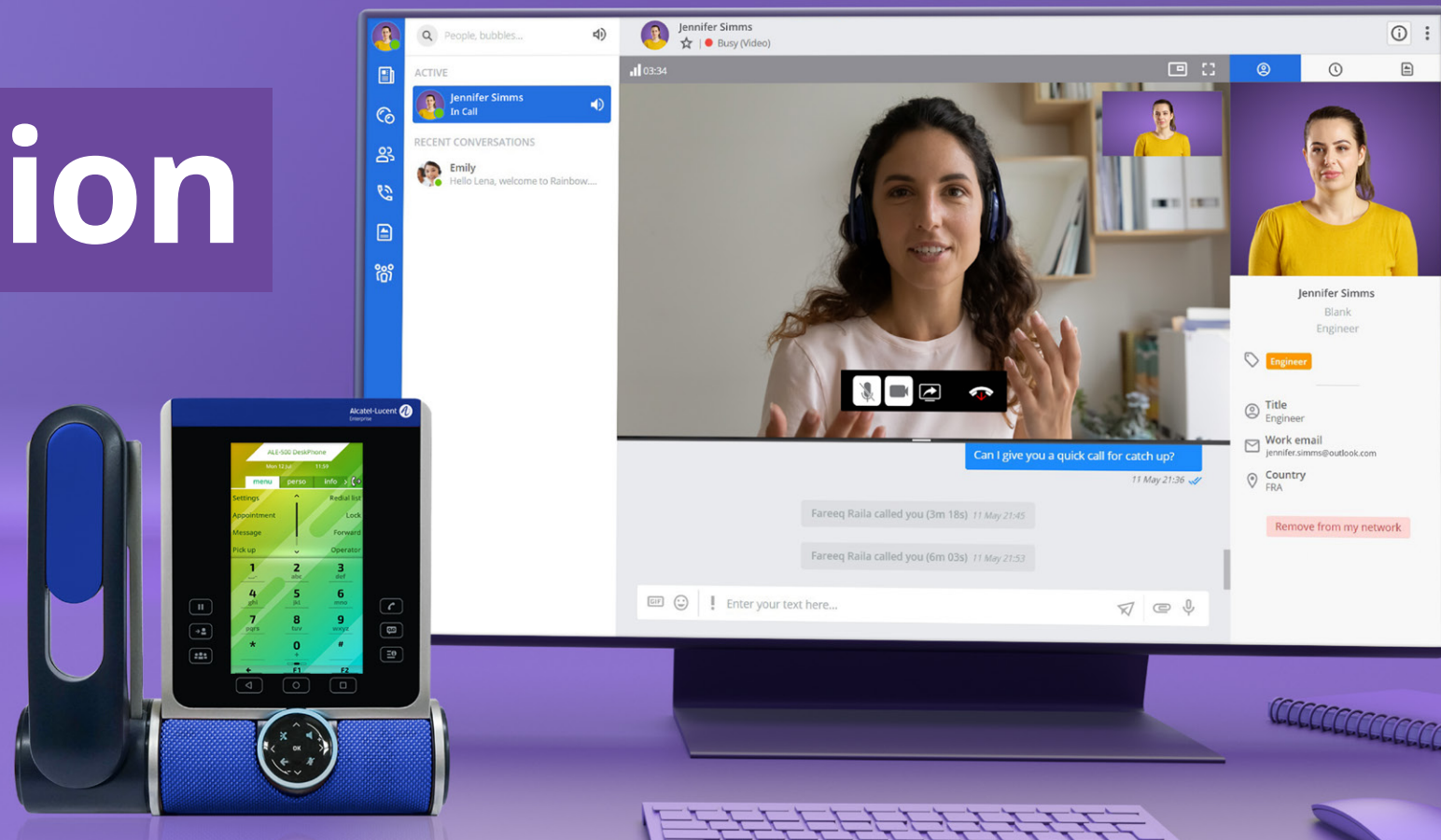


La

transformation



Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise Purple

Une plateforme de communication conçue pour l'ère numérique

eBook

Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise Purple

Alcatel-Lucent
Enterprise





Sommaire

- | Présentation d'Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise Purple
- | Favoriser l'espace de travail numérique
- | La nouvelle expérience de téléphonie professionnelle d'Alcatel-Lucent Enterprise
- | Centre de contact hybride comme service
- | Tout connecter
- | Un moteur SIP au coeur du système
- | Communications professionnelles sécurisées
- | OmniPCX Enterprise Purple et cloud hybride
- | Synthèse



Présentation d'Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise Purple

La technologie numérique fait partie de notre vie personnelle et professionnelle depuis plus d'une décennie. Toutefois, les entreprises adoptent aujourd'hui de plus en plus rapidement de nouveaux services dans le cloud favorisant la collaboration et le travail en tout lieu, soulignant ainsi le besoin croissant de mobilité et de flexibilité.

Les entreprises en cours de transformation numérique sont prêtes à accélérer leurs activités. Pour celles qui en sont encore aux prémices, l'heure est venue de décider où et quand commencer.

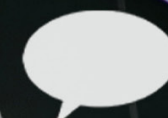
La communication d'entreprise revêt aujourd'hui plus d'importance que jamais. Les entreprises doivent définir comment intégrer la communication dans l'optique d'améliorer leurs performances au lieu de la considérer comme un outil dissocié.

Ceci implique une plateforme de communication intégrant une technologie ouverte et des fonctionnalités visant à accompagner la transformation numérique et contribuer à la réussite commerciale des entreprises, quelle que soit leur taille ou quel que soit leur secteur d'activité.

Cette plateforme de communication ouverte doit garantir un niveau de sécurité maximal des communications d'entreprise. Elle doit s'intégrer aux processus et applications métiers de façon à réduire la latence et accroître l'efficacité et la satisfaction des clients. La plateforme servira de base pour créer un espace de travail numérique, permettant ainsi aux équipes de travailler en tout lieu avec les mêmes outils et la même simplicité d'utilisation.

Elle est conçue pour se connecter au cloud, les entreprises étant ainsi en mesure d'adopter de nouveaux modèles économiques sans avoir à tout changer.

Voilà Alcatel-Lucent OmniPCX® Enterprise Purple.





Création d'un espace de travail numérique

Dans un environnement de travail où le travail à distance et le télétravail sont devenus la norme, les communications en temps réel constituent un lien nécessaire pour les échanges avec les collègues, les clients, les partenaires et les fournisseurs.

OmniPCX Enterprise Purple assure les communications d'entreprise et la continuité des appels en tout lieu, à tout moment et sur tout appareil (PC, mobile, deskphone...). Il permet également les communications vocales dans des plateformes de collaboration sur le cloud telles que [Rainbow™ d'Alcatel-Lucent Enterprise](#).

Travailler en équipe

Assistants numériques, analyses, applications en libre-service : les pratiques de gestion évoluent

Espace de travail numérique avec réunions et webinaires immersifs pour la dynamique d'équipe à distance

Travail en équipe pour gérer, avec succès, plus d'interactions

Connectivité omniprésente

Flexibilité temporelle = Flexibilité du dispositif

2 jours par semaine au bureau

Connecter tout le monde

Intégration flexible de talents externes

Vue à 360° sur les interactions en omnicanal avec les clients

Continuité des appels avec les collaborateurs sur site, Dispositifs robustes pour les environnements difficiles

Dispositifs spécialisés pour prévenir la fatigue liée au travail à distance



La nouvelle expérience de téléphonie professionnelle d'Alcatel-Lucent Enterprise

Les téléphones professionnels d'Alcatel-Lucent Enterprise donnent un nouveau visage à la plateforme de communication OmniPCX Enterprise Purple.

Conçus pour les communications de l'ère numérique, ces téléphones sont dotés d'avancées technologiques et de caractéristiques uniques : barrière anti-bruit, barre de son Symphonic 3D et capture audio, pour n'en citer que quelques-uns.

Grâce à leur superbe design et à leurs fonctionnalités riches, ils peuvent aussi bien être utilisés au bureau que dans des environnements de travail à distance. Grâce à la qualité du son, tous les participants aux conférences téléphoniques ont l'impression de se trouver dans la même pièce.

Les nouveaux téléphones professionnels passent automatiquement en mode d'économie d'énergie lorsqu'ils ne sont pas utilisés.



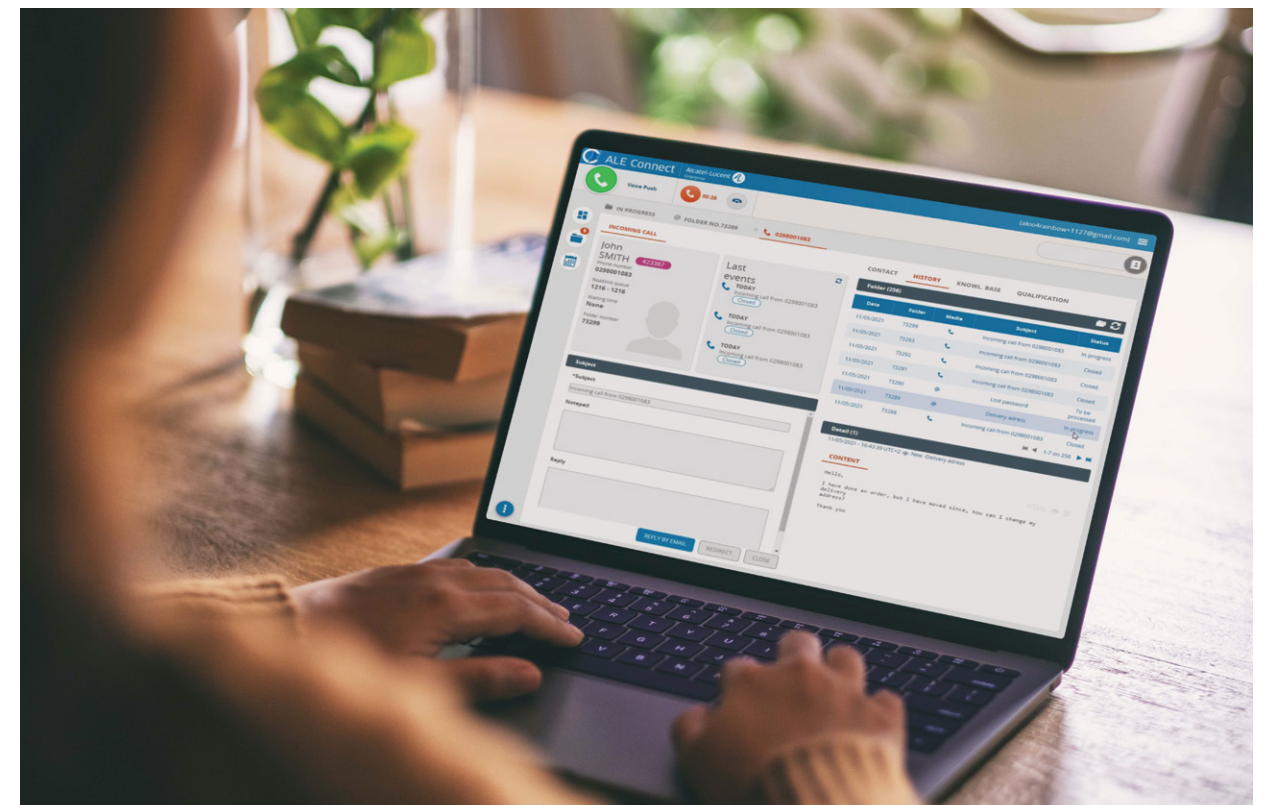


Centre de contact hybride comme service

ALE Connect est une solution de service client omnicanal unique qui tire parti de la puissance d'OmniPCX Enterprise Purple pour les interactions vocales et d'un service basé dans le cloud alimenté par Akio pour les interactions multicanal.

Les agents bénéficient d'une plateforme intégrée qui leur permet de gérer les demandes des clients à partir de différents médias, des appels vocaux aux messages, ainsi qu'à travers les principales plateformes de réseaux sociaux telles que Facebook Messenger et Twitter.

Elle offre des résultats incomparables en termes de satisfaction client et de responsabilisation des agents. Son architecture basée sur le cloud apporte aux entreprises une flexibilité inégalée pour gérer les pics d'activité.





Le "tout connecté"

Dans le monde numérique d'aujourd'hui, les communications doivent offrir plus que de simples connexions vocales entre les individus : elles doivent proposer des outils pour améliorer la réactivité et réduire la latence.

Les communications d'entreprise doivent donner du contexte et fournir les bonnes informations au bon moment. Ces informations peuvent provenir d'un expert, d'une application, d'un processus métier, voire d'une notification envoyée par un objet connecté de l'Internet des objets (IoT).

OmniPCX Enterprise Purple est conçu pour permettre de tout connecter en temps réel, de sorte que les conversations puissent avoir lieu dans leur contexte et dans le but d'obtenir des résultats commerciaux immédiats.

L'intégration peut se faire à l'aide de connecteurs prêts à l'emploi ou d'API documentées faciles à utiliser avec la plateforme de communication comme service (CPaaS) de Rainbow ou OmniPCX® Open Gateway d'Alcatel-Lucent Enterprise.

Les applications vont du service à la clientèle et des processus métiers axés sur les communications à des solutions sectorielles notamment pour la santé, l'éducation, les services publics, le transport et la finance.





Le "tout connecté"

Connecter les personnes

Expérience client
Chat bots



Interactions
multicanaux
avec les clients
Du chat à
la vidéo



Connecter les objets



Intégration IoT
Communications
orientées objet

Connecter les applications

Applications métiers



Applications métiers
Gestion automatisée



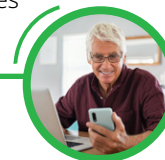
Applications
de bureau
Google Workspace



Applications verticales
Bâtiments intelligents



Applications verticales
Services de
notification d'urgence



Automatisation
des processus
métiers
Flux de travail permettant
la communication





Un moteur SIP au coeur du système

Pour tout connecter, il faut fonctionner dans un environnement ouvert, avec les dernières technologies et normes de sécurité.

OmniPCX Enterprise Purple s'articule autour d'un moteur SIP puissant qui permet l'ouverture de l'écosystème informatique de l'entreprise, notamment les applications et les processus métiers, la gestion et même l'infrastructure de réseau.

Fonctionnalités offertes :

Évolutivité

- 15 000 dispositifs SIP par instance
- 300 000 BHCC
- RTP direct pour le contrôle des appels à distance

Opérations

- Gestion des dispositifs SIP natifs
- Tickets de qualité SIP VoIP dans les nouveaux rapports de performance d'[Alcatel-Lucent OmniVista® 8770](#)
- Inscription dans le cloud pour les téléphones NOE afin de passer au SIP à tout moment en utilisant le serveur ALE EDS (Easy Deployment Server)

Fonctionnalités SIP+

- Supervision/prise d'appel (pour les utilisateurs SIP)
- Contrôle des appels à distance avec services des appels en cours
- Tout codec SIP - vers - SIP

- Toutes les options de redondance
- Softphone

Travail à distance

- Connectez-vous en toute sécurité en tout lieu grâce à [Alcatel-Lucent OpenTouch® Session Border Controller \(SBC\)](#)
- VoIP et vidéo via OpenTouch SBC
- Communications vocales et vidéo chiffrées sur Internet



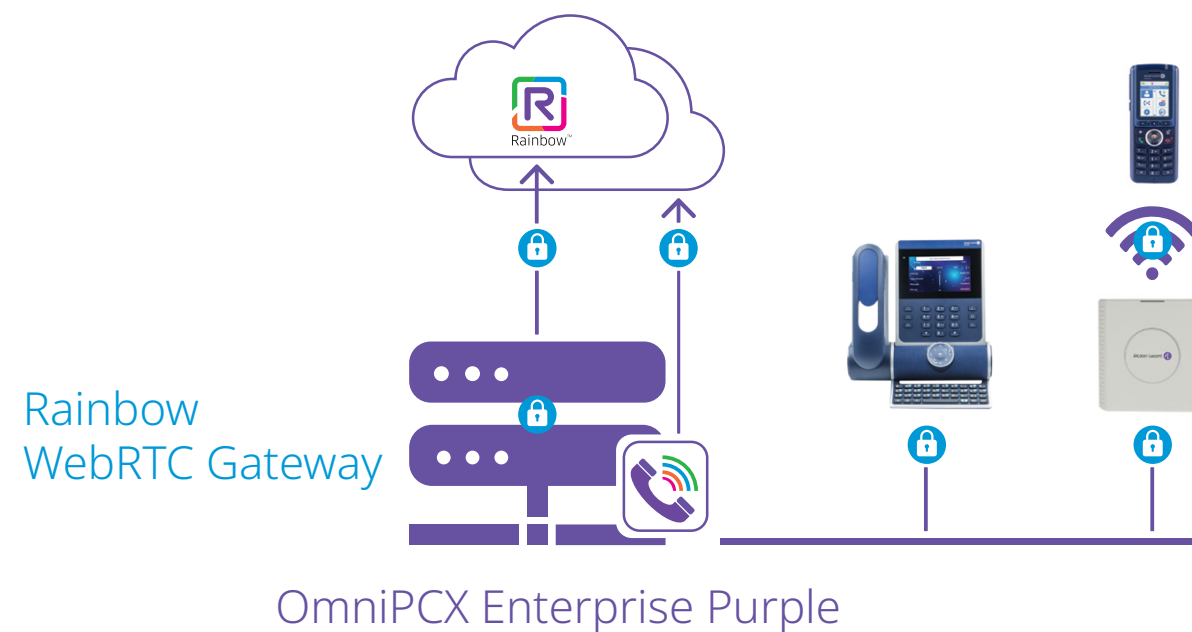


Communications professionnelles sécurisées

OmniPCX Enterprise d'Alcatel-Lucent Enterprise a renforcé les fonctions de sécurité et de confidentialité de son offre Purple.

L'architecture de communication OmniPCX Enterprise Purple fournit un **chiffrement natif** de bout en bout pour le réseau SIP vers la passerelle Rainbow WebRTC, ainsi que pour les ALE DeskPhones et terminaux IP DECT.

Cette architecture répond en outre aux normes de sécurité les plus élevées, notamment la norme ISO27001 pour Rainbow et **critères communs**.





OmniPCX Enterprise Purple et Cloud hybride

D'un point de vue commercial, OmniPCX Enterprise est une plateforme de communication ouverte conçue pour tout connecter, notamment les individus, les applications et les processus, et les objets.

Pour ce qui est du modèle, OmniPCX Enterprise Purple est conçu pour se connecter nativement au cloud, créant ainsi ce qu'ALE appelle un cloud hybride.

Un cloud hybride combine des services de téléphonie sur site et des services collaboratifs dans le cloud (ou tout autre service), offrant ainsi des avantages immédiats et concrets aux entreprises et aux institutions publiques. Un cloud hybride permet aux entreprises de :

- Tirer parti des investissements passés dans les équipements de communication
- Passer progressivement au cloud sans interruption des communications
- Proposer aux collaborateurs de nouveaux lieux de travail grâce à des services collaboratifs sur cloud
- Minimiser les interventions de maintenance et de mise à niveau
- Améliorer la flexibilité et l'agilité
- Bénéficier d'applications professionnelles axées sur les communications sans avoir à supporter le poids d'une intégration coûteuse.

Grâce à ses services **Cloud Connect**, l'architecture de cloud hybride d'OmniPCX Enterprise Purple offre des services d'automatisation des activités, tels que la gestion automatisée de la flotte et des opérations de maintenance.

Des services spécifiques peuvent être développés à l'aide d'API complètes de Rainbow CPaaS (cloud) ou d'OmniPCX Open Gateway sur site), une plateforme d'intégration complémentaire à OmniPCX Enterprise Purple.





Synthèse

Conçue pour l'ère numérique, OmniPCX Enterprise Purple permet aux entreprises de toute taille, de tout secteur d'activité, de réussir leur transformation numérique en offrant des avantages complets grâce à trois composants clés :

Les individus : favoriser l'espace de travail numérique

Fournir des outils, des dispositifs et des services de communication et de collaboration nécessaires pour rendre possible le nouvel espace de travail, en tout lieu, comme si les collaborateurs se trouvaient dans l'entreprise.

La technologie : le "tout connecté"

Placer les communications au centre des performances de l'entreprise, en les intégrant aux applications commerciales et bureautiques, aux processus métiers et aux objets intelligents. Veiller à ce que les individus disposent des bonnes informations, au bon moment, pour prendre la bonne décision. Les informations sont fournies dans leur contexte, ce qui permet d'accroître la satisfaction des clients et la motivation des collaborateurs.

Modèle : cloud hybride

Grâce à la puissance combinée des serveurs de téléphonie d'entreprise sur site et des services sur cloud de pointe, tels que les communications unifiées comme service (UCaaS) de Rainbow, les entreprises peuvent progressivement profiter des avantages du cloud sans risque, tout en tirant parti de leurs investissements passés.

Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise Purple est une plateforme ouverte et sécurisée offrant de nombreuses possibilités. C'est le point de départ d'une transformation réussie dont la communication est le centre.