

# Soluciones de comunicación Alcatel-Lucent Office para pequeñas y medianas empresas

Alcatel·Lucent   
Enterprise

Comunicaciones simplificadas para empresas  
en movimiento





Para que su pequeña o mediana empresa (PYME) triunfe, necesita un grado de satisfacción del cliente y de productividad elevados, y unos costes operativos bajos. Las comunicaciones dinámicas, que le ayudan a fortalecer las relaciones, a incrementar la colaboración y la movilidad, y a mejorar el rendimiento, son la clave de su futuro éxito.

La satisfacción de sus clientes no solo se basa en la calidad y el valor de los productos y servicios que usted les ofrece. También depende de la velocidad con la que los clientes, socios y proveedores pueden ponerse en contacto con su empresa, de la calidad de la atención que reciben y del tiempo que tienen que esperar al teléfono hasta que logran resolver sus dudas.

La productividad de los empleados aumenta cuando se consigue localizar a la persona indicada en el momento exacto a través del dispositivo correcto; cuando se consigue evitar que haya tiempos muertos, como las llamadas perdidas y los desplazamientos innecesarios; y también cuando se habilitan nuevas posibilidades, como la de trabajar con equipos remotos y virtuales o la de permanecer en contacto aun estando de viaje o, sencillamente, mientras se trabaja desde casa.

El control de costes no consiste únicamente en obtener una buena rentabilidad de la inversión (ROI). También implica gestionar los gastos (particularmente los de comunicación) sin salirse del presupuesto ni de la estructura organizativa.

Los Partners de Alcatel-Lucent le ayudan a juntar todos los elementos que necesita para simplificar sus comunicaciones. Con nosotros podrá interconectar a sus empleados, sus conocimientos y su red de comunicaciones, con vistas a impulsar su negocio.



## Conectar con la persona indicada en el momento exacto en un nuevo y mejorado ecosistema a la medida de las PYMES

### **Convierta el primer contacto en una relación comercial**

Los clientes satisfechos generan relaciones comerciales estables; una comunicación eficaz puede mejorar drásticamente el nivel de servicio que les ofrece. Garantice una gestión profesional de las consultas recibidas gracias a un sistema de bienvenida eficiente, que salude a los clientes llamándoles por su nombre y los ponga en contacto rápidamente con el comercial más adecuado.

Elija un sistema de telefonía que le permita establecer conferencias rápidamente y localizar a sus técnicos, representantes comerciales, asesores y repartidores en cualquier momento y lugar.

**Solicite a Alcatel-Lucent que mejore su sistema de comunicaciones para poder reforzar las relaciones con sus clientes y multiplicar las oportunidades de negocio.**

### **Aumente la productividad y la motivación**

Ayude a sus empleados a compartir sus conocimientos fácilmente y en tiempo real, o a trabajar desde casa accediendo con absoluta seguridad a toda la información de la empresa. Establezca unas comunicaciones fluidas para que los trabajadores puedan salir del edificio en mitad de una llamada. Conserve un directorio único para el correo electrónico, el móvil y el teléfono de la oficina.

## **Libere a sus empleados de su escritorio gracias a los teléfonos y auriculares inalámbricos.**

Facilite el acceso a los teléfonos tanto fijos como móviles utilizando el mismo número. Estos sistemas para ahorrar tiempo simplifican las comunicaciones e incrementan la productividad, lo que contribuye a mejorar la eficiencia y la rentabilidad de toda la organización.

**Confíe en Alcatel-Lucent para ayudarle a reducir el coste operativo de su negocio.**

## **Consiga una red más rentable y segura**

Las PYMES como la suya no pueden dedicar tiempo a gestionar sus infraestructuras. Necesitan una red de comunicaciones segura, de disponibilidad permanente, con un precio competitivo, bajo riesgo y fácil gestión.

Tanto si la plantilla de su empresa está creciendo rápidamente como si está usted pensando en abrir otra oficina u otro almacén, su red de comunicaciones debe ser flexible, ampliable y capaz de adaptarse a las necesidades cambiantes; debería optimizar sus gastos diarios para lograr un ahorro inmediato y ayudarle a ser más ágil para amoldarse más rápida y fácilmente a los cambios del mercado.

Alcatel-Lucent le ofrece soluciones de comunicaciones integradas que incluyen telefonía empresarial, tanto convencional como IP, correo electrónico y conexión a Internet seguras, y acceso compartido a las agendas, directorios, archivos y carpetas.

**Confíe en Alcatel-Lucent para crear una red con proyección de futuro.**



*Más de 16 millones de usuarios del mundo entero ya disfrutan de las ventajas de las soluciones de comunicación Alcatel-Lucent Office.*



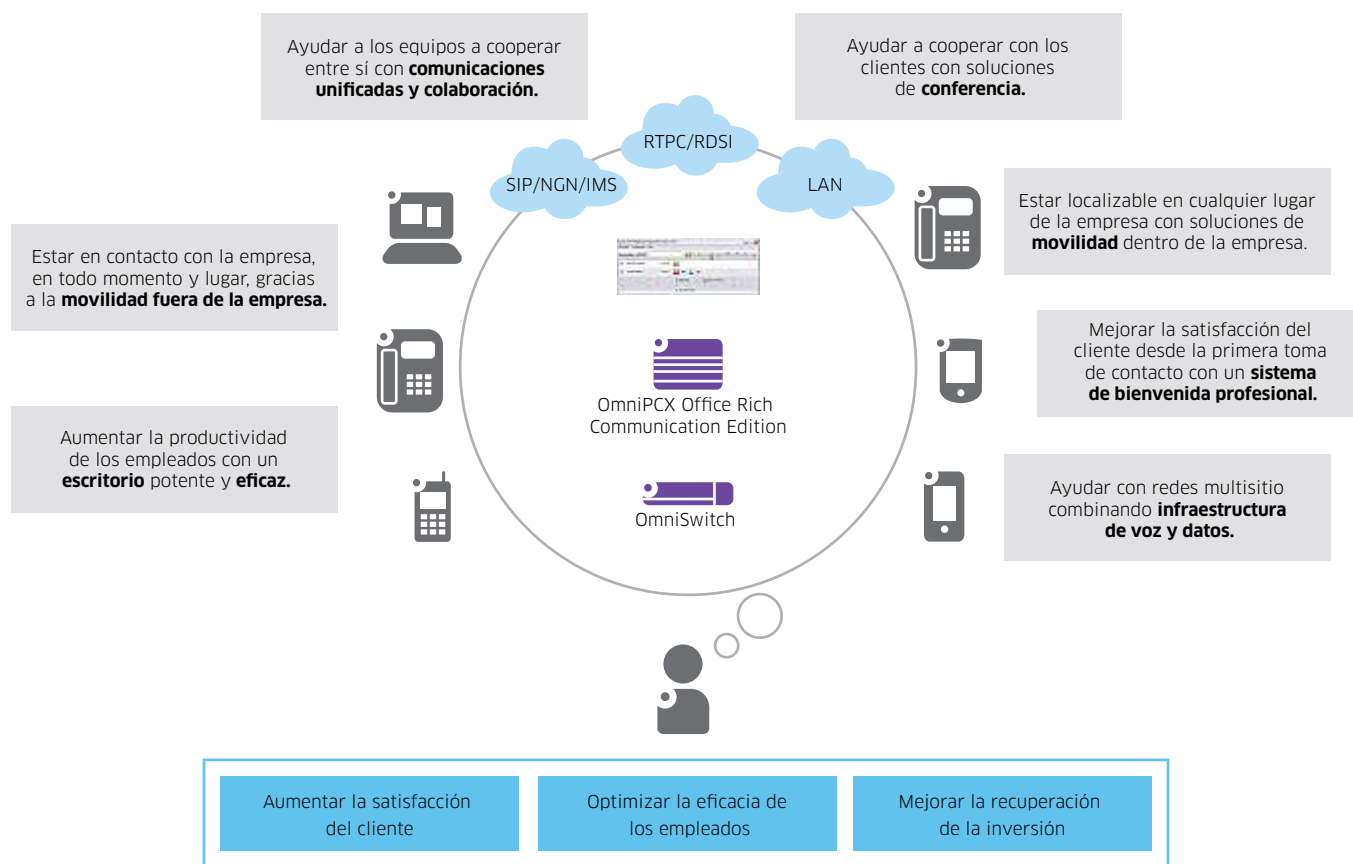
# Una amplia gama de soluciones de comunicación que responde a las necesidades de las PYMES

La cartera de soluciones de comunicación Alcatel-Lucent Office incluye gran variedad de terminales muy resistentes, combinados con avanzadas soluciones de movilidad y de colaboración para voz y datos, especialmente concebidas para satisfacer las necesidades de las PYMES (véase la Ilustración 1).

Nuestra gama se basa en estándares abiertos y fiables. Las soluciones de comunicación Alcatel-Lucent Office son modulares en todos los niveles, desde los conjuntos de comunicación y las licencias de software, hasta los servidores de comunicación y la infraestructura de red, que respetan escrupulosamente los requisitos de los clientes. Puede usted adquirirla con una garantía de hardware y una serie de servicios, que van desde el simple contrato de mantenimiento hasta un sistema completo con nuevas aplicaciones y tecnologías. Las soluciones de comunicación Alcatel-Lucent Office están preparadas para el futuro y se basan en un servidor de comunicaciones IP con protocolos estándar y potentes funciones.



**Ilustración 1. Gama de soluciones de comunicación Alcatel-Lucent Office**





## Comunicaciones unificadas y colaboración

El trabajo en equipo resulta más sencillo y productivo gracias a un mayor control y una gestión más eficaz de las comunicaciones.

- My IC Phone, My IC Web for Office y My IC Mobile proporcionan al usuario acceso a una solución de comunicaciones unificadas con un entorno homogéneo, sea cual sea el dispositivo que use. Con la familia My IC, el usuario disfruta de un acceso inteligente y eficaz a los servicios de comunicación que mejor se adapten al contexto.
- PIMphony Team Application™: facilita la supervisión de las tareas de los equipos, mejorando así la satisfacción tanto de sus integrantes como de los clientes.
- Servidor de fax RCE: ofrece una solución de fax IP centralizada basada en una potente aplicación, contribuyendo a mejorar la productividad de los empleados.

## Soluciones de audioconferencia y conferencia web

Las audioconferencias reducen los gastos de comunicación y de desplazamiento y ofrecen una ROI más rápida que la de los servicios de audioconferencia externalizados. La combinación de audioconferencias y conferencias web aumenta la productividad, con funciones *ad hoc* y basadas en eventos que satisfacen las necesidades de todos los usuarios. *La comunicación ad hoc* elimina las herramientas asíncronas para reducir el número de mensajes de correo electrónico y el tiempo empleado en etiquetar mensajes de voz.



## Movilidad fuera de la empresa

Los empleados están localizables en todo momento y lugar, y disfrutan de una amplia gama de servicios de movilidad fuera de la empresa.

Gracias al servicio de número único, pueden usar un solo número de teléfono profesional aunque estén de viaje, además de acceder a los servicios de telefonía corporativos desde cualquier lugar, lo que reduce el coste de las llamadas.

Estén donde estén, pueden consultar fácilmente los datos de contacto internos y de los clientes, y utilizar los servicios Alcatel-Lucent OmniPCX™ Office Rich Communication Edition (RCE), como supervisión, mensajería vocal, distribución de llamadas y registros de llamadas. La solución My IC Mobile, diseñada especialmente para el iPhone® de Apple®, es una aplicación segura y rápida de instalar, que permite optimizar la movilidad sin interrumpir su negocio.



## Soluciones eficientes para escritorio y movilidad dentro de la empresa

El innovador teléfono de sobremesa inteligente Alcatel-Lucent OmniTouch™ 8082 My IC Phone permite establecer comunicaciones empresariales multimedia que aúnan fiabilidad, seguridad y gran calidad de audio. La amplia pantalla táctil de siete pulgadas optimiza las comunicaciones y la productividad del trabajo.

Los teléfonos IP Touch™ Serie 8 de Alcatel-Lucent son equipos vanguardistas y polivalentes con conectividad y telefonía IP integradas, por lo que se obtienen todas las prestaciones de la convergencia de voz y datos sobre IP. La velocidad y sencillez de sus botones de función y teclas interactivas, los convierten en el medio de contacto idóneo de todas sus comunicaciones empresariales.

Con los potentes teléfonos WLAN OmniTouch™ 8118 y 8128 de Alcatel-Lucent y una infraestructura Wi-Fi® única para voz y datos, los empleados pueden atender las llamadas de los clientes en el acto y desde cualquier lugar, minimizando así la necesidad de volver a llamarlos y contribuyendo de este modo a reducir costes y ahorrar tiempo.

El softphone Alcatel-Lucent PIMphony optimiza el rendimiento de los equipos, reduciendo drásticamente el tiempo de respuesta y eliminando las llamadas perdidas.



## Bienvenida al cliente

Gracias al avanzado servidor de llamadas modular, ampliable, extensible, flexible y de amplia funcionalidad, el grado de satisfacción del cliente empieza a mejorar desde la primera toma de contacto.

- Consola de operadora para teléfono o PC: sistema de bienvenida profesional fácil de usar, gestionar y entender, para uno o varios puestos de operadora.
- Asistente personal: empleados siempre localizables en el teléfono fijo o en el móvil, tanto dentro como fuera de la empresa, sin necesidad de añadir ningún hardware.
- Sistema de mensajería vocal integrada, con saludo corporativo unificado.
- Distribución de llamadas inteligente: dirige las llamadas a la persona más competente para cada caso, incrementando así la satisfacción de los clientes.
- Aplicación para hoteles integrada: optimiza las tareas cotidianas y mejora la atención a los huéspedes.

## Infraestructura convergente para voz y datos

La red IP multisitio reduce los costes de comunicación gracias a una infraestructura de cable plug-and-play para voz y datos, y servicios de telefonía transparentes: una auténtica solución integral convergente de voz y datos. La configuración para sitios y trabajadores remotos incluye todos los servicios de telefonía, de forma que los empleados puedan estar siempre localizables a través de una conexión remota rentable, eficaz y segura.



## Una experiencia del usuario inmejorable en un ecosistema de comunicación enriquecido

Para saber más acerca de la gama de soluciones de comunicación Alcatel-Lucent Office y otras soluciones de gestión empresarial, pongáse en contacto con su representante comercial o la red de distribuidores de Alcatel-Lucent.

También puede visitar nuestro sitio web en  
**<http://www.alcatel-lucent.com>**

**www.alcatel-lucent.com** Alcatel, Lucent, Alcatel-Lucent y el logotipo de Alcatel-Lucent son marcas comerciales de Alcatel-Lucent. Las demás marcas comerciales pertenecen a sus respectivos propietarios. La información incluida podría modificarse sin previo aviso. Alcatel-Lucent no asume ninguna responsabilidad por las posibles inexactitudes del contenido. Copyright © 2011 Alcatel-Lucent. Reservados todos los derechos.  
2011082809 (11)