



ALCATEL-LUCENT OPENTOUCH™ SUITE PER LA PICCOLA E MEDIA IMPRESA

OMNIPCX OFFICE RCE R10

SOLUTION NOTE
Q1-OFFERTA
2015

EDITION 1.0



Alcatel-Lucent Enterprise proprietary and
confidential. Copyright © 2014. All rights
reserved.

1 INDICE

1	Indice	2
2	Sommario	3
3	Alcatel-Lucent OpenTouch Suite per le PMI	4
3.1	OmniPCX Office RCE Communication Suite	5
3.1.1	OmniPCX Office RCE Communication Suite options	6
3.1.2	OmniTouch Call Center Office	8
3.1.3	Applicazioni di Personal Communication	9
3.1.4	Soluzioni di Mobilità	10
3.1.5	The OmniPCX Office RCE Open Pack	11
3.2	8770 NMS server	12
3.3	Terminali OpenTouch Suite per le PMI	13
3.4	Motivazioni e benefici	16
4	Soluzioni di Data Networking	17
4.1	Motivazioni e benefici	18
5	OpenTouch Suite per le PMI in evidenza	19
5.1	Definizione dei servizi di conversazione nativi	19
5.2	Piattaforma IP convergente	20
5.3	Principali aperture	21
6	Novità in OT SMB	22
6.1	Alcatel-Lucent Application Partner Program	22
7	Risorse	23
8	Corsi	25

2 SOMMARIO

Questa solution note introduce l'offerta Alcatel-Lucent per la piccola e media impresa. Sono rilasciati i seguenti prodotti/soluzioni:

Offerta soluzioni Alcatel-Lucent Office Communication

- Alcatel-Lucent OmniPCX™ Office Rich Communication Edition (RCE) R10
- Alcatel-Lucent Premium Deskphones (Nuovo)
- Alcatel-Lucent OmniTouch™ 8082 My IC Phone
- Alcatel-Lucent DeskPhone 8012
- Alcatel-Lucent WLAN 8008 & 8018
- Alcatel-Lucent DECT 8242 (Nuovo)
- Alcatel-Lucent DECT 8232, 500 & 500 EX
- Alcatel-Lucent DECT & IP DECT infrastructure
 - 8340 IP-DECT access point
- Alcatel-Lucent OmniVista 8770 Network Management System R2.5 (Nuovo)

Offerta soluzioni Alcatel-Lucent Data Networking per PMI

- Alcatel-Lucent Omniswitch
- Alcatel-Lucent OmniAccess WLAN switch
- Alcatel-Lucent OmniAccess WLAN access points
- Alcatel-Lucent OmniAccess WLAN instant access points
- Alcatel-Lucent OmniAccess WLAN remote access points

Alcatel-Lucent Visual Collaboration Suite per PMI

- LifeSize video conferencing offer

Importante: consultare associati e-flash per informazioni dettagliate e disponibilità.

3 ALCATEL-LUCENT OPENTOUCH SUITE PER LE PMI

Alcatel-Lucent OpenTouch Suite per le PMI è un'offerta che fornisce attraverso un unico punto vendita, una soluzione convergente e multi-media che aiuta a trasformare le comunicazioni di piccola e media impresa in significative conversazioni e in servizi utili per il business. Le offerte di soluzioni Alcatel-Lucent Office Communication supportano comunicazioni native IP e TDM e servizi di conversazione multi-device (desk phones, smart phones, laptop...) per aiutare gli utenti a rispettare al meglio gli impegni con i clienti, con i partner e pari livello, e di conseguenza migliorare la produttività a lavoro.

Alcatel-Lucent OmniPCX Office Rich Communication Edition (RCE)

Le soluzioni Alcatel-Lucent OpenTouch Suite per le PMI forniscono una risposta globale per i clienti che vogliono interconnettere le persone, la loro conoscenza e la loro rete di comunicazioni, senza dover gestire la complessità di queste soluzioni. Concentrandosi solo sul loro crescente business, questi clienti traggono profitto dai potenti servizi convergenti forniti da **Alcatel-Lucent OmniPCX Office Rich Communication Edition (RCE)**.

Alcatel-Lucent OmniPCX Office RCE è integrato con il Server **Alcatel-Lucent Omnivista 8770 Network Management**.

Soluzioni di Data Networking Alcatel-Lucent Enterprise

Alcatel-Lucent Enterprise Data Networking Solutions fornisce lo SMB con lo stato dell'arte ed equipaggiamenti di Ethernet switching e prodotti di infrastrutture WLAN facilmente installabili. Alcatel-Lucent fornisce lo SMB di equipaggiamenti di switching altamente performanti ed affidabili da installare, connettività plug-and-play e Power-over-Ethernet (PoE) per telefoni IP, access point WLAN e altri dispositivi di rete campus/office/branch/home.

3.1 OmniPCX Office RCE Communication Suite

OmniPCX Office RCE è distribuiti con le **Suite Office Communication** che includono il software e un primo set di licenze. Tutte le suite supportano un vasto set di funzionalità di business communication disponibili per ogni utente, inclusa la segreteria e l'operatore automatico. Una directory nominativa consente il dial by name e l'identificazione del chiamante. Tutti i sistemi sono pronti per la contabilizzazione delle chiamate e per i servizi alberghieri. Ogni utente può usare l'applicazione di telefonia Desktop PIMphony Basic.

Caratteristiche disponibili in tutte le suite software

- **Instant Messaging tra utenti OmniPCX Office RCE (Nuovo)**
- **Connettore LDAP per la ricerca nella rubrica aziendale (Nuovo)**
- One number / Multi-terminale
- 4 canali VoIP per supporto VOIP
- Personal Assistant - 4 messaggi di accoglienza societari personalizzabili
- 10 minuti di musica d'attesa personalizzata - 4 lingue di sistema
- Personalizzazione da remoto per il voice mail e l'operatore automatizzato
- BLF (Busy lamp field) e estensione a 250 utenti supervisionati
- Automatic Route Selection (ARS) - Direct Inward Selection Access (DISA)
- Contabilità chiamate su IP
- 3000 nominativi di directory - 1000 NMC ticket
- Voice mail 2 porte e fino a 60 minuti di registrazione
- Licenze software
- Fino a 200 sessioni PIMphony Basic

Quattro suite avanzate coprono le imprese che richiedono dispositivi analogici o TDM avanzati, e una suite IP è disponibile per le imprese che scelgono di sfruttare i benefici di una rete IP convergente. La scelta iniziale tra Suite IP o avanzate dipende solo dalla prima configurazione venduta, ma non preclude la possibilità futura di cambiare dal TDM verso una pura soluzione IP.

Le licenze utente sono necessarie a connettere un telefono Serie 9 Alcatel-Lucent, un telefono analogico o qualsiasi telefono IP. Le Suite Comunicative sono fornite con un primo set di licenze utente:

Com. Suite		IP	Advanced			
			VS	S	M	L
Users	UA	-	8	16	30	50
	Z	5	8	16	30	50
	IP	12	-	-	-	-

In aggiunta, le licenze utente Mobile sono richieste per connettere telefoni DECT e le licenze utenti IP mobile sono necessarie per connettere telefoni IP WLAN IP. La mobilità fuori sede richiede licenze utente Off-site.

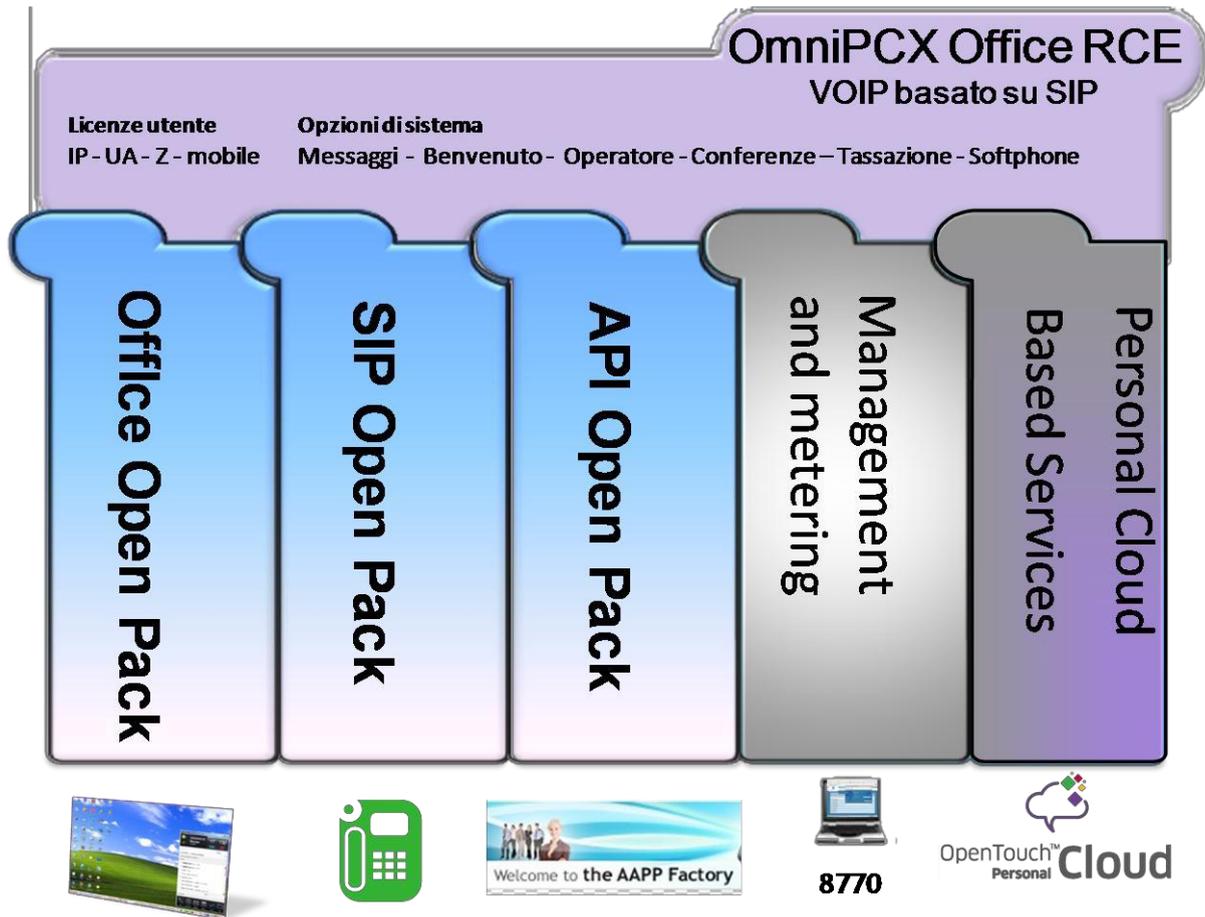
Un utente può avere diversi terminali fissi/mobili collegati tra loro all'interno di una configurazione multi-terminale, con unico call log, ricerca unificata, Instant Messaging unificato. Queste funzionalità unificate presentano lo stesso contenuto a prescindere dal dispositivo multi-terminale che viene utilizzato.

3.1.1 OmniPCX Office RCE Communication Suite options

In aggiunta alle licenze utente, le suite OmniPCX Office RCE Communication hanno la capacità di evolversi quando e come lo decidete voi.

Ci sono tre modi di migliorare le capacità comunicative delle suite:

- Licenze With system
- Con pacchetti applicativi opzionali Open
- Con server applicativi opzionali.



I pacchetti Open Packs aumentano il livello di servizio di OmniPCX Office RCE senza server aggiuntivi secondo:

- L'ambiente Office, il connettore LDAP e l'applicazione web My Instant Communicator
- Il livello di servizio SIP che può essere aumentato sul livello di servizio Open SIP
- L'apertura utilizzando API così come TAPI o CSTA

Server di applicazioni avanzate possono integrare l'OmniPCX Office RCE:

- Alcatel-Lucent OmniVista 8770 Network Management System

Alcatel-Lucent Enterprise Personal Cloud propone una serie di servizi per arricchire l'offerta OmniPCX Office RCE.

OpenTouch Suite per PMI

Alcatel-Lucent Enterprise proprietary and confidential. Copyright © 2014. All rights reserved.
Page 6 of 26

Secondo le vostre necessità, le opzioni di sistema possono fornirvi di servizi opzionali:

Messaggi d'accoglienza e segreteria telefonica

Il numero di messaggi di accoglienze può essere impostato da 4 fino a 20 messaggi.

La capacità di musica in attesa può essere aumentata da 1 fino a 4 per 10 minuti.

La segreteria sarà sintonizzata alle necessità della società, adattando il numero di porte da 2 fino a un massimo di 8, e la capacità di registrazione da 60 minuti fino a 30 ore con l'hardware di base e 60, 120 e fino a 200 ore native con la PowerCPU-EE o con l'hard disk su PowerCPU.

Operatore e multi-entities

Un operatore automatico può accogliere e guidare i chiamanti.

Un albero multiplo può anche essere programmato in modo da riflettere più organizzazioni o lingue.

Conferenza

La conferenza integrata può essere integrata con opzioni fino a 6 partecipanti.

Accesso alla rete fonia

L'accesso alla rete può essere supportato utilizzando le licenze per:

- Accesso di rete IP (SIP trunking e H323)
- B-channel per reti private o per ISDN pubblica utilizzando Mix-card ottimizzate

Misurazione e contabilità

Il numero di ticket di misurazione può essere aumentato da 1000 fino a 30000.

La contabilità aggiuntiva e le opzioni di audit sono disponibili per una rete di gestione centralizzata.

Welcome and call-center

Per un'accoglienza più professionale con agenti e supervisori, Alcatel-Lucent **OmniTouch Call Center Office** può gestire fino a 32 agenti e fornire strumenti per supervisione e statistiche.

Softphone e Personal Communication assistant

PIMphony e My IC Web e My IC Social Networks aiutano gli utenti a gestire le loro comunicazioni.

Mobilità e One number

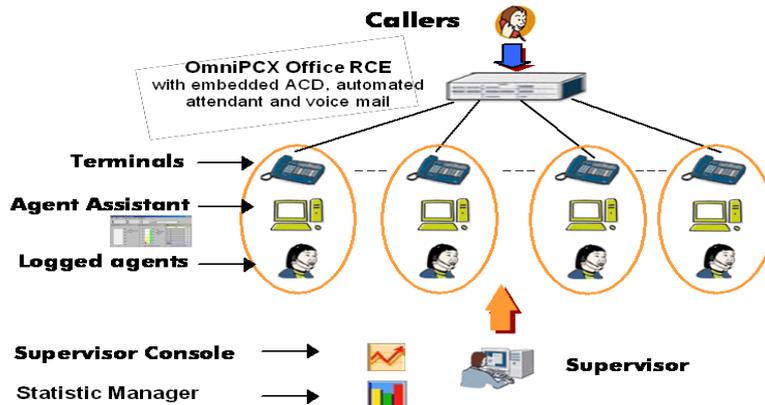
La mobilità è fornita con il servizio One number e i prodotti OpenTouch Conversation (OTCV precedentemente MyIC mobile).

3.1.2 OmniTouch Call Center Office

Alcatel-Lucent **OmniTouch Call Center Office** offre una soluzione professionale per gestire la distribuzione di chiamate in ingresso. Fa sì che ogni chiamata venga immediatamente ed efficientemente connessa al servizio più appropriato o alla persona di riferimento.

E' incluso un set completo di applicazioni:

- **Agent Assistant** - un'applicazione PC per l'agente, che permette di incrementare l'efficienza
- **Supervisor Console** - monitoraggio real-time del traffico e dei livelli di servizio
- **Statistic Manager** - post-processamento di traffico e di informazioni sulle chiamate

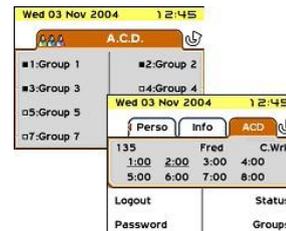


Le chiamate sono automaticamente distribuite agli agenti in base a una delle seguenti regole di distribuzione:

- **Tempo massimo di inattività:** Le chiamate sono distribuite all'agente libero da più tempo.
- **Priorità di rotazione:** Le chiamate sono equamente distribuite sequenzialmente ai diversi agenti appartenenti a un gruppo.
- **Priorità fissa:** Le chiamate sono distribuite in un ordine fisso secondo la posizione dell'agente nel gruppo ACD.

La serie 8 di telefoni Alcatel-Lucent IP Touch e la serie 9 di telefoni digitali Alcatel-Lucent offre l'accesso ergonomico agente alla seguenti funzionalità:

- Agent login / logout con password
- Enter/exit dai gruppi (se consentito dal supervisore)
- Modifica status
- Informazione sul gruppo e sulle code



3.1.3 Applicazioni di Personal Communication

Le applicazioni di Personal communication aiutano gli utenti a gestire le loro comunicazioni, accedendo ai communication log, controllando le loro preferenze di call routing e migliorando la user experience con un PC o un dispositivo smart.

OmniPCX Office RCE fornisce due famiglie di personal communication manager:

PIMphony è un'applicazione finestra con varianti per ogni categoria di utenti.

PIMphony Basic - libero e pronto per cliccare e chiamare

PIMphony Pro - per migliorare la vostra produttività

PIMphony Team -per il lavoro di team

PIMphony Attendant - per operatori o assistenti



My IC Web for Office è un'applicazione web direttamente integrata in OmniPCX Office RCE ed è parte di un Open pack opzionale RCE Office. Il principale vantaggio di My IC Web for Office è la sua installazione rapida, pronto per tutti i dispositivi IP che eseguono un web browser conforme. E' uno strumento perfetto, dentro e fuori dall'azienda.

	My IC Web for Office	PIMphony Basic	PIMphony Pro	PIMphony Team	PIMphony Attendant
*1 Solo per PBX locale					
*2 Trasferita della chiamata					
*3 UDA					
Telefonia + registro chiamate + Nomadico	✓*2	✓	✓	✓	✓
Aggiornamento Automatico		✓	✓	✓	✓
Easy location (LAN/WAN)		✓	✓	✓	✓
IP telephony		✓	✓	✓	✓
Contact manager integration			✓	✓	✓
Visual mailbox	✓		✓	✓	✓
Unified messaging + registrazione			✓	✓	✓
Dial by Name con LDAP directory	✓*3		✓	✓	✓
Dial by name con directory PBX	✓		✓	✓	✓
Text forward			✓	✓	✓
Modalità assistente				✓	✓
Supervisione monosito				✓	✓
Spervisione multisito					✓
Programmazione directory					✓*1
Programmazione informazioni utente					✓

3.1.4 Soluzioni di Mobilità

Gestire la mobilità attraverso lo SmartPhone		
<p>Any Phone</p> <p>Soluzione voce base Qualsiasi cellulare Qualsiasi fisso Nessun client</p> 	<p>OTCV iPhone</p> <p>Applicazione iPhone Instradamento delle chiamate Gestione chiamata: - Chiamata in attesa - Consultazione chiamata - Richiamata - Trasferita - Riaggancio - Conferenza</p> <p>Visual Voice Mail IM Storico delle chiamate Ricerca dei contatti: - nei contatti iPhone - in UDA (Rubrica OXO+LDAP)</p> 	<p>OTCV Android</p> <p>Applicazione Android Instradamento delle chiamate Gestione chiamata: - Chiamata in attesa - Consultazione chiamata - Richiamata - Trasferita - Riaggancio - Conferenza</p> <p>Visual Voice Mail IM Storico delle chiamate Ricerca dei contatti: - nei contatti iPhone - in UDA (Rubrica OXO+LDAP)</p>
Managing the mobility with a PC		
<p>Softphone PIMphony</p>  <p>Telefonia SU PC (con/senza VoIP)</p>	<p>My IC Web per Office Instradamento delle chiamate Visual Voice Mail IM Storico delle chiamate Ricerca contatti in OmniPCX Office RCE UDA</p> 	

Il servizio One Number OmniPCX Office RCE consente accesso remoto alle funzionalità telefoniche. Un utente può quindi aggiungere qualsiasi telefono mobile o fisso come parte del sistema comunicativo societario, dentro o fuori dalla sede. Il numero di telefono aziendale dell'utente diventa il **singolo punto di contatto** per i colleghi, per i clienti e i partner.

Le soluzioni di mobilità basate sul servizio one number sono:

- Qualsiasi soluzione telefonica**, che abiliti l'accesso a funzionalità telefoniche limitate attraverso codici dual-tone multi-frequency (DTMF) e personalizzazione remota.

OpenTouch Conversation (OTCV precedentemente My IC Mobile) e l'applicazione **My IC Web for Office**. I prodotti My IC sfruttano l'accesso a servizi di OmniPCX Office RCE, incluso l'accesso a Visual Voice Mail, Communication log, controllo chiamata e Universal Directory Access (UDA) che combina le ricerche nella directory di OmniPCX Office RCE in un server LDAP della società. Inoltre supportano l'Instant Messaging di OmniPCX Office RCE.

- VOIP SIP Companion** è una scelta VOIP per OTCV iPhone. Questo permette di stabilire chiamate VoIP utilizzando la WLAN anziché le reti cellulari.

3.1.5 The OmniPCX Office RCE Open Pack

Quando le necessità dei clienti vanno oltre la suite di servizi software OminPCX Office RCE, RCE Open packs incrementa i servizi OmniPCX Office RCE.

OmniPCX Office RCE Office Open pack

RCE Office Open pack fornisce la capacità di connettere il motore di ricerca della directory OmniPCX Office RCE a un server LDAP esterno, indirizzabile nella rete IT dei clienti. Questa ricerca arricchita è disponibile per tutta la famiglia di terminali My IC.

In aggiunta, RCE Office Open pack include l'applicazione web based My IC Web per Office che consente agli utenti finali di gestire i loro call log e impostare le loro preferenze di communication routing da ogni web browser conforme su qualunque dispositivo.

OmniPCX Office RCE SIP Open pack

Quando il cliente vuole usare dispositivi full optional SIP, egli ha bisogno del SIP Open pack per supportare la completa telefonia, incluso il voice mail e il routing. Se questi dispositivi SIP sono soltanto telefoni di base SIP utilizzati solo per effettuare semplici chiamate, il SIP pack non è necessario. In entrambi i casi, ogni dispositivo SIP avrà bisogno della sua licenza utente IP.

OmniPCX Office RCE Application Interface Open pack

Quando è richiesta un'applicazione più verticale, Alcatel-Lucent Application Partners può fornire applicazioni molto specifiche. Per consentire loro di sviluppare queste applicazioni e integrarle con OmniPCX Office RCE, l'interfaccia applicativa Open pack fornisce interfacce di programmazione come ad esempio TAPI e CSTA.

3.2 8770 NMS server

Alcatel-Lucent OmniVista™ 8770 Network Management System (NMS) offre agli amministratori una visione globale e unificata della rete di comunicazione OpenTouch e OmniPCX, inclusi i dispositivi di nuova generazione e le sue applicazioni. È dotato di gestione centralizzata, le operazioni di massa, il monitoraggio avanzato delle prestazioni in tempo reale, la semplicità e la scalabilità, aderisce alle funzionalità di gestione di rete essenziali del modello FCAPS (guasti, configurazione, accounting, prestazioni e sicurezza).



CONTABILITA'

Il modulo multi-carrier multi-valuta di OmniVista 8770 NMS fornisce una visione consolidata delle spese di telecomunicazione per interno, rifatturazione e analisi delle tendenze. Hit list in modo dettagliato, fornendo il monitoraggio dei costi specifici in tutti i formati (HTML, TXT, XML e PDF). Il servizio di monitoraggio evidenzia i picchi di traffico e invia la notifica in caso di superamento delle soglie impostate.

BENEFICI CHIAVE

- Riduce i costi delle telecomunicazioni, attraverso la tracciabilità dell'abuso e violazioni di sicurezza
- Fatturazione interna dei costi delle telecomunicazioni
- Distribuzione automatica dei report via posta elettronica

TOPOLOGIA E ALLARMI

I moduli OmniVista 8770 NMS, topologia e allarmi, forniscono visibilità in **tempo reale delle prestazioni di rete**, che vanno dalle panoramiche alle viste dettagliate. Elementi che includono allarmi e **indicatori di performance**. Il personale addetto, viene **immediatamente informato** di situazioni urgenti sul proprio desktop o dispositivo mobile.

BENEFICI CHIAVE

- Possibilità di anticipare problemi di rete
- Risoluzione più rapida dei problemi
- Manutenzione proattiva

MONITORAGGIO IN TEMPO REALE DELLE PRESTAZIONI

Il modulo prestazioni OmniVista 8770 NMS prevede il monitoraggio delle prestazioni in tempo reale attraverso la misurazione continua degli indicatori di prestazione (KPI), ad esempio: Mean Opinion Score (MOS) per la qualità della voce. Gli utenti vengono immediatamente avvisati del superamento della soglia. La "Capacity Planning" aiuta nella gestione degli aggiornamenti dell'infrastruttura.

BENEFICI CHIAVE

- Maggiore visibilità e controllo del vostro ambiente di comunicazione
- Visibilità della disponibilità di risorse
- Capacità di analizzare le tendenze di metriche di tracciamento

3.3 Terminali OpenTouch Suite per le PMI

Alcatel-Lucent offre una varietà di telefoni professionali che coprono tutte le esigenze degli utenti.



I terminali Alcatel-Lucent Premium DeskPhone permettono una ricca esperienza di comunicazione e una grande comodità di conversazione con una straordinaria qualità audio sia in vivavoce sia utilizzando il ricevitore tipo confort. Essi complementano e arricchiscono le funzionalità della soluzione Alcatel-Lucent OmniPCX Office RCE.

I terminali Alcatel-Lucent IPTouch 4008/4018 e i terminali digitali Alcatel-Lucent 4019 sono un perfetto complemento come terminali base.

Per gli utenti che hanno esigenze più avanzate, Alcatel-Lucent OmniTouch™ 8082 offre un livello di confort alla scrivania senza precedenti, grazie alle capacità video di qualità, all'audio a banda larga, alla facilità di utilizzo.

Il terminale Alcatel-Lucent 4135 Conference Phone, fornisce funzionalità di audio-conferenza.

I terminali Deskphone Alcatel-Lucent 8012 sono di fascia base ad un prezzo contenuto, offrono telefonia SIP per comunicazioni essenziali con un design di livello business.

Alcatel-Lucent OmniPCX Office RCE supporta una vasta gamma di terminali fornendo una ricca esperienza utente:

Desktop communication

OmniTouch 8082 My IC Phone:

Smart deskphone che fornisce capacità audio a banda larga in alta qualità e touch screen capacitivo con servizi di conversation service e applicazioni web open



IP e Digitale Premium DeskPhones:

IP 8068,8038,8028

Digitale 8029,8039



Alcatel-Lucent DeskPhone 8012

Terminali SIP con audio di alta qualità storico chiamate, chiamata nominativa, gestione delle deviazioni.



Terminali IP Touch™ serie 8 e 9:

Telefono business IP e Digitale multi funzionale.



Sale conferenze e telepresence

Conference Phone 4135 IP:

Telefono di audio conferenza SIP ad alta qualità audio.



Mobilità in sede

Portatili WLAN OmniTouch 8118/8128

Portatili DECT 8242 (Nuovo)

Portatili DECT 8232

Portatili DECT OmniTouch 500/500 EX

Portatili multi funzionali con roaming in sede



Mobilità fuori sede

OpenTouch Conversation per Android

OpenTouch Conversation per iPhone

VOIP SIP companion per OTCV iPhone

Servizi OmniPCX Office su ogni dispositivo



OpenTouch Suite per PMI

Alcatel-Lucent Enterprise proprietary and confidential. Copyright © 2014. All rights reserved.
Page 14 of 26

Comunicazioni Desktop

PIMphony Pro e Team

Basato su client PC che fornisce servizi di telefonia avanzata e visual mail box per la produttività degli utenti finali.



PIMphony IP

Softphone multimediale basato su PC comprensivo di voce su IP utilizzando i dispositivi audio del PC.



My IC Web per Office

Basato su Client Web-based che fornisce configurazione del contesto di telefonia, telephony context configuration, visual mail box e preferenze di instradamento



Servizi di accoglienza

PIMphony Operatore

OmniTouch Call center Desktop Assistant



Social Network

My IC Social Networks

Plug-in per Microsoft Outlook che permette di interagire con i social network dei propri contatti e dei propri clienti.



OpenTouch Suite per PMI

Alcatel-Lucent Enterprise proprietary and confidential. Copyright © 2014. All rights reserved.
Page 15 of 26

3.4 Motivazioni e benefici

Alcatel-Lucent OmniPCX Office RCE cambia ogni giorno le comunicazioni d'azienda in conversazioni collaborative e piene di significato. Questa suite di comunicazioni convergenti permette alle persone di conversare e collaborare senza interruzioni tra i vari dispositivi, media e luoghi. Le limitazioni scompaiono. Le persone sono libere di interagire con colleghi, client, partners e fornitori nella maniera migliore per accelerare il business. E il reparto IT può finalmente portare servizi di comunicazione più avanzati senza il timore di aumentare complessità o costi.

Accelerare i processi decisionali

Aggiungi Alcatel-Lucent OmniTouch 8082 My IC phone per dare ai tuoi team uno smartphone **touch screen** multimediale per la scrivania. Godranno dell'accesso istantaneo a telefono e applicazioni unified communications applicazione alle informazioni.



Incrementare la produttività

Abilita conversazioni senza interruzioni e la capacità di adattare la comunicazione sulla base di contest e conversazioni. Alcatel-Lucent OmniPCX Office RCE consente un accesso complete ai servizi di comunicazione aziendali on-site e off-site, su qualsiasi dispositivo



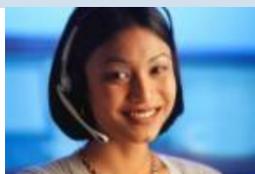
Raggiungi il tuo business riducendo i costi

Fornisci al tuo business communications services, compresa una directory dial-by-name, attendant e servizi di messaggistica. L'efficienza nella comunicazione migliora mentre i costi vengono tagliati – sia che gli impiegati siano alla loro scrivania, on-site o off-site.



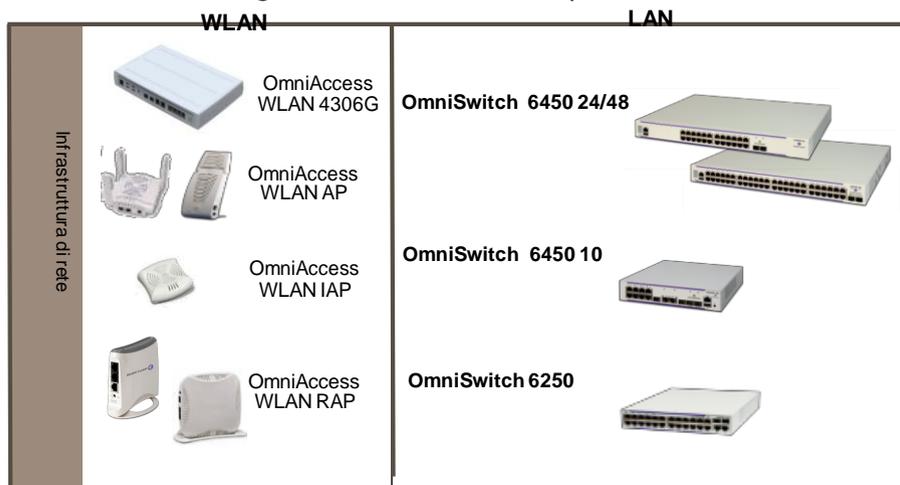
Incrementa la soddisfazione del cliente

Integra servizi voce-centrici e servizi multimediali dei clienti. Sarai in una posizione migliore per migliorare i tassi di risoluzione della chiamata e fare un uso migliore delle risorse del servizio clienti. Clienti soddisfatti generano nuovo business e rafforzano i rapporti.



4 SOLUZIONI DI DATA NETWORKING

Le soluzioni Alcatel-Lucent di Data Networking per le PMI forniscono alle aziende lo stato dell'arte degli equipaggiamenti di Ethernet switching facilmente installabili e prodotti di infrastrutture WLAN.



Prodotti Alcatel-Lucent OmniSwitch™ LAN

Alcatel-Lucent fornisce le SMBPMI di equipaggiamenti di Ethernet switching altamente performanti ed affidabili con funzionalità installabili Power-over-Ethernet (PoE) e connettività plug-and-play per telefoni IP, access point WLAN e altre opzioni di dispositivi di networking per campus/office/branch/home.

Alcatel-Lucent OmniSwitch™ 6250 Stackable Fast Ethernet Switch e **Alcatel-Lucent OmniSwitch 6450** Stackable Gigabit LAN Switch sono parte della famiglia di prodotti Alcatel-Lucent OmniSwitch che forniscono equipaggiamenti infrastrutturali altamente disponibili e secure IP.

Prodotti Alcatel-Lucent OmniAccess™ WLAN

L'infrastruttura OmniAccess WLAN di Alcatel-Lucent completa le soluzioni Alcatel-Lucent OpenTouch Suite per le PMI con mobilità Wi-Fi per la voce, per i dati e per i terminali voce/dati.

La topologia controllata WLAN switch include:

- **Wireless switch**, il cuore di controllo dell'infrastruttura
- **Wireless access point (AP)**, abilitano i dispositivi wireless

La WLAN instant topology include:

- **Wireless instant access point (IAP)**, Abilita i dispositivi wireless

I Portatili Alcatel-Lucent OmniTouch 8118 e 8128 WLAN offrono la migliore ottimizzazione per le necessità voce in mobilità.

Alcatel-Lucent Remote Access Point

Gli Alcatel-Lucent **OmniAccess Remote Access Point (RAP108/RAP109)**: Instant RAP wireless access point, 802.11a/b/g/n, 2x2:2, dual radio e RAP-3WN radio 802.11b/g/n) sono AP di classe enterprise. Gli AP remoti da interno, sono in grado di supportare molteplici funzionalità tra cui l'accesso LAN e WLAN, air monitoring/wireless, intrusion detection e prevention nello spettro di frequenza a: 2.4 GHz e 5 GHz. Gli OmniAccess RAP sono complementari alla soluzione Alcatel-Lucent IP Touch™ per quel che riguarda l'instaurazione immediata e sicura di un ambiente di lavoro remotizzato.

OpenTouch Suite per PMI

Alcatel-Lucent Enterprise proprietary and confidential. Copyright © 2014. All rights reserved.
Page 17 of 26

4.1 Motivazioni e benefici

Dal terminale al communication server e le applicazioni, incluse le infrastrutture, Alcatel-Lucent è posizionata come una “one-stop-shop” per le soluzioni complete. Attraverso l’unione dei diversi prodotti in una soluzione globale, i clienti (clienti finali, business partner) si aspettano efficienza dei costi/TCO e/o migliore integrazione dei servizi.

Per aiutare a rispettare questo posizionamento, Alcatel-Lucent fornisce soluzioni infrastrutturali multifunzionali di data networking a costi competitivi nel mercato SMB che sono facili da installare e gestire.

In evidenza	Descrizione
Vantaggio commerciale “One stop shopping”	Alcatel-Lucent è posizionata come fornitore di soluzioni complete, aiutando i canali voce SMB a spostarsi verso la telefonia IP con una soluzione globale.
Protezione degli investimenti infrastrutturali IP	Gli switch Fast e Gigabit Ethernet forniscono servizi avanzati, dalle piccole alle grandi installazioni di infrastrutture IP. Supportano QoS avanzato e sicurezza per applicazioni triple-play (dati di una certa rilevanza, qualità voce e video)
Flessibile ed evolvibile	Gli Access Point e una soluzione Virtual controller creano un’ infrastruttura WLAN multifunzionale, enterprise-grade, che fornisce l’accessibilità e la semplicità di una rete Wi-Fi entry-level Wi-Fi che può facilmente evolvere.

Ricco set di caratteristiche

I prodotti *Alcatel-Lucent OmniSwitch* e *OmniAccess* per lo SMB offrono un ricco set di caratteristiche e garantiscono alta disponibilità, sicurezza e gestibilità dell’infrastruttura LAN e WLAN, migliorando quindi la produttività dello SMB e l’esperienza dell’utente finale.

I modelli PoE degli switch offrono la massima potenza per porta, la quale consente l’interconnessione di dispositivi PoE che necessitano di potenza di linea superiore (fino alla potenza di sistema PoE disponibile).

La soluzione Virtual WLAN switch/controller-based per le reti WiFi entry-level è molto semplice da installare e gestire, (con caratteristiche come auto rilevazione degli access point, autenticazione 802.1X, applicazione dei criteri di ruolo e device-based, rilevamento di intrusioni e gestione radio adattabile (ARM), ecc).

Facile da installare con il plug-and-play

I prodotti *Alcatel-Lucent OmniSwitch* e *OmniAccess* sono semplici da installare con connettività plug-and-play sugli switch per telefoni IP, access point WLAN e altri dispositivi di rete per campus/office/branch/home; caratteristiche di auto-fornitura/rilevazione/configurazione per le soluzioni WLAN, riducendo quindi i costi di installazione.



5 OPENTOUCH SUITE PERLE PMI IN EVIDENZA

5.1 Definizione dei servizi di conversazione nativi

Fornisce servizi di conversazione **multi-device** per aiutare gli utenti a mantenere gli impegni con clienti, partner e parigrado, migliorando in tal modo la loro produttività sul posto di lavoro. Alcatel-Lucent OpenTouch Suite per le PMI offre un'esperienza senza soluzione di continuità, basata sulla conversazione naturale nel tempo attraverso dispositivi e luoghi diversi.

In evidenza per il business	Descrizione
Esperienza di conversazione nativa e multi-device	Accesso User-centric multifunzionale ai servizi comunicativi d'impresa attraverso dispositivi sia in sede che fuori sede
Servizi di conversazione su dispositivi screen-based	Esperienza comunicativa d'impresa di nuova generazione su desk phone touch-screen , PC e smartphones
Customer services voice-centric integrati	Aumenta la soddisfazione del cliente migliorando il tasso di risoluzione di chiamate, ottimizzando le risorse di supporto e aiuta a connettere le persone giuste al momento più opportuno.
Servizi di Business communications che includono unified messaging e operatore	Aumenta l'efficienza comunicativa degli impiegati con l'IP communication server multi funzionale.



5.2 Piattaforma IP convergente

Con la Suite *Alcatel-Lucent OpenTouch Suite per le PMI*, il nostro cliente può beneficiare dalla telefonia IP e dalle soluzioni comunicative IP convergenti attraverso vari dispositivi, con semplicità e risparmio, senza il bisogno di investire in un team IT.

La Suite comunicativa *Alcatel-Lucent OmniPCX Office RCE* è basata sull'IP all-in-one communication server, e include anche il supporto di terminali SIP, SIP trunking e un vasto set di servizi per la telefonia business.

In abbinamento con l'offerta *Alcatel-Lucent Data networking, OmniPCX Office RCE* garantisce la migliore qualità di comunicazioni IP con infrastruttura WLAN voice tested e Quality Of Service (QOS) su tutti gli elementi di rete.

La nuova User Experience basata sulla tecnologia Web abbatte le barriere e libera gli utenti dalla propria postazione d'ufficio. Distribuendo questa esperienza dalla piattaforma nativa, *OmniPCX Office RCE* fornisce agli utenti mobilità interna ed esterna all'azienda.

IP communication in evidenza	Descrizione
Mobilità Smartphone nativa	One number e accessibilità ai servizi enterprise mentre si è fuori sede
Unified Messaging e servizio fax	Inserire tutti i messaggi fax e vocali in una casella di posta.
Soluzione All-in-one solution fino a 200 utenti	Una soluzione "Single appliance" che include telefonia, SIP e servizi di conversazione
Flessibilità dell'infrastruttura di IP communications	<i>OmniPCX Office RCE</i> permette di scegliere tra terminali IP, IP/TDM o TDM, minimizzando investimenti aggiuntivi e consentendo una facile migrazione.
Routing potente a costi minimi per linee digitali e SIP	Regole di routing integrate per ridurre i costi di comunicazione on-net e off-net.
Audio a banda larga	Standard di supporto banda larga G722 e G722.2.



5.3 Principali aperture

L'integrazione delle comunicazioni con il social networking e con i processi di business è un aspetto molto importante. Viene eliminata la necessità di interfacce utenti dedicate, si rimuovono gli effetti applicativi silo, e si trasformano i compiti e le organizzazioni in gruppi di lavoro collaborativi.

Questo tipo di integrazione e di adattamento all'ambiente dell'utente si basa sulla fornitura di un insieme affidabile e robusto di API e connettori. Alcatel-Lucent ha già installato una solida base di open API (soprattutto i servizi CSTA e le interfacce aperte SIP)

L'Alcatel-Lucent Application Partner Program (AAPP) integra soluzioni di comunicazione Alcatel-Lucent per le imprese e supporta un ampio ecosistema di sviluppatori e di partner in tutto il loro ciclo di vita dell'applicazione. Il programma AAPP certifica l'interoperabilità dell'applicazione con l'insieme dei prodotti Alcatel-Lucent.



Tale certificazione dà origine ad un *interworking report* IWR che:

- dà visibilità sul livello di interoperabilità delle funzioni,
- elenca le condizioni in base alle quali tali funzioni interagiscono, e
- illustra come garantire una corretta installazione per consentire tale interoperabilità.

I principali vantaggi portati da questa certificazione ai Business Partners Alcatel-Lucent sono:

- un accesso ad un ampio portafoglio di applicazioni certificate (oltre 100 applicazioni).
- una verifica dell'inter-working tra queste applicazioni AAPP Program Member e le piattaforme Alcatel-Lucent
- una maggiore affidabilità tecnica della soluzione integrata
- un supporto nella fase di esecuzione tecnica per aiutare i Business Partners ad installare correttamente la soluzione integrata in collaborazione con il AAPP program member.

Openness highlights	Descrizione
Veloce integrazione desktop	Business apps e cool apps sul My IC Phone utilizzano HTML5/Javascript/Ajax, Open API SDK ed il portale dello sviluppatore: http://developer-enterprise.alcatel-lucent.com
SIP Trunking certificate	Interfaccia SIP trunk privata e pubblica certificata con i Service Provider
Application Programming Interfaces	Telephony Application programming Interface (Microsoft TAPI), CSTA, OHL e servizi web
Supporto SIP endpoint	Connette un SIP endpoint o un'applicazione SIP
Application Partner Portal	Scopri le nostre partnership con i principali attori nel mercato delle applicazioni. Utilizza i nostri servizi tecnologici e di business per sviluppare, implementare, certificare e vendere applicazioni. Scarica l'IWR sull'Enterprise Business Portal. Per ulteriore assistenza inviare una mail a application.partner@alcatel-lucent.com

6 NOVITÀ IN OT SMB

6.1 Alcatel-Lucent Application Partner Program

Il programma AAPP rilascia la documentazione aggiornata sui differenti ecosistemi.

Ambiente desktop efficiente

Applicazioni certificate sviluppate da:

- Atlinks with SIP phones
- Ascom with IP DECT/WIFI **(nuovo)**
- Convivance with SIP Attendant Console **(nuovo)**
- CounterPath with a VoIP softphone on Windows, iPhone & Android
- C4B for CTI integration **(nuovo)**
- GN Netcom with wireless and wired headsets
- Plantronics with wireless and wired headsets
- Polycom with sound point
- Sennheiser with wireless and wired headsets
- Yealink with SIP phones **(nuovo)**

Hotel & Hospitality

Applicazioni certificate sviluppate da:

- Aurenz with a hospitality solution
- Eiffage/Alsatel with an alerting & monitoring mobilization server
- GT2F with a call accounting & hospitality solutions **(nuovo)**
- Ibernex with a nurse call solution
- Imagine Soft with a Hospitality & Healthcare solution **(nuovo)**
- iTesso with an hospitality solution
- Micros Fidelio with a PMS solution **(aggiornato)**
- MWS with an alarm server for healthcare
- New Voice with an alerting e monitoring mobilization server
- Novalink for an alarm server **(nuovo)**
- Optiflows with an alarm server for healthcare **(nuovo)**
- Tiger TMS with a hospitality solution **(aggiornato)**

Altre soluzioni:

Applicazioni certificate sviluppate da:

- Amigo with a recording solution **(nuovo)**
- AudioCodes with SIP gateway for analog and fax
- Linkcom with a SIP gateway and door phone
- Mediatrix with SIP gateway for analog and fax

IWR

Attualmente prodotti AAPP sono certificati con Alcatel-Lucent OmniPCX Office RCE.

Ultime novità:

- Il documento sulla sanità consiste nelle notifiche, nelle soluzioni di allarme e monitoraggio degli eventi, sistemi di chiamata al personale sanitario, e terminali sui letti che sono integrati con gli Alcatel-Lucent OmniPCX Office RCE
- Il documento sulla hospitality / hotel ecosystem PMS e CMS
- Il documento sulla SIP ecosystem



www.rtve.it



twitter.com/rtvetlc



facebook.com/rtvetlc



youtube.com/rtvetlc



www.alcatel-lucent.com/enterprise



twitter.com/ALUEnterprise



facebook.com/ALUEnterprise



youtube.com/user/AlcatelLucentCorp