



Ne prenez aucun risque, mettez à jour votre système de communication !

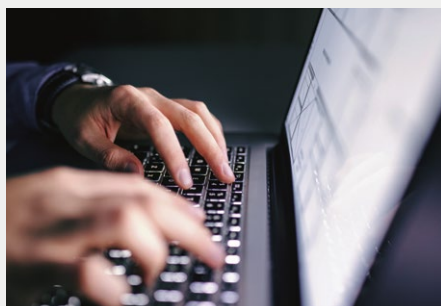
Pourquoi est-il essentiel de maintenir votre système à jour ?

Les organisations comme la vôtre doivent constamment s'adapter pour rester compétitives, faire les bons choix en matière d'investissement et assurer leur viabilité à long terme. Capitaliser sur les équipements existants peut être une stratégie gagnante, en particulier dans un domaine aussi vital que les communications.

Disposer d'un système de communication de pointe permet de renforcer la sécurité, d'améliorer l'efficacité et de garantir la conformité. Les technologies les plus récentes protègent contre les cyberattaques, rationalisent les opérations informatiques et facilitent les communications en temps réel. Elles permettent également une plus grande évolutivité, ce qui favorise un environnement de travail plus productif et maintiennent la confiance des clients grâce à un traitement des données sécurisé.

Quels sont les risques liés à un système obsolète ?

Les appels téléphoniques sont essentiels dans vos activités quotidiennes. Un système de communication obsolète peut exposer votre organisation à des risques susceptibles de compromettre votre activité.



Cybersécurité

- Violations de la sécurité
- Attaques de type Zero Day
- Menaces pour la confidentialité des données et le respect de la vie privée



Obsolescence

- Pénurie de matériel
- Problèmes de compatibilité
- Fin du support du fournisseur



Maintenance

- Manque d'expertise
- Coût de maintenance
- Temps de réaction

Modernisez votre système de communication afin d'atténuer ces risques et de bénéficier d'avantages compétitifs : meilleure efficacité des employés, satisfaction client accrue et opérations informatiques plus agiles.



Quels sont les avantages à moderniser votre système de communication ?

En modernisant votre système de communication, vous capitalisez sur vos investissements passés tout en introduisant de nouvelles habitudes de travail et technologies telles que le cloud et l'intelligence artificielle qui peuvent contribuer à obtenir les avantages suivants :

1. **Améliorer l'efficacité de vos employés** : adoption de modes de travail en tout lieu (sur site, à distance ou hybride), continuité des communications entre les employés travaillant dans différentes équipes, atténuation du phénomène de cloisonnement entre les employés travaillant sur site et ceux à distance, et mise à disposition d'outils de communication adaptés à chaque profil d'utilisateur.
2. **Enrichir les conversations avec vos clients** : nouveaux canaux de communication tels que la vidéo et la messagerie instantanée, intégration avec vos applications métiers type CRM et votre site web, communication assistée par l'IA pour un échange d'informations plus rapide avec les clients, et une automatisation via chatbot et voicebot.
3. **Gagner en agilité dans vos opérations informatiques** : gestion sécurisée et automatisée de votre système de communication, disponibilité maximale du service, économies sur les tâches de gestion quotidiennes pour se concentrer sur les nouveaux besoins de l'entreprise, et système de communication sur site connecté aux services cloud d'Alcatel-Lucent Enterprise dans un modèle hybride.

Quelques exemples de l'engagement d'ALE dans la modernisation d'organisations de toutes tailles et de tous secteurs :

- Un spécialiste de la gestion du gaz en Allemagne a modernisé son système téléphonique afin d'améliorer les communications internes et externes entre employés et avec les clients. L'histoire complète est [disponible ici](#).
- Une entreprise française spécialisée dans la distribution d'appareils électroménagers a optimisé son service client grâce à une application de centre de contact omnicanal tout-en-un pour gérer les appels téléphoniques, les e-mails, le chat en ligne et les réseaux sociaux. L'histoire complète est [disponible ici](#).
- Le service informatique d'une collectivité locale d'un pays européen tire parti de la modernisation de son système de communication pour offrir de nouveaux services accessibles à partir d'un cloud sécurisé hébergé dans un centre de données local. L'histoire complète est [disponible ici](#).



1. Améliorez l'efficacité de vos employés

Les dernières versions des produits de communication d'ALE sont adaptées aux nouveaux besoins des employés. Elles sont faciles à adopter et à utiliser, offrent des interfaces utilisateur performantes et permettent de réaliser des gains de productivité dans diverses situations :

Travail en tout lieu

L'ensemble des employés utilise les mêmes services de communication, sur site ou à distance, afin d'assurer la continuité des appels. Pour ce faire, il suffit de connecter le système de communication existant aux services cloud de [Rainbow™ d'Alcatel-Lucent Enterprise](#) pour étendre ses capacités avec une connectivité sécurisée basée sur la norme WebRTC.

Mobilité et numéro de téléphone unique

Qu'ils communiquent depuis un smartphone lorsqu'ils sont en télétravail, ou utilisent un téléphone ou un ordinateur équipé d'une application softphone au bureau, les employés sont facilement joignables à l'aide d'un numéro professionnel unique.

Téléphones de bureau

Les employés qui communiquent fréquemment bénéficient de la nouvelle génération de téléphones [ALE DeskPhones](#) qui offrent un son 3D symphonique HD à très large bande pour faciliter l'interactivité et la compréhension mutuelle. Ces téléphones peuvent également être utilisés en toute sécurité par les employés en télétravail depuis leur domicile.

Intelligence artificielle

Les fonctionnalités d'IA de Rainbow permettent aux utilisateurs de gagner réellement en efficacité, grâce à la transcription automatique, au résumé des conversations et à la navigation intelligente dans les enregistrements.

Employés de première ligne

Le personnel technique et industriel, les établissements de soins et les agents de sécurité utilisent souvent des combinés sans fil robustes et faciles à nettoyer ou une application pour smartphone. Équiper les employés de [combinés DECT](#) ou [WLAN](#) individuels au lieu de combinés partagés en fonction du poste de travail permet de faciliter les activités au quotidien tout en maintenant les numéros professionnels.

Collaboration d'équipe

Rainbow facilite l'échange d'informations, le travail d'équipe et la gestion de projets. Il permet les appels vidéo et l'accès à une messagerie de groupe sécurisée, et indique si les collaborateurs sont en ligne, en réunion ou disponibles pour un chat rapide. Les utilisateurs de Microsoft Teams peuvent passer des appels directement dans l'application grâce à un connecteur Rainbow dédié.



Le téléphone dans l'espace de travail numérique

La nouvelle génération de téléphones professionnels facilite les communications grâce à un son de haute qualité, à la connectivité Bluetooth et à une ergonomie optimisée pour le confort d'usage. Le mode haut-parleur atténue la fatigue liée au port d'un casque toute la journée. Un mode de bureau partagé est disponible pour les espaces de type open space. De nombreux télétravailleurs l'utilisent également à domicile en le connectant en Wi-Fi à leur box Internet. Il est aussi adapté pour les réunions dans les petites salles grâce à la diffusion du son 3D et à la captation micro à 360°, de sorte que tous les participants dans la pièce peuvent faire entendre leur voix !

Fiche solution

Pourquoi moderniser votre système de communication



2. Enrichissez les conversations avec vos clients

Les dernières versions des solutions de gestion de la relation client d'ALE améliorent les performances de l'entreprise grâce à une expérience unifiée pour toutes les équipes du back et du front-office et à l'ajout de nouveaux canaux de communication pour répondre rapidement et avec précision aux demandes des clients :

Opératrice automatique

Rationalisez votre accueil téléphonique grâce à une opératrice automatique et à la reconnaissance vocale. Acheminez plus facilement les appels vers les bons interlocuteurs. Optimisez vos coûts. [Alcatel-Lucent Visual Automated Attendant](#) (VAA) est une solution multi-site centralisée que vos équipes peuvent configurer à partir d'une interface graphique très simple.

Enregistrement des appels

Améliorez les interactions avec les clients selon votre politique qualité en enregistrant les communications de façon systématique, ou à la demande depuis le poste de travail. [Alcatel-Lucent OmniPCX Record Suite](#) génère des enregistrements et des transcriptions vocales qui fournissent un support en cas de litige ou de sessions de coaching pour les employés. Les connecteurs IA disponibles permettent de résumer automatiquement la conversation et d'analyser le sentiment des clients.

Agent de centre de contact à distance

Facilitez la connexion de vos experts en interaction avec les clients, où qu'ils se trouvent. Vos chargés de clientèle et vos conseillers ont accès à tous les services de communication à partir d'un téléphone ou d'un softphone lorsqu'ils télétravaillent.

Intégration CRM

Améliorez le taux de résolution des demandes clients en communiquant directement depuis une application CRM ou de ticketing telle que Salesforce, Microsoft Dynamics ou ServiceNow. L'affichage automatique des données clients dans l'application CRM pour chaque appel améliore l'accueil téléphonique et le service fourni.

Chat à partir de votre site de e-commerce

Augmentez l'interactivité de votre site web en permettant aux visiteurs d'obtenir des informations en temps réel de la part de vos experts à l'aide d'une messagerie instantanée. Intégrez des chatbots pour l'automatisation.

Conversation omnicanale

Facilitez l'engagement avec les clients grâce à [ALE Connect](#) qui fournit à vos employés une vue à 360° de toutes les interactions avec les clients par téléphone, e-mail, messagerie et réseaux sociaux. Les agents des centres de contact bénéficient d'une assistance basée sur l'intelligence artificielle qui leur permet de répondre plus rapidement et avec plus de précision aux demandes des clients.

Ouverture via API

Adaptez le routage des communications aux besoins de votre entreprise, tels que les compétences des agents ou les profils des appelants, grâce à nos environnements de développement ouverts pour les systèmes sur site ou les applications SaaS dans le cloud.



3. Gagnez en agilité dans vos opérations informatiques

En passant à la dernière version, vous bénéficiez immédiatement d'un système de communication fiable, sécurisé et actualisé. Cela maximise la disponibilité des services et libère vos équipes des tâches quotidiennes de gestion grâce à l'automatisation, pour vous permettre de vous concentrer sur les nouveaux besoins de votre entreprise. Vous pourrez également tirer parti des nouvelles possibilités offertes par la virtualisation et la connectivité avec le cloud pour rationaliser l'infrastructure et normaliser les réseaux IP.

Vous constaterez des avantages immédiats dans les domaines suivants :

Cybersécurité

Une meilleure défense contre les cyberattaques et la protection de vos communications et données sensibles, telles que les numéros de carte de crédit des clients, les données des patients dans le domaine médical et toutes les informations confidentielles, grâce à la nouvelle fonction de chiffrement natif des communications.

Conformité

Amélioration de la protection des données tout en se conformant aux réglementations européennes : Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), sécurité des réseaux et de l'information Directive NIS 2 et loi sur la cyber-résilience (CRA).

Réduction des coûts de communication

Optimisation de vos coûts en tirant parti du fournisseur d'accès SIP local de votre choix.

Maintenance

Un portail web unique pour administrer et déléguer les opérations de routine aux administrateurs locaux. Automatisation des tâches de gestion courante et personnalisation en fonction des besoins de l'entreprise grâce à des API et à notre environnement de développement de type "low-code".

Connectivité

Une infrastructure de communication sur site fiable reliant l'ensemble de vos sites, quelles que soient les conditions de l'infrastructure réseau : digital, IP, SIP, DECT ou WLAN ; une connectivité hybride dans le cloud pour étendre les capacités du système de communication sur site avec de nouveaux services. La technologie Single Pair Ethernet (SPE) permet de mener à bien des projets de modernisation en exploitant le câblage existant et en réduisant les coûts.

Connectivité en cloud hybride

Le système de communication déployé sur site peut être connecté en toute sécurité à des services basés sur le cloud pour étendre ses capacités, que ce soit dans le domaine de la mobilité, de la collaboration, de l'intégration avec des applications métiers telles que CRM, applications de relation client omnicanale ou de gestion à distance. Le serveur de communications en temps réel reste sur site, tandis que les capacités cloud sont utilisées pour les moyens de communication moins essentiels (tels que la messagerie instantanée, la vidéo, etc.).



Quelles sont les évolutions fonctionnelles récentes du système de communication d'ALE ?

Le tableau suivant identifie les principales fonctionnalités en fonction des versions du produit [Alcatel-Lucent OmniPCX® Enterprise Purple](#) (OXE Purple).

Versions d'OmniPCX Enterprise Communication Server		2018 R12.2	2020 R12.4	2021 R100	OXE Purple 2026 R101.2
Améliorer l'efficacité des employés grâce à l'espace de travail numérique en tout lieu					
Travail hybride :	Appeler depuis tout appareil et connecter le personnel administratif aux télétravailleurs grâce à la passerelle WebRTC Rainbow	■	■	■	+ Enregistrement optimisé
	Améliorer la collaboration grâce aux visioconférences Rainbow et au dialogue de groupe en ligne sécurisé	■	■	■	+ Transcription et résumé par IA
	Télétravailler et appeler à l'aide d'un téléphone professionnel avec une connectivité à distance sécurisée		■	■	+ Groupe de recherche pour téléphones SIP
	Appeler facilement grâce au son 3D Symphonic HD, à AudioHub et aux téléphones ALE DeskPhones Enterprise compatibles Wi-Fi		■	■	+ Bouton d'alarme rouge
Travailleurs de première ligne :	Connecter les employés de première ligne avec les utilisateurs de Microsoft Teams au sein de l'entreprise		■	■	+ Mode « Ne pas déranger » et filtrage du journal des appels
	Équiper les travailleurs de première ligne de combinés et de casques mobiles utilisables partout sur site		■	■	+ Cryptage IP-DECT AES256
	Connecter les travailleurs mobiles sur site à l'aide de combinés DECT robustes et faciles à nettoyer		■	■	+ Adaptateur SPE pour IP-xBS
	Protéger les travailleurs isolés grâce à des combinés dotés d'une touche d'alarme	■	+ WLAN	■	+ Topologie Multi-OXE
Gestion des appels performante :	Délivrer un accueil professionnel personnalisé et distribuer efficacement les appels grâce à la console d'opérateur 4059EE		■	■	+ Accessibilité
	Automatiser l'accueil et le routage des appels à l'aide de Visual Automated Attendant et du traitement du langage naturel	■	■	■	+ Sécurité CIS niveau 2
	Enregistrer toutes les interactions voix et vidéo, dans un souci de qualité et de conformité aux réglementations à l'aide d' OmniPCX Record Suite	■	■	■	+ Transcription et analyse par IA
Utilisation des données :	Améliorer la flexibilité du service client grâce à des agents à distance en utilisant l'application ALE SoftPhone			■	+ Authentification mutuelle TLS
	Gérer les appels téléphoniques à partir d'applications CRM à l'aide des connecteurs CRM de Rainbow	■	■	■	+ JustCall, Capsule, Appivo
Utilisation de tout canal :	Améliorer la résolution au premier contact : pour les agents, une vue à 360° de tous les canaux avec ALE Connect			■	+ Assistance par IA pour les agents
	Gérer les conversations multimodales avec les clients : voix, e-mail, web chat, Facebook Messenger, X/Twitter			■	+ Résumé de la conversation



Versions d'OmniPCX Enterprise Communication Server		2018 R12.2	2020 R12.4	2021 R100	OXE Purple 2026 R101.2
Répondre à toutes les attentes du service informatique grâce à la flexibilité des options de transformation					
Agilité vers le cloud :	Optimiser l'infrastructure avec la virtualisation et le cloud privé	■	■	■	+ O2G dans Microsoft Hyper-V
	Connecter n'importe quel appareil, application ou système externe en SIP, IP, Digital, WLAN, DECT	■	■	■	+ Adaptateur SPE pour la conversion analogique vers IP
	S'appuyer sur des normes pour garantir la durabilité et l'interopérabilité en utilisant le protocole SIP	■	■	■	+ SIPREC avec enregistrement TLS
	Centraliser et déléguer les opérations en tout lieu grâce au client Web de l'OmniVista 8770 NMS	■	■	■	+ Gestion unifiée
Sécurité :	Sécuriser les communications sur le réseau LAN/WAN grâce au chiffrement natif adapté à la virtualisation		■	■	+ Enregistrement automatique des certificats
	Respect de la réglementation européenne et de la directive NIS2				+ Syslog sécurisé (TLS)
Flexibilité SaaS :	Accroître la flexibilité des communications en tant que service avec le modèle par abonnement Purple on Demand			■	+ Abonnement Dispatch Console
Automatisation :	Gérer la configuration dans le cloud et assistée par l'IA avec Unified Management Center (UMC)				+ Configuration assistée par IA

Par où commencer ?

Il est essentiel de prendre des mesures pour réduire les risques inhérents à un système de communication vieillissant : cybersécurité, obsolescence du matériel et des logiciels et maintenabilité.

Si vous êtes couvert par un contrat de support annuel ou pluriannuel qui inclut la mise à jour de votre système de communication, vous avez accès gratuitement aux dernières versions logicielles des produits ALE, y compris les correctifs sécurité pour corriger les vulnérabilités détectées par notre équipe de veille cyber ALE. Renseignez-vous auprès du fournisseur de services en charge de votre système de communication et demandez-lui des conseils adaptés à votre situation.

Contactez un représentant ALE pour en savoir plus sur les avantages d'une modernisation et des derniers développements de nos produits pour la transformation de votre entreprise.