351 - ES - 05/ 2007 - Alcatel Business Systems - 32, avenue Kléber – 92707 Colombes, France.
RCS Paris B 602 033 185.

Alcatel, Lucent, Alcatel-Lucent y el logotipo de Alcatel-Lucent son marcas comerciales de Alcatel-Lucent. Todas las demás marcas comerciales pertenecen a sus respectivos propietarios. Alcatel-Lucent no se responsabiliza de la exactitud de la información aquí expuesta, que puede ser modificada sin previo aviso. © 2007 Alcatel-Lucent. Reservados todos los derechos. Fotografía: DR. - Impreso en la CEE en papel sin cloro.