



# ALCATEL-LUCENT OPENTOUCH™

SUITE DE COMMUNICATION MULTIMÉDIA CONVERGÉE





Les smartphones sont partout. Le personnel est plus jeune et davantage connecté. Les équipes sont réparties entre plusieurs sites. Les cycles métier connaissent une accélération constante. Ces tendances convergentes obligent les entreprises à se tourner vers des solutions de communication qui facilitent le travail collaboratif de leur personnel à tous les égards (équipements, applications, processus et sites).

La suite Alcatel-Lucent OpenTouch™ facilite la collaboration multimédia, multi-équipement et multiparticipant au quotidien. Les communications d'entreprise traditionnelles se transforment en conversations collaboratives d'une grande richesse. Et tout ceci est rendu possible par une seule plate-forme extrêmement facile à gérer. Le gain en flexibilité et en productivité acquis par le personnel se répercute positivement sur l'activité de l'entreprise.

## REMETTRE LES ENTREPRISES DANS LA COURSE

Les innovations dans le domaine des communications grand public devançant celles des solutions destinées aux entreprises. Les smartphones offrent accès à des interactions vidéo, à une intégration aux réseaux sociaux, à la messagerie instantanée et à bien d'autres nouvelles applications tout aussi attrayantes. Les tablettes et ordinateurs portables connectés à Internet proposent pour leur part de la vidéo haute qualité et des communications vocales à la maison comme en déplacement. La liberté de communiquer à tout moment, où et comme on l'entend procure un confort largement apprécié. Quoi de plus naturel alors que de souhaiter profiter des mêmes avantages au travail ?

Parallèlement à ces nouvelles tendances, la démographie au sein des entreprises a changé. La génération née avec l'ordinateur est entrée dans le monde du travail. Cette main-d'œuvre jeune, « hyperconnectée » a grandi avec ces technologies qu'elle maîtrise totalement. Elle s'attend donc à trouver en milieu professionnel ces mêmes outils de communication.

Alors que s'accélère la demande de nouveaux moyens de communication par les employés, la dynamique des entreprises prend, elle aussi, de la vitesse. Les cycles métier qui prenaient autrefois des jours s'achèvent désormais en quelques heures et les processus deviennent de plus en plus complexes. L'environnement professionnel actuel abolit les frontières traditionnelles de l'entreprise. Il devient distribué et mobile. Activités externalisées, sites distants, équipes de travail mondialisées, professionnels mobiles et télétravail font partie de ce nouveau paysage.

## Les nouvelles règles de la participation

La participation et la productivité des employés dépendent largement de la qualité des communications. Les solutions de communication doivent aider les employés à :

- rester connectés et interagir en temps réel ;
- partager du contenu ;
- gérer leur présence et leur disponibilité ;
- gérer plusieurs tâches simultanément.

Par ailleurs, les solutions de communication doivent être aussi faciles d'accès que simples à utiliser. Les collaborateurs qui consacrent toute leur énergie à atteindre leurs objectifs n'ont pas de temps à perdre à mettre en œuvre des fonctions simples mais difficiles d'accès. Inutile de leur demander de mettre en place une conférence ad hoc en plein milieu d'une conversation cruciale, par exemple.

Ces nouvelles exigences font peser une pression de plus en plus lourde sur les équipes informatiques. On attend d'elles qu'elles mettent à la disposition de toute l'entreprise des services de communication tels que la vidéo ou la messagerie instantanée et qu'elles intègrent ces services évolués à une diversité d'applications d'entreprise afin d'ajouter du contexte aux interactions. Toutes les fonctionnalités doivent être disponibles sur tous les équipements, partout et quel que soit le média. Les équipes informatiques doivent également maîtriser les coûts et limiter la complexité des opérations. Dans ces conditions, une plate-forme de gestion unifiée intégrant les technologies existantes s'impose absolument.

## Enrichir les communications d'entreprise

Pour répondre aux demandes des employés, développer l'activité et relever les défis informatiques, les entreprises savent qu'elles doivent transformer la manière dont elles communiquent : faire des communications quotidiennes des conversations professionnelles collaboratives et constructives. Pour cela, elles doivent pouvoir s'appuyer sur :

- des fonctions natives de conférence multimédia et de partage des applications ;
- des communications unifiées entre équipements et sites ;
- une intégration facilitée au contenu externe fourni par les applications d'entreprise et de réseaux sociaux, notamment ;
- une ouverture aux solutions de communication existantes.



## **BIENVENUE DANS LA CONVERSATION COLLABORATIVE**

Dans une conversation collaborative, chaque partie de cet écosystème (employés, clients, partenaires et fournisseurs) peut spontanément se connecter aux autres, collaborer et partager du contenu. Des communautés ad hoc se forment facilement. Le mode de travail multitâche devient la norme. Les conversations et le contenu couvrent tous les médias, tandis que le contexte enrichit les conversations.

Les conversations collaboratives commencent souvent avec le client. Elles exploitent des réseaux puissants qui optimisent les performances de chaque application de manière dynamique. Et elles apportent à l'entreprise une nouvelle génération d'applications de communication.

Alcatel-Lucent OpenTouch™ ouvre la porte aux conversations collaboratives. Cette suite de communication multimédia convergée permet aux individus de discuter et de collaborer de manière transparente sur différents équipements, médias et sites. Les limitations n'existent plus. Les collaborateurs échangent librement avec leurs collègues, clients, partenaires et fournisseurs de manière optimale pour le développement de l'activité. Quant aux services informatiques, ils peuvent enfin proposer des services de communication plus évolués sans craindre d'augmenter la complexité ou les coûts.

### **Faire évoluer la conversation pour dynamiser l'activité**

Avec OpenTouch™, exploitez toute la puissance des innovations apportées par les solutions de communication grand public (vidéo, mobilité, réseaux sociaux...) pour renforcer la participation des employés, leur productivité et les relations client. Dépassez les interactions en temps réel : privilégiez une intégration aux applications d'entreprise et des informations de présence enrichies afin d'ajouter du contexte aux conversations.

De façon native, OpenTouch™ est :

- **Multi-équipement** : les employés peuvent tenir une seule et même conversation réunissant téléphones mobiles, tablettes, téléphones de bureau et ordinateurs. Il leur suffit d'utiliser le système le mieux adapté au contexte et à la situation, selon qu'ils sont en déplacement, en télétravail, au bureau ou dans une salle de réunion. Passer d'un moyen de communication à un autre en cours de conversation est facile et transparent. Les communications deviennent d'une fluidité incomparable.
- **Multiparticipant** : la conférence est au cœur d'OpenTouch™. Les participants aux conférences se joignent aux conversations et les quittent comme bon leur semble. Ils forment rapidement des communautés ad hoc entre sites et organisations pour atteindre des objectifs spécifiques. Les conversations étendent leur portée en même temps que les cycles de décision raccourcissent.
- **Multimédia** : avec les fonctions de vidéo haute définition, de messagerie instantanée et de conférence Web, chaque utilisateur bénéficie de services de communication d'une grande richesse sans investissements supplémentaires. Les employés restent connectés, collaborent et partagent du contenu plus efficacement. Enfin, ils peuvent transférer la conversation d'un média à un autre (de la messagerie instantanée à la vidéo programmée en passant par la vidéo ad hoc) à mesure que la discussion évolue et s'approfondit.

## Un modèle de simplicité

Avec OpenTouch™, les équipes informatiques peuvent apporter à leurs secteurs d'activité des solutions de communication utilisant la vidéo et les conférences Web, intégrées et compatibles avec une variété d'équipements, tout en respectant des critères de simplicité et de rentabilité. Elles profitent alors de tous les avantages d'une architecture SIP (Session Initiation Protocol) ouverte et d'une gestion unifiée. Les équipes informatiques peuvent :

- choisir tout modèle de déploiement, des déploiements sur site à l'informatique « en nuage » ;
- fédérer les systèmes de communication multifournisseur existants ;
- livrer de nouvelles applications et innovations qui s'exécutent sur toute plate-forme de communication et infrastructure réseau ;
- consolider les points d'accès et équipements à travers l'entreprise ;
- implémenter et gérer facilement une grande variété de fonctions, applications et utilisateurs.

## GARDER LE FIL DES CONVERSATIONS

### Par le passé

Votre représentant principal discute avec un client lorsque la conversation est soudain interrompue. Le représentant et le client ont du mal à reprendre la discussion là ils l'avaient laissée lorsqu'ils parviennent à se rappeler deux heures plus tard. Le client est frustré. Votre représentant aussi. Vous perdez en productivité de même qu'en valeur commerciale.

### Aujourd'hui, avec OpenTouch™

Si votre représentant engage la conversation en échangeant des textos avec le client depuis son domicile, il le fait en « mode nomade » pour pouvoir passer en mode de conversation vocale de manière transparente sur son trajet vers le bureau. Arrivé à

destination, il transfère la conversation sur un terminal applicatif intelligent et fait participer des experts techniques à l'appel. Ayant accès aux informations de présence des participants, il se rend vite compte que tous les participants disposent de la fonction vidéo. Il peut ainsi demander à l'un des experts connectés de faire une démonstration visuelle des dernières nouveautés produit. Suite à cette démo, le représentant transfère la conversation vers un tableau blanc interactif pour qu'un autre expert puisse expliquer un point clé à tous les participants. Même si la conversation est interrompue, son fil n'est pas perdu. Toute la conversation a en effet été enregistrée et sauvegardée.



## COLLABORER À L'INTERNATIONAL SUR PLUSIEURS FUSEAUX HORAIRES

### Par le passé

Un problème grave survient au travail. Vos équipes doivent collaborer et partager du contenu multimédia de manière instantanée et spontanée. Mais les personnes à consulter sont dispersées à travers le monde. Impossible de les réunir. Les contraintes de temps et de budget éliminent toute possibilité de déplacement. L'entreprise perd un temps précieux. Les coûts explosent. Le problème s'aggrave.

### Aujourd'hui, avec OpenTouch™

Vos équipes commencent par intégrer de la vidéo haute définition décrivant la situation avec précision dans des conversations par messagerie instantanée et e-mail avec leurs contacts professionnels. À mesure que les conversations progressent, vos équipes ajoutent des éléments contextuels (schémas, images de diagnostic, dessins, photos, études, résultats de test et communications par fax). Les conversations sont enrichies et annotées au fil du temps. Tout le monde apporte sa contribution. Les individus se joignent à la conversation et la quittent librement. Pour parvenir à la résolution finale, vos équipes utilisent la vidéo afin de réunir spontanément les experts autour d'une table de réunion virtuelle.

# CONSTITUER DES COMMUNAUTÉS AD HOC

## Par le passé

L'un de vos clients les plus fidèles appelle votre service client pour lui soumettre une demande inhabituelle : il vient de recevoir une proposition intéressante de l'un de vos concurrents et vous demande de faire une contre-proposition. Le script n'est d'aucune utilité à l'agent du service client dans ce cas. Les acteurs clés doivent être consultés. Il est impératif de réagir rapidement pour ne pas prendre le risque de perdre un client aussi important.

## Aujourd'hui, avec OpenTouch™

L'agent du service client utilise la messagerie instantanée pour se connecter immédiatement à une communauté d'experts internes. Un des experts utilise son terminal applicatif intelligent pour accéder à une application Web qui l'aide à comprendre la situation du client. Elle se joint à l'appel avec le client et répond à ses questions. Parce que ce cas annonce une menace pour le futur de l'entreprise, l'expert maintient la connexion avec le contexte une fois que l'agent et le client ont raccroché. Elle poursuit la conversation avec d'autres experts et décideurs pour mettre au point une stratégie pour l'avenir.

# RÉUTILISER LES RESSOURCES EXISTANTES ET ABAISSER LES COÛTS

## Par le passé

Votre service informatique a investi massivement dans des plates-formes de communication. Vous souhaitez conserver un système de communication à la pointe de la technologie. Mais il vous faut aussi tirer pleinement profit des investissements existants et éviter de rendre les opérations trop complexes. Vous êtes bloqué.

Mettre à niveau l'infrastructure implique d'ajouter encore et encore de nouveaux serveurs et systèmes de gestion. L'infrastructure devient de plus en plus complexe. Le capital investi dans les systèmes existants offre peu de rendement et les coûts d'exploitation explosent.

## Aujourd'hui, avec OpenTouch™

Votre service informatique livre des services plus évolués à partir d'une seule plate-forme. Les applications natives Web, multimédia, de conférence vidéo et de conférence Web font des communications quotidiennes des conversations riches et fructueuses. OpenTouch™ utilisant la technologie SIP, même les employés travaillant sur des plates-formes héritées ont accès aux nouveaux services. Et vos équipes informatiques peuvent tout gérer à l'aide d'un seul système de gestion, quelques clics de souris suffisant à créer des profils utilisateur. Nul besoin de gérer et maintenir une infrastructure complexe. Les systèmes hérités continuent d'être utilisés et les opérations restent simples et peu coûteuses.





## AVANTAGES COMMERCIAUX D'ALCATEL-LUCENT OPENTOUCH™

OpenTouch™ apporte des avantages aux entreprises de tous les secteurs. La prolifération de terminaux ne conduit plus à une fragmentation des conversations. Les individus entrent en contact à tout moment, où qu'ils se trouvent et quelles que soient les conditions d'exécution de leurs missions.

La complexité due au fait de devoir utiliser un moyen de communication plutôt qu'un autre disparaît. Tous les supports deviennent faciles d'accès. Il suffit de choisir le support le mieux adapté à la conversation.

### **Améliorer la productivité et accélérer la prise de décision Profitez de conversations**

professionnelles ininterrompues et adaptez vos communications au contexte et aux conversations. OpenTouch™ offre un accès complet aux services de communication d'entreprise multimédia sur site et hors site, et ce sur tous les terminaux.

Ajoutez le téléphone Alcatel-Lucent OmniTouch™ 8082 My Instant Communicator (IC) pour faire bénéficier vos équipes de tous les avantages d'un smartphone à leur bureau. Ce smartphone multimédia à écran tactile associe la qualité audio large bande d'un téléphone de bureau à l'accès instantané à des conférences multiparticipant, à la téléphonie et aux communications unifiées.

### **Créer des équipes virtuelles**

Délivrez conférences vidéo intégrées et informations de présence à partir du poste de travail. Les membres d'équipes virtuelles travaillant à leur bureau peuvent désormais rejoindre les participants en salle de réunion dans des conversations multiparticipant enrichies grâce à la vidéo HD, à la messagerie instantanée et à la collaboration Web.

### **Gagner en efficacité et réduire les coûts**

Proposez des services de communication professionnelle, y compris des services opérateur et de messagerie. Les communications gagnent en efficacité et les coûts baissent, que les employés travaillent de leur bureau, sur site ou hors site.

### **Accroître la satisfaction client**

Intégrez des services client centrés sur la voix et des services client multimédia. De quoi améliorer les taux de résolution des appels et mieux utiliser les ressources du service client.

### **Mieux exploiter les ressources existantes**

Exécutez les applications sur toute plate-forme de communication. Fédérez les solutions de communication multifournisseur existantes. La technologie SIP est au cœur d'OpenTouch™.



## Des opérations réseau simples et flexibles

Améliorez la flexibilité de l'infrastructure et l'évolutivité logicielle. OpenTouch™ prend en charge les configurations IP centralisées ou décentralisées de même que les terminaux IP, IP/TDM et TDM. Il minimise également les investissements supplémentaires et favorise les migrations en douceur. L'utilisation d'un seul système de gestion réduit le coût total de possession et simplifie la gestion des fonctions, applications et utilisateurs.

## DES VERSIONS POUR TOUS LES BESOINS

OpenTouch™ est disponible dans une variété de versions pour répondre aux besoins des entreprises clientes, nouvelles comme de longue date, ainsi que des fournisseurs de services souhaitant proposer aux PME des services plus évolués.

- **OpenTouch™ Business Edition** : Idéal pour toutes les entreprises de 50 à 1500 employés qui recherchent des fonctions de communication enrichie. Pour les entreprises disposant d'une solution de communication intégrée Business (BiCS) Alcatel-Lucent, la mise à niveau vers OpenTouch™ Business Edition est très simple.
- **OpenTouch™ Business Edition version hébergée** : Idéal pour les fournisseurs de services qui souhaitent proposer aux PME une solution de communication hébergée.
- **Services multimédia OpenTouch™** : Idéal pour les entreprises disposant déjà d'un serveur de communication Alcatel-Lucent OmniPCX™ Enterprise et qui souhaitent y ajouter les avantages de la conversation collaborative OpenTouch™.
- **Services de fédération OpenTouch™** : Idéal pour les entreprises qui souhaitent offrir tous les avantages de la conversation collaborative OpenTouch™ dans un environnement multifournisseur. Les services de fédération OpenTouch™ sont compatibles avec OpenTouch™ Business Edition et les services multimédia OpenTouch™.

Figure 1. Les différentes versions d'OpenTouch™ répondent aux besoins des entreprises comme des fournisseurs de services

OPENTOUCH™ BUSINESS EDITION	OPENTOUCH™ BUSINESS EDITION VERSION HÉBERGÉE	OPENTOUCH™ SERVICES MULTIMÉDIA	OPENTOUCH™ SERVICES DE FÉDÉRATION
Jusqu'à 1500 utilisateurs	Jusqu'à 500 utilisateurs	Jusqu'à 1500 utilisateurs	Transition en douceur vers les services SIP tels que les lignes réseau SIP unifiées
Prise en charge multi-équipement	Fonctions identiques à OpenTouch™ Business Edition	Fonctions identiques à OpenTouch™ Business Edition	Plan de numérotation unifié
Prise en charge native et totale du multimédia	Technologie de lames	Offre logicielle	Prise en charge multifournisseur
Commutation vidéo intégrée		Extension au serveur de communication Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise	Inclut la technologie des serveurs SIP Genesys
Un serveur			
Mise à niveau aisée à partir d'Alcatel-Lucent BiCS			

# LES COMMUNICATIONS D'ENTREPRISE ENTRENT DANS UNE NOUVELLE ÈRE

Les conversations collaboratives qui s'étendent dans le temps et sur toutes les voies de communication sont destinées à s'imposer comme le nouveau modèle de communication d'entreprise. Elles aideront une communauté formée autour d'impératifs commerciaux à obtenir un avantage décisif sur des marchés extrêmement concurrentiels.

Avec une approche ouverte qui vise à protéger les investissements, Alcatel-Lucent OpenTouch™ tire profit de plusieurs décennies d'expérience et d'expertise dans le domaine des communications d'entreprise, des technologies et du service à la clientèle. Les communications d'entreprise traditionnelles deviennent des conversations collaboratives prises en charge de manière transparente sur tous les terminaux, intégrant tous les supports, partout dans le monde. Exploitez facilement toute la puissance des innovations apportées par les solutions de communication grand public (vidéo, mobilité, réseaux sociaux...) pour renforcer la participation des employés et les relations client.

## La différence OpenTouch™

- **Conversation collaborative** : les conversations multimédia, multi-équipement et multiparticipant placent les individus au centre des interactions professionnelles. De nouveaux modes de travail se répandent. L'activité se développe de manière accélérée. La satisfaction des employés et des clients s'accroît.
- **Simplicité** : les conversations collaboratives sont délivrées à partir d'une seule plateforme « tout-en-un ». Alcatel-Lucent est le premier partenaire des entreprises à associer des fonctions de conversation évoluées dans un seul serveur. Les équipes informatiques mettent à la disposition de l'entreprise des services de communication évolués à l'aide d'un seul équipement simple à gérer.
- **Innovation** : OpenTouch™ intègre de nombreuses innovations et des composants tels que le serveur SIP Genesys qui assurent la fluidité des conversations entre employés et avec les clients, partenaires et fournisseurs. Les individus s'impliquent davantage. La productivité augmente.

Pour plus d'informations : [www.alcatel-lucent.com](http://www.alcatel-lucent.com)

### [www.alcatel-lucent.com/enterprise](http://www.alcatel-lucent.com/enterprise)

Alcatel, Lucent, Alcatel-Lucent, the Alcatel-Lucent Enterprise logo, are trademarks of Alcatel-Lucent. All other trademarks are the property of their respective owners. The information presented is subject to change without notice. Alcatel-Lucent assumes no responsibility for inaccuracies contained herein. Copyright © 2011 Alcatel-Lucent. All rights reserved. EMG3105110309 (August)

