



Alcatel **OmniPCX Enterprise** für mittelständische Unternehmen (Release 5.1) **FÜR IHRE ZUKUNFT KONSTRUIERT:**

Wenn Sie ein dynamisches Unternehmen sind, dann wurde Alcatel **OmniPCX Enterprise** genau für Sie entwickelt. Denn wir wissen, dass Sie die gesamte Palette der besten Kommunikationsfunktionen brauchen: Begrüßungsansagen, Call Center-Fähigkeiten, eine leistungsfähige ACD-Überwachungseinheit und vieles mehr. Sie brauchen außerdem eine schrankenlose und trotzdem sichere Lösung, die allen Ihren Standorten dieselbe Funktionalität und Benutzeroberfläche bereitstellt und jedem Ihrer Mitarbeiter, ob im Büro, zu Hause oder unterwegs, dieselben Vorteile bietet.

Damit Sie flexibel sind, bietet Alcatel **OmniPCX Enterprise** integrierte Multimedia-Kommunikationsfähigkeit, die in jeder Umgebung kosteneffektiv arbeitet: mit konventioneller Verkabelung, LAN-Telefonie oder Multisite-IP-Netzwerken. So können Sie selbst bestimmen, wann und wie Sie auf IP umsteigen.

Sie bekommen eine Fülle Software-basierter Zusatzapplikationen, die in das System eingebettet und sofort einsatzbereit sind. Und die vereinfachte Management-Software minimiert den für Management-Aufgaben nötigen Aufwand an Zeit und Ressourcen. Außerdem ist Alcatel **OmniPCX Enterprise** dank des Linux-Betriebssystems absolut zuverlässig und kann nahtlos in jede Umgebung integriert werden. Eine Vielzahl von Sicherheitsmechanismen sorgen dafür, dass Ihr Kommunikations-Netzwerk ständig einsatzbereit ist.

Was wollen Sie mehr?

Eine Systemarchitektur für Ihre Zukunft

Evolution von TDM zu IP

Bei Alcatel **OmniPCX Enterprise** ist die Software unabhängig von der Hardware. Dies ist ein innovativer Ansatz für die Architektur, der Ihnen einen sanften Umstieg auf die IP-Technologie ermöglicht, weil die Infrastruktur (IP [Internet Protocol], TDM [Zeitmultiplex] oder eine Hybridform aus beiden) von den Endgeräten (IP-, TDM-, DECT-Telefone oder jede Kombination davon) sowie von den Kommunikations-Applikationen getrennt ist. Die Kommunikation ist einfacher und leistungsfähiger, trägt zu Kostensenkungen bei und steigert die Produktivität.

Offenes System

Alcatel **OmniPCX Enterprise** ist ein offenes System, das international geltenden

Normen und Standards entspricht. Dies gibt Ihnen eine einzigartige Flexibilität, Komponenten und Applikationen (Anrufsteuerung, Unified Messaging, PC-Telefonie) sowie Hardware der jeweils besten Anbieter zu mischen und zu kombinieren, um eine einfache und effektive Lösung aus Elementen der unterschiedlichsten Anbieter zu bekommen.

Server-Architektur

Die dezentrale Architektur von Alcatel **OmniPCX Enterprise** eröffnet Anschlussmöglichkeiten für Server-Verbund und IP-Clients. Das bedeutet:

- Zuverlässige Applikations-Server
- Ein Kommunikations-Server für:
 - Traditionelle Telefonie
 - DECT-Telefonie
 - Mobiltelefone (GSM)
 - IP-Telefonie.

Diese Architektur gewährleistet eine reibungslose Weiterentwicklung Ihres vorhandenen Sprach- und Datennetzwerks. Und das mit einer unübertroffenen Zuverlässigkeit von 99,999%. Das ist eine Ausfallzeit von gerade einmal fünf Minuten pro Jahr. Das System kann je nach Ihrer Konfiguration (IP, drahtlos, traditionell) bis zu 500 Telefon-Nebenstellen verwalten.

Media-Gateway

Die wichtigsten Aufgaben des Media-Gateways sind:

- Bereitstellung der Telefonie-Funktionen
- Verwaltung Ihrer traditionellen Anschlüsse und der Gateway-Funktionen für VoIP
- Bereitstellung von Telefonkonferenzen
- Bereitstellung von Sprachbedienführung und Wartemusik
- Ermöglicht TDM-Switching.

Das Media-Gateway wird in einem modularen, stapelbaren Rack-Gehäuse geliefert, in dem die Telefonie-Schnittstellenkarten untergebracht sind. Die Media-Gateways werden von einem Kommunikations-Server gesteuert. Die Sicherheitsmechanismen sorgen dafür, dass entfernte Standorte auch dann arbeiten können, wenn die Hauptverbindungen einmal ausfallen sollten.

Multisite-Konfigurationen

Sie haben mehrere Standorte. Es ist naheliegend, sie zu vernetzen – und das aus mehreren Gründen: Sie bieten Ihren Kunden ein einheitliches Erscheinungsbild; Sie verbinden Ihre verschiedenen Geschäftsbereiche operativ und kulturell; Sie optimieren die Kommunikationskosten; und Sie können einen Rund-um-die-Uhr-Service anbieten. Alcatel **OmniPCX Enterprise** ermöglicht Ihnen, zwischen einer zentralen Anrufbearbeitung und einem dezentralen Ansatz zu wählen, je nachdem, was für Ihre Erfordernisse am besten ist.

Zentrale Anrufbearbeitung

Mit dieser Architektur wickelt ein einziger Alcatel **OmniPCX Enterprise** Kommunikations-Server die gesamte Kommunikation und sämtliche Dienste für alle Ihre Standorte ab. Er arbeitet über ein sprachfähiges IP-Netzwerk, das alle Ihre Geschäftsstandorte miteinander verbindet. Ihre Niederlassungen können ausgestattet sein mit:

- IP-Telefonen oder Softphones
- IP-Telefonen und ergänzend dazu Media-Gateways für öffentliche Anschlüsse
- Media-Gateways zum Anschluss verschiedener Endgeräte, einschließlich DECT-Basisstationen, sowie zur Verwaltung zusätzlicher Applikationen für die Sprachkommunikation.

Diese Lösung hält Ihre Telekommunikationskosten unter Kontrolle, wobei Automatic Route Selection (ARS, das „Least Cost Routing“ [LCR] bei Alcatel) und Break-in/Break-out-Mechanismen die Nutzung lokaler ISDN/PSTN-Zugänge optimieren. Dies bietet allen Teilnehmern, wo auch immer Sie

gerade sind, die gesamte Palette der im System verfügbaren Dienste: Routing über mehrere Netzbetreiber, automatische Anrufverteilung, PC-Telefonie, Call Center, Adressbuch, Zugriffsberechtigung, Namenswahl, und vieles mehr.

Zudem vereinfacht der Alcatel **OmniPCX Enterprise** Kommunikations-Server die Wartung: Umzüge, Änderungen, Definition der Dienstparameter für die Teilnehmer und Anpassungen können alle zentral erledigt werden.

Dezentrale Anrufbearbeitung

Sie können sich auch für eine dezentrale Anrufbearbeitung entscheiden; dann wird jeder Ihrer Standorte mit einem eigenen Alcatel **OmniPCX Enterprise** Kommunikations-Server ausgestattet, um volle Autonomie zu gewährleisten. Die Server sind untereinander durch das erweiterte ABC-Protokoll (für „Alcatel Business Communications“) verbunden, das sämtliche Vorzüge der Vernetzung von Standorten bietet, z.B. Dienste-Transparenz, zentrales Management, Kostenoptimierung usw. Diese Konfiguration als Virtual Private Network (VPN) überträgt die ABC-Signalisierung über ein TCP/IP-Netzwerk, um die Leistungsmerkmale und Applikationen unter optimaler Nutzung der Bandbreiten-Ressourcen überall in einer globalen Organisation bereitzustellen.

Management Ihres Netzwerks

Alcatel **OmniPCX Enterprise** wird komplett mit einer Management-Applikation geliefert, die einfach und leistungsfähig ist und Ihnen hilft, die Kosten unter Kontrolle zu halten. Auf alle Applikationen kann über einen Web-Browser zugegriffen werden, so dass von überall und jederzeit schnell reagiert werden kann.

Die leistungsstarke **Gebührenerfassung**-Applikation kann potenzielle Einsparungen mit einem neuen Netzbetreiber simulieren und die Kosten mehrerer Netzbetreiber für eine vorgegebene Richtung vergleichen. Das **Anrufüberwachungs**-Modul:

- Unterstützt die Überwachung der Telekommunikationsausgaben des Unternehmens;
- Definiert Schwellenwerte und löst Aktionen (E-Mail, Alarm) aus, wenn eine Schwelle erreicht wird.

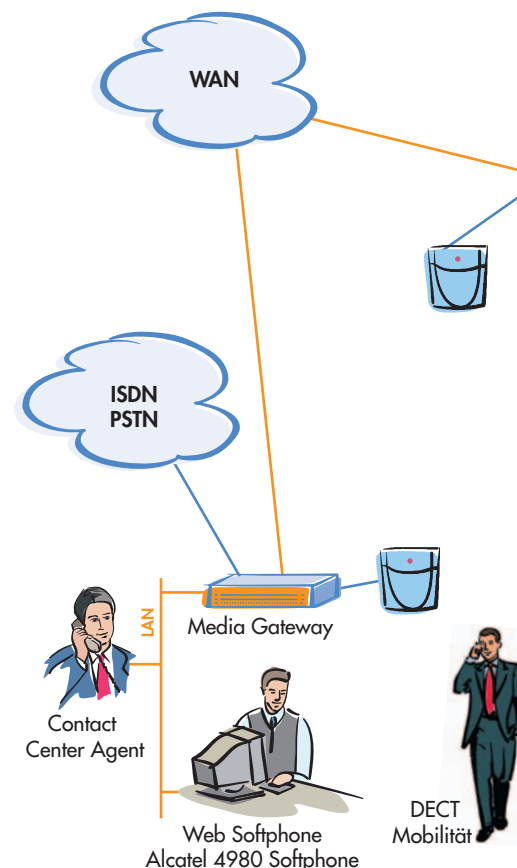
Das **Berichterstellungs**-Tool erstellt vordefinierte und anpassbare Berichte:

- Summenberichte
- Detaillierte Berichte
- Hitlisten
- Verkehrsanalysen.

Benachrichtigung über Alarme

(im Standard-OSI-Format):

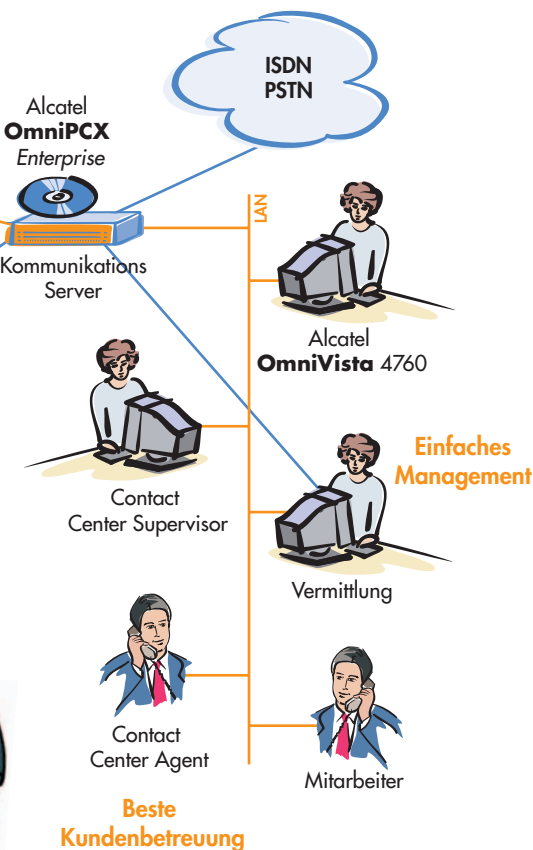
- Die Alarmliste gewährt Zugriff auf die Konfiguration des verwalteten Objekts.
- Bei Empfang eines Alarms wird eine Aktion ausgelöst (E-Mail oder Skript).



Erhöhte Firmen-Produktivität
Zweigstelle

Alcatel **OmniVista 4760** verwaltet die Konfiguration:

- Von Alcatel **OmniPCX Enterprise** (in jeder Topologie)
- Der Reflexes™-Telefone:
 - Grafische Anzeige
 - Intuitive Konfiguration der Apparate
- Von Kostenstellen-ID und Kurzwahlnummern
- Der integrierten LCR-Funktion
- Von Amtsbündel und Dienstklassen.



Zentraler Firmensitz

Sprachspeicher 4645

Der leistungsfähige Sprachspeicher Alcatel 4645 in der Übersicht:

- Große Auswahl an Funktionen:
 - Individuelle und bequeme Begrüßungsansagen
 - Umfassende Möglichkeiten Nachrichten zu senden, wiederzugeben.
 - „Record-on-Line“ erlaubt Gespräche und Konferenzen mitzuschneiden
 - Einfache und flexible „Automatische Vermittlungs-Applikation“
- Einfach zu bedienen, nutzt die Ergonomie der Reflexes™-Telefone:
 - Konfigurieren von Sprachspeicher- oder Mailbox-Funktionen
 - Reflexes™-Displayanzeige, Softkeys und Navigator vereinfachen die Verwaltung der Nachrichten
- Einfach einzurichten:
 - Software-basierend
 - niedrigere Wartungskosten durch die Integration in das Alcatel **OmniVista 4760** Management.

Sprachspeicher 4645 und E-Mails

Der Sprachspeicher Alcatel 4645 ist ein offenes System und unterstützt den IMAP4 Standard als Interface zur Speicherung der Nachrichten, wie alle großen Anbieter von e-Mail Systemen. Somit können Sie Ihre Sprach-Nachrichten direkt aus Ihrem bevorzugten e-Mail System (Lotus Notes®, Microsoft® Outlook®, Outlook Express oder Netscape Mail) abrufen.

Überall erreichbar sein

Mobilität ist zu einem bestimmenden Element unseres heutigen Lebens geworden. Der Arbeitsplatz reicht über das Büro hinaus und kann überall auf dem Firmengelände, beim Kunden, irgendwo unterwegs oder sogar beim Mitarbeiter zu Hause sein. Wo auch immer Sie gerade sind, mit Alcatel **OmniPCX Enterprise** sind Sie jederzeit erreichbar und einsatzbereit.

Mobile Dienste

DECT-Mobilität ist von Anfang an in Alcatel **OmniPCX Enterprise** integriert; die Terminals Alcatel Mobile Reflexes™

100 und 200 bieten Mitarbeitern überall auf dem Firmengelände vollen Zugriff auf die Dienste:

- Namenanzeige des Anrufers
- Namenwahl
- Firmen- und persönliches Telefonbuch
- Programmierbare Tasten
- Text- und Sprachnachrichten usw.

Twinset-Dienst

Viele Mitarbeiter haben zwei Telefone, ein mobiles und als zweites ein Reflexes™-Tischtelefon. Alcatel **OmniPCX Enterprise** bietet eine „Twinset“-Funktion, die unter einer Rufnummer eine enge Verbindung zwischen beiden herstellt und ihre Nutzung vereinfacht.

Ubiquity-Dienst

Der Alcatel **OmniPCX Enterprise** Ubiquity-Dienst gibt jedem mobilen Mitarbeiter eine einzige Nummer. Das bedeutet:

- Entweder wird der Angerufene sofort erreicht
- Oder eine Nachricht kann hinterlassen werden
- Oder der Anruf wird zum Mobiltelefon des Angerufenen weitergeschaltet (mit CLIP-Funktion für wichtige Anrufe).

Die Teilnehmer stellen die Verbindung zu Alcatel **OmniPCX Enterprise** genauso wie im Büro her, um folgende Funktionen zu nutzen:

- Rufumleitung aus der Ferne
- Abgehende Wahl über (LCR)
- Abfrage der Voice Mail-Box
- Namenwahl usw.

Alcatel OmniTouch Unified Communication

Das „Alcatel **OmniTouch** Unified Communication“ ist eine Applikation, die den Mitarbeitern Zugriff auf Informationen und die Kommunikation von jedem Ort aus und mit jedem Gerät ermöglicht.

Telearbeiter-Lösungen

Über ein VPN, das die Verbindung zum System des Unternehmens herstellt, stehen z.B. Telearbeitern sämtliche Einrichtungen



Web Softphone

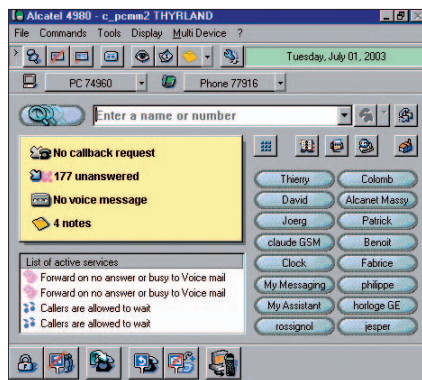
des Firmen-Kommunikationssystems jederzeit zur Verfügung. Dank der nahtlosen Integration in Lotus Notes und MS Outlook können Telearbeiter schnell und problemlos „loslegen“.

Die „My Phone“ PC-Telefonie-Applikation wird in zwei Varianten angeboten:

- Web Softphone: ein eigenständiger „Thin-Client“, der keine Software-Installation beim Kunden-PC erfordert (Netscape, Internet Explorer); er bietet die Standardfunktionen für Telefonie- und Apparate-Management und ist mit vielen Betriebssystemen (Windows, Mac, Linux, Unix) kompatibel
- 4980 Softphone: ein „Advanced“ Softphone, das sämtliche Leistungsmerkmale von Alcatel **OmniPCX Enterprise** (VoIP auf Multimedia-PC, Voice Mail, Chef/Sek. und Teamfunktion) sowie hervorragende Ergonomie bietet.

Kunden optimal betreuen

Contact Center sind inzwischen aus keinem dynamischen Unternehmen, gleich welcher



Alcatel 4980 IP-based Softphone ist eindeutiger Sieger des weltweiten Network World's Award 2002

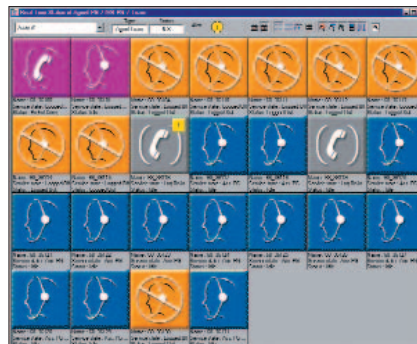


4276714 - DE - 09/2003 - © 2003 - Alcatel Business Systems - 32, av. Kléber 92707 Colombes France - RCS Paris B 602 033 185 - Dieses Dokument ist kein Vertrag. Die beschriebenen Funktionen sind länderspezifisch, und ihre Verfügbarkeit hängt von dem öffentlichen Telekommunikationsnetz ab, an das die Systeme angeschlossen werden. Alcatel behält sich das Recht vor, Merkmale ohne Vorankündigung zu ändern, um neue Normen zu erfüllen oder die Leistung des Produkts zu verbessern. Alle Warenzeichen sind Eigentum ihrer jeweiligen Unternehmen - Fotos: M. Langot - Gedruckt in der EWG auf chlorfrei gebleichtem Papier - 5322 - AAT COOPERATION

Größe und Branche, mehr wegzudenken. Ihr Erfolg hängt davon ab, wie sie Kunden begrüßen und ob sie schnell und einfach die nötigen Informationen liefern.

Die wichtigsten Aufgaben eines Contact Centers sind:

- Echte Kundenbetreuung - Jede Kunden-Interaktion wird zu der Person geleitet, die durch ihr „Know-How“ am besten geeignet ist
- Zuverlässige Überwachungs- und Steuer-Applikation: um stets eine optimale Servicequalität zu garantieren, sich Marktveränderungen in Echtzeit anzupassen und Kosten zu kontrollieren



Contact Center-Supervision auf einen Blick

- Einfach zu bedienende Applikationen für die Agenten: damit sie ihre Aufgaben optimal erledigen können.

Alcatel **OmniPCX Enterprise** stellt ein erstklassiges Contact Center bereit, das auf zwei Hauptmodulen basiert:

- CCdistribution: Die Verteilungs-Applikation des Contact Centers ist sein Herzstück und basiert auf einem innovativen Modell, mit dem die auf Fähigkeiten („Skill based Routing“) basierende Multimedia-Verteilung problemlos aufgebaut und verwaltet werden kann

- CCsupervision: Supervision-Applikation des Contact Centers kombiniert Überwachung und Konfiguration in einem einfachen Schritt.

Dies sind die Bausteine, mit denen Sie den Service, den Ihr Contact Center Ihren Kunden bietet, erweitern und verbessern können. Mit einer Fülle weiterer Einrichtungen können Sie Ihr Contact Center zum „Motor“ für das Wachstum Ihres Unternehmens ausbauen.

Eine glänzende Zukunft

Alcatel **OmniPCX Enterprise** ist die jüngste in einer langen Reihe wegweisender Business-Kommunikationslösungen von Alcatel. Und sie ist ein Quantensprung. Außer der gesamten Palette der Kommunikationsfunktionen und eingebauter Applikationen zur Steigerung der Produktivität bietet sie modernste Technologie auf offenen Standards. Für dynamische Unternehmen die schnell auf den Markt reagieren müssen, ein ideales System was ihnen die Kommunikations-Möglichkeiten bietet, die sie Heute brauchen um ihr Wachstum voranzutreiben und um sich den Herausforderungen von morgen zu stellen.



Fernmeldetechnik Stadler GmbH
Siemensring 8 - 87616 Marktoberdorf
Tel. 08342/9679-0 - Fax 08342/9679-29
e-Mail: Info@Stadler-FMT.de

