



SOLUCIONES DE COMUNICACIÓN INTERACTIVAS PARA LA **EMPRESA**

El futuro empieza ahora

Alcatel **OmniPCX** Enterprise



ARCHITECTS OF AN INTERNET WORLD



LA VISIÓN



PIENSE EN ELLO.

Piense en ello. Un sistema de comunicaciones capaz de potenciar el trabajo de toda la empresa, haciéndolo más flexible y responsable, tanto para aquellos que trabajan en las oficinas centrales, como en las sucursales o incluso en casa.

Piense en ello. Un sistema de comunicaciones que contenga herramientas de interacción multimedia que permitan mejorar la atención a los clientes y adaptarse a sus preferencias para, de este modo, poder responder mejor a sus necesidades.

Piense en ello. Un sistema de comunicaciones que permita, al mismo tiempo, la distribución de los conocimientos de trabajo, la integración de nuevas aplicaciones de manera flexible y una reducción de los costes.

Piense en ello. Un sistema de comunicaciones distribuido, de gran flexibilidad, basado en las últimas tecnologías, que permita combinar los componentes básicos del modo que mejor convenga a las necesidades cambiantes de la empresa.

Piense en ello. Un sistema de comunicaciones de gran fiabilidad, seguro y tan fácil de utilizar que permita liberar recursos y, al mismo tiempo, realizar cambios a medida que el negocio lo necesite.

PUEDE SER SUYO DESDE ESTE MOMENTO.

Se llama Alcatel **OmniPCX Enterprise**, el sistema de comunicaciones más avanzado y futurista del mundo.

Alcatel **OmniPCX Enterprise** es un sistema de comunicaciones flexible y de gran escalabilidad, para empresas exigentes. Con la incorporación de tecnologías IP y del diseño abierto y modular podrá evolucionar a partir del sistema existente en su empresa tanto como lo necesite. Eso sí es una verdadera protección de la inversión.

Podrá centrarse en su negocio mientras Alcatel **OmniPCX Enterprise** se ocupa de las comunicaciones.



FLEXIBILIDAD EN LA ARQUITECTURA

Migración progresiva a IP

Alcatel **OmniPCX Enterprise** supone un enfoque innovador para la renovación de las comunicaciones. Es una solución sólida y de primera clase que integra el *hardware* y el *software* existentes al tener una unidad central de proceso que se transforma en un servidor de aplicaciones, así como *media gateways* que permiten conectar gran variedad de equipos de usuario final.

Ello hace que el sistema se adapte a las necesidades de crecimiento de cada empresa. Se ajusta a la instalación existente como cualquier otra aplicación empresarial. Esto quiere decir que permite migrar gradualmente desde una centralita (PBX) tradicional, pasando por una fase híbrida IP/TDM intermedia, hasta una solución central IP total, sin riesgos e interactuando adecuadamente con los sistemas existentes. Eso sí es una verdadera protección de la inversión.

Fiable y con visión de futuro

Alcatel **OmniPCX Enterprise** ha incorporado nuevas tecnologías clave que ofrecen dos ventajas fundamentales. En primer lugar, la base de su fabricación son dos sistemas operativos potentes y sólidos, Unix y Linux. Éstos aportan una solidez fiable en tiempo real para un uso ininterrumpido.

Son sistemas abiertos que proporcionan total flexibilidad a la arquitectura sin poner en peligro la instalación existente. Además, son dinámicos: es fácil integrar nuevas mejoras, funciones y aplicaciones.

La segunda ventaja clave se deriva de la introducción de SIP (Session Initiation Protocol). SIP es el camino del futuro para las comunicaciones multimedia. Le permitirá introducir las comunicaciones multimedia emergentes basadas en Web cuando esté listo para ello. No en vano Alcatel **OmniPCX Enterprise** es el primer gran sistema a nivel mundial que dispone normalmente de servicio de dispositivos basados en SIP.

Por tanto, elegir Alcatel **OmniPCX Enterprise** significa estar preparado para el futuro.



La agencia espacial francesa, CNES, seleccionó Alcatel para la implantación de 14 sistemas de comunicaciones OmniPCX 4400.

Estos sistemas permitirán a CNES crear una red de comunicaciones basada en IP que conecte el Centro Espacial de Guyana con el centro de CNES en Toulouse, Francia, y la división de lanzamiento basada en París. Como resultado, todos los centros de CNES estarán interconectados, con un alto nivel de servicio para mejorar el rendimiento de las comunicaciones, reducir los costes significativamente y aumentar la flexibilidad de la red.

REDES INTELIGENTES

Las redes IP eliminan la distancia

Esto es especialmente importante para las grandes empresas con múltiples ubicaciones que tienen equipos de trabajo distribuidos por el país o por varios países. Permite potenciar los conocimientos de los empleados sin que ello suponga un gran gasto.

Alcatel **OmniPCX Enterprise** proporciona acceso a todas las funciones de comunicación de toda la empresa, haciendo que el campus, la WAN y las sucursales formen parte de una única red empresarial convergente. También abarca a las personas que trabajan desde casa. La red de área amplia, sin fisuras, de servidores de comunicaciones distribuidos de Alcatel es el líder del mercado por la solidez de sus prestaciones y su fácil manejo.

Y puede suponer un ahorro

También se beneficiará de significativos ahorros en transporte. El acceso PSTN centralizado supone un ahorro en las numerosas cuotas de suscripción (para las sucursales, por ejemplo). Y con enrutamiento inteligente de llamadas a través de la red convergente, podrá ahorrar en todos los costes de telefonía, incluyendo las llamadas internacionales y a móviles.

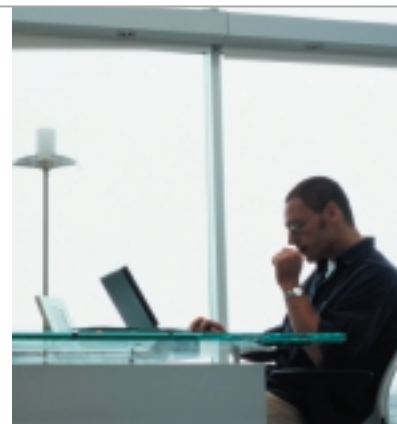
Hay otra gran ventaja. Con un solo sistema distribuido sólo tendrá que gestionar un sistema, en vez de cientos o miles de componentes individuales.

Podrá gestionar de forma centralizada todas las ubicaciones de la empresa. Una red IP convergente también significa que, cuando el negocio crezca, se podrán distribuir fácil y rápidamente nuevas aplicaciones en todas las ubicaciones utilizando la infraestructura de voz y datos existente.



"Nosotros definimos tres criterios clave cuando pusimos en marcha la recepción de ofertas: la calidad de servicio, el rendimiento de la tecnología del producto y el coste de la migración a un nuevo sistema. La solución propuesta por Alcatel... fue la mejor en todos los aspectos. La convergencia de nuestras redes nos permitirá reducir los costes de comunicaciones en una media de un 20 a un 30%."

Laiki Group, Chipre



DE FÁCIL MANEJO ALTA FIABILIDAD

¿Para qué arriesgarse?

Necesita una red segura y de gran disponibilidad. Afortunadamente, Alcatel **OmniPCX Enterprise** contiene las capacidades de voz y datos exclusivas de Alcatel para ofrecerle lo mejor en seguridad de redes para telefonía IP y aplicaciones multimedia.

Las soluciones de seguridad integradas, basadas en estándares y el diseño del sistema protegen el sistema de comunicaciones... y también la empresa.

Se beneficiará de:

- Servidores de comunicaciones reconocidos (Unix/Linux)
- Redundancia de servidores de comunicaciones geográficos y duplicación resistente de bases de datos
- Supervivencia para campus y sucursales con todas las prestaciones
- Integración estándar con *firewalls*
- Protección integrada contra estafas telefónicas
- Mecanismos de autodefensa del servidor de comunicaciones (denegación de servicio)

Y el centro de contactos Web está diseñado para proteger las aplicaciones de escritorio.

En caso de que crea necesario fortalecer aún más la seguridad del sistema, Alcatel puede proporcionarle una gama de servicios profesionales especializados.

Gestión simplificada para una comunicación potente

Una gestión adecuada del sistema es fundamental para la calidad de las comunicaciones.

Alcatel **OmniPCX Enterprise** ofrece una amplia gama de soluciones de gestión para facilitar el control de las redes a nivel local, nacional o internacional.

Pero la gestión no debe suponer una carga de recursos. Las herramientas de gestión de Alcatel se basan en estándares abiertos, con acceso Web flexible a todos los módulos de gestión de la red, tales como la configuración, el rendimiento, la topología, la contabilidad, etc. Permiten controlar fácilmente traslados, incorporaciones y cambios. Una sola base de datos es todo lo que se necesita para gestionar las ubicaciones remotas de forma centralizada.

Además, puede optar por una opción de Calidad de Servicio para garantizar la calidad de voz que se adecue a sus necesidades. Por otro lado, se puede integrar telefonía IP en el entorno de gestión de redes de la empresa.



INTERACCIÓN CON EL CLIENTE

Atención al cliente integrada

Un sistema de comunicaciones tiene multitud de tareas que cumplir. Por supuesto, la comunicación con los clientes, mantenerlos satisfechos y garantizar su fidelidad son algunas de las más importantes. En este aspecto, Alcatel **OmniPCX Enterprise** no tiene rival. Se complementa perfectamente con las soluciones de centro de contactos de Alcatel, proporcionando comunicaciones corporativas optimizadas.

Con la solución del centro de contactos de Alcatel **OmniPCX Enterprise**, de sencilla implementación, es posible comunicarse con los clientes utilizando el medio de comunicación que éstos prefieran. ¿El cliente desea comunicarse por correo electrónico o mediante mensajería instantánea?

No hay ningún problema. ¿A través de la Web?

Por supuesto. Por voz y fax: desde luego.

Es posible mantener una capacidad de respuesta total, flexible y óptima mediante la integración de comunicaciones en las aplicaciones de la empresa.

Es sencillo ser atento con los clientes

Hay otra gran ventaja. Los agentes del centro de contactos pueden estar distribuidos a lo largo de la red, en cualquier lugar del mundo, en vez de estar todos juntos en una sala. En los momentos de tráfico intenso los agentes pueden entrar fácilmente en el sistema y gestionar las peticiones de los clientes con acceso a todos sus datos y salir nuevamente una vez pasada la urgencia.

Y con los conectores CRM integrados, pueden mejorarse las aplicaciones CRM tales como las ventas automatizadas o la atención a usuarios. Hemos potenciado la arquitectura abierta y distribuida de Alcatel **OmniPCX Enterprise** para ofrecer un centro de contactos IP virtual completo, disminuyendo los costes y aumentando la flexibilidad y la efectividad.

Hemos hecho que el centro de contactos no sólo sea fácil de implementar sino también fácil de utilizar, a todos los niveles: directores, supervisores y agentes. También puede ajustarse fácilmente su tamaño a medida que crece la empresa.

Con Alcatel **OmniPCX Enterprise** tendrá una solución completa, rentable y centrada en el cliente.

- Es **cinco veces** más caro captar nuevos clientes que mantener los ya existentes.
- **Un** cliente satisfecho se lo comunicará a **otros siete**.
- El **70%** de los motivos identificables por los que se pierden clientes no tiene nada que ver con los productos. La falta de atención personal es el principal motivo por el que los clientes se van.
- El centro moderno de contactos es una **herramienta estratégica de Gestión de Relaciones** con los Clientes.



AGILIDAD

LUGAR DE TRABAJO ÁGIL

Las tecnologías de Internet son el camino hacia el futuro. Son potentes, versátiles y fáciles de usar en el trabajo. Una arquitectura distribuida, basada en estándares abiertos, ofrece una combinación de solidez y gran flexibilidad.

Alcatel ha combinado los dos en su innovador Alcatel **OmniPCX Enterprise** para ofrecerle una solución vanguardista de comunicación empresarial que proporciona múltiples ventajas, entre las que no hay que olvidar la posibilidad de aumentar sustancialmente la productividad de los empleados.

Trabajo inteligente

En la actual economía basada en los conocimientos, es necesario potenciar las habilidades de los empleados. Éstos necesitan potenciación y satisfacción tanto a través del método de trabajo como de las herramientas que utilizan. Las herramientas les permiten ser flexibles, tener fácil acceso a los datos y ser atentos con los clientes.

Y para eso es para lo que está diseñado Alcatel **OmniPCX Enterprise**. Por ejemplo, ofrece las mismas prestaciones avanzadas de comunicación tanto para teléfonos fijos como para móviles o para PC.

También permite incluir el mejor *soft-phone** del mercado, que se adapta perfectamente al entorno existente en la empresa.

*Premio Network WorldFusion, 2002.

Trabajar cuando hay movilidad

Se incluye en el sistema una solución completa para la movilidad dentro de la empresa.

Proporciona a los empleados las mismas prestaciones de comunicación cuando viajan que cuando están en la oficina, incorporando todas las tecnologías punta de movilidad.

La mayoría de los empleados necesitará abandonar su escritorio de vez en cuando, pero seguirán estando disponibles en todo momento para atender las llamadas de los clientes. Ello se debe a que Alcatel **OmniPCX Enterprise** forma un conjunto completo con teléfonos inalámbricos, teléfonos inalámbricos para LAN y servidores DHCP para hacer que incluso los PC puedan tener movilidad. Con Alcatel **OmniPCX Enterprise**, los teléfonos móviles internos proporcionan las mismas prestaciones que sus equivalentes de escritorio: marcación por nombre, multilínea, etc. Además, las llamadas internas son gratis.

Al personal de ventas o al de asistencia técnica no se le ve mucho por la oficina normalmente porque están constantemente de viaje. Pero con Alcatel **OmniPCX Enterprise** es como si estuvieran en la habitación de al lado. Cada persona puede tener un número de teléfono único y, si lo desea, puede hacer que las llamadas se desvíen automáticamente a un teléfono móvil externo o, vía VPN, a un PC cliente, según le resulte más conveniente, con garantía total de seguridad.

Además, tiene al alcance de la mano todas las aplicaciones y la información de mensajería de voz, fax, correo electrónico y Web.



Y si se realiza una reorganización de las oficinas, los costes de mudanza y mantenimiento se eliminan con la oficina inalámbrica de Alcatel. Alcatel **OmniPCX Enterprise** permite asociar el teléfono móvil interno de un usuario con su PC conectado a la LAN, por tanto, desde cualquier lugar del campus los empleados tienen acceso total a todos los servicios y aplicaciones de telefonía.

Trabajar desde casa

Aquellos que trabajan desde casa pueden integrarse completamente en la red de comunicaciones y en las bases de información de la empresa gracias a la solución de usuario remoto, fácil de usar y de implementar. El enlace se realiza a través de un simple módem, un *router* RDSI o una línea de alta velocidad DSL o una línea de módem por cable. Con un PC multimedia, los usuarios remotos pueden enviar o recibir datos y tener acceso a los mismos servicios de telefonía que el personal que trabaja en las instalaciones: directorios, llamada por nombre, marcación directa entrante, prestaciones de directivo/asistente, etc.

Trabajar con herramientas versátiles

Los teléfonos Alcatel Reflexes™, una gama completa de teléfonos móviles y digitales complementados ahora con una versión IP, contienen gran cantidad de prestaciones que simplifican y aceleran la comunicación. Una función clave es la intuitiva interfaz de usuario, que guía al usuario en cada operación, con el consiguiente ahorro de tiempo (y de frustraciones).

Los teléfonos de PC ofrecen un enorme potencial productivo al permitir acceso total a las prestaciones avanzadas de telefonía a los usuarios de PC y al funcionar perfectamente con otras aplicaciones de empresa como Lotus Notes o Microsoft Outlook. Ahora, con el nuevo teléfono de PC basado en Web podrá integrar funciones de telefonía en el entorno de trabajo diario de los empleados sin necesidad de manejar software en los PC de los trabajadores remotos.

El Centro de comunicaciones electrónicas versátil Alcatel **OmniPCX Enterprise** le ofrece el no va más en potencia y flexibilidad utilizando las últimas tecnologías Web. Una gama completa de aplicaciones de comunicación, tales como mensajería unificada, *Softphone*, gestión de grupos de trabajo y asistente de enrutamiento de llamadas desde cualquier dispositivo, en cualquier lugar y en cualquier momento. Todo ello disponible desde una página de inicio personalizada, de manera que el usuario trabaja siempre en un entorno familiar.

El Centro de comunicaciones electrónicas es una Web con habilitación de voz, acceso a la información desde un teléfono mediante VXML y conversión de texto a voz. Y Web habilitada para voz, es decir, acceso a todas las funciones de telefonía desde el navegador Web. Los empleados estarán encantados.



NO ESTÁ SOLO NO ESTÁ SOLO

Alcatel **OmniPCX Enterprise** proviene de uno de los proveedores líderes en sistemas de comunicación de voz y datos.

Combina tecnología punta de voz con servicios de comunicación avanzados, cubriendo el espacio existente entre los mundos de datos y de voz y ofreciendo una transición suave, al ritmo del usuario, a una arquitectura totalmente basada en IP, sin comprometer los servicios y la calidad.

Para ayudar en esa transición, con las aplicaciones que usted necesita y la atención que merece, Alcatel le proporciona una gama completa de servicios profesionales a través de su amplia red de socios experimentados en todo el mundo.

Puede estar seguro de que hay un Integrador de Sistemas cerca, con la experiencia y los conocimientos necesarios para ayudarlo y aconsejarlo. Los socios (Business Partners) de Alcatel están formados por experimentados especialistas para ofrecer la asistencia personalizada necesaria a su empresa para mantener su Alcatel **OmniPCX Enterprise** a pleno rendimiento.

Diseñarán la solución que más le convenga y la desarrollarán a medida que evolucione su empresa. Diseñarán también y crearán nuevas aplicaciones que se ajusten a los cambios de sus necesidades. En efecto, pueden ofrecerle todo un abanico de servicios, desde asistencia para la instalación, línea directa, mantenimiento de *hardware*, asistencia para el software, auditoría, servicios profesionales, hasta servicios de reparación. Todo lo que necesite para garantizar que su Alcatel **OmniPCX Enterprise** tiene un rendimiento óptimo.

La familia Alcatel **OmniPCX** está diseñada para satisfacer las necesidades de las empresas de todos los segmentos del mercado y puede escalarse de 6 a 50.000 usuarios, en configuraciones independientes o en red. Alcatel **OmniPCX Office** es una solución versátil y totalmente asequible para las empresas pequeñas. Y su hermano mayor, Alcatel **OmniPCX Enterprise**, es una solución dinámica y de fácil manejo para empresas medianas además de ser suficientemente potente y flexible como para soportar las demandas de empresas grandes y con múltiples emplazamientos.



POR QUÉ ALCATEL

Diversos premios han confirmado la extraordinaria potencia y calidad de los sistemas de comunicaciones de empresa de Alcatel.



Premio Producto del Año 2001 concedido por la revista Internet Telephony “**OmniPCX 4400** de Alcatel es un líder indiscutible en el sector de sistemas IP PBX de la industria de telefonía IP. Reconocemos con orgullo el trabajo dedicado y la innovación con un Premio Producto del Año para 2001”, dijo Rich Tehrani, presidente de TMC y redactor jefe de grupo de INTERNET TELEPHONY®.



Premio InfoVision del International Engineering Consortium (IEC) “Los premios de InfoVision tienen el compromiso de reconocer y aplaudir a aquellas empresas que no sólo luchan por alcanzar, y alcanzan, la excelencia, sino a aquellas cuya visión tiene como resultado un impacto positivo en el crecimiento y avance de la industria”, dice John Janowiak, director senior de IEC. “Alcatel **OmniPCX 4400** es un ejemplo de producto que ha alcanzado un nivel de excelencia que bien se merece este reconocimiento.”



Producto del Año de los Premios de Computación para Excellence Network (Reino Unido) La última versión de Alcatel **OmniPCX 4400** fue preseleccionada, mostrando prestaciones que permiten a las sucursales remotas reducir sus costes y mejorar la calidad de la voz en redes IP. También demostró tener una plataforma mejorada de gestión de redes ‘OmniVista’ que simplifica y hace más accesible el control de redes.



Ganador del premio Network World Class para el Soft Phone 4980 de Alcatel El Soft Phone 4980 de Alcatel ha estado claramente por encima de los demás, lo que le ha valido nuestro premio World Class Award. En cuanto a funciones, este producto incluye 37 de las 41 funciones que consideramos necesarias para su uso en un entorno corporativo. Además, el producto de Alcatel superó de lejos a los demás en lo que respecta a instalación, facilidad de uso y configuración.



Premio 2002 eWeek eXcellence **OmniPCX 4400** de Alcatel es un producto de telefonía de empresa que puede integrarse con los sistemas existentes y que proporciona una supervivencia superior para sucursales en relación con otros productos de la competencia.



Premio Networks As Advertised de Miercom Basándonos en tests competitivos de 10 IP PBX líderes, realizados recientemente por Miercom, Alcatel **OmniPCX 4400** recibió grandes elogios por su escalabilidad, su calidad de voz y su baja latencia. El sistema ofrece gran número de servicios de conectividad IP para terceros. Informe resumen de pruebas de Miercom Lab, febrero 2002.



Premio a la Innovación de TMC Labs “Elegir **OmniPCX 4400** de Alcatel como ganador del premio Innovación no fue difícil por varias razones, pero en particular se debe a que es la única plataforma IP-PBX verdaderamente ‘abierta’”, dijo Tom Keating, vicepresidente y director y editor ejecutivo de tecnologías, TMC Labs. “Al funcionar en UNIX, Alcatel **OmniPCX 4400** demuestra una apertura, solidez, resistencia y escalabilidad no vistas en muchos productos en competición.”

www.alcatel.com

4276400 – SP – 05/2003 – Alcatel Business Systems

32, avenue Kléber - 92707 Colombes - Francia - RCS París B 602 033 185

Este documento no es un contrato - Las funciones que se mencionan pueden variar en cada país y su disponibilidad depende de la red pública a la que se conectan los sistemas.

Alcatel se reserva el derecho de modificar las características sin previo aviso.

Todas las marcas registradas son propiedad de sus respectivas compañías.

Imágenes : Pixland - Diseño : Art Connexion - 5192 - Impreso en la CEE en papel sin cloro.

ARCHITECTS OF AN INTERNET WORLD

