

↳ ÉDITO

Selon l'observatoire des communications électroniques en France de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (Arcep), la téléphonie sur IP a représenté 6 % du trafic total de téléphonie au premier trimestre avec 1,5 milliards de minutes pour 1,5 millions de clients. De plus d'après les nouvelles recherches d'In-Stat*, plus de 30% des entreprises, même celle de moins de 100 employés, ont un vif intérêt, et plus important encore prévoient d'adopter les solutions de téléphonie sur IP cette année.

"Pourquoi changer un équipement qui a coûté beaucoup d'argent et qui semble satisfaire tout le monde dans mon entreprise?" "Quel intérêt pour mon entreprise puisque nous ne sommes que 20 personnes?" "La téléphonie sur IP remettra en cause la sécurité de mon réseau." "Un tel système coûte beaucoup trop cher, mon entreprise n'a pas les moyens." Vous vous reconnaissez dans ces interrogations? Effectivement, c'est un petit florilège de toutes les objections que nous, DCI, entendons tous les jours chez nos clients et futurs clients. DCI est partenaire d'un des plus grands constructeurs mondiaux de solutions de téléphonie sur IP : Avaya. DCI vous propose d'en savoir plus sur les avantages que peuvent offrir ces solutions à votre entreprise.

DOMINIQUE DELANOS
RESPONSABLE PÔLE TÉLÉPHONIE DCI

DCI & LES SOLUTIONS DE TÉLÉPHONIE AVAYA IP OFFICE : solutions tout en un pour une entreprise en expansion

↳ A LA DÉCOUVERTE D'AVAYA

Qui est Avaya ?

Son marché, ses solutions 2

↳ DES SOLUTIONS DE QUALITÉ

La gamme IP Office

La technologie, les performances 2

↳ LA TÉLÉPHONIE SUR IP : POUR QUOI FAIRE ?

Améliorez vos communications et l'efficacité

de votre personnel 3

↳ UN EXEMPLE À LA LOUPE :

DCI et TPH ou le choix d'un Call Center IP 4



BUSINESSPARTNER

AVAYA

À LA DÉCOUVERTE D'AVAYA



PLUS D'UN MILLION

**DE CLIENTS À TRAVERS
LE MONDE •**

22 000 EMPLOYÉS •

PLUS DE 1800 BREVETS

→ QUI EST AVAYA ?

Avec plus d'un million de clients dans le monde dont 90% des entreprises présentes dans le classement des 500 plus importantes (Fortune500), Avaya a également signé plus de 200 000 contrats en Europe. Avaya c'est aussi 22 000 employés dans 90 pays dont 2 500 en Recherche et Développement, 2 500 partenaires et plus de 1800 brevets.

L'histoire d'Avaya est riche et remonte à 1909, en passant par AT&T, Lucent Technologies et aujourd'hui le rachat de Tenovis en 2004.

Avaya permet aux entreprises de réaliser des résultats supérieurs par le développement, la construction et la gestion de leur réseau de communication. Avaya, un des leaders mondiaux dans le domaine des systèmes de téléphonie IP sécurisés et fiables, des logiciels de communication et des services à vie, offre des services à des entreprises de toute taille. Grâce à la convergence de communication voix/données avec les applications d'entreprise, Avaya aide ses clients à exploiter leurs réseaux existants et nouveaux afin d'augmenter la valeur et d'améliorer la performance.

→ LES GAMMES AVAYA POUR LES PME-PMI

INTEGRAL 5

- De 5 à 80 utilisateurs
- Solutions évolutives IP
- Solutions RNIS & DECT

IP OFFICE

- De 30 à 360 utilisateurs
- Solutions IP natives
- Téléphonie IP
- Voix & données intégrées
- Ensemble d'applications

INTEGRAL 55

- RNIS & mobilité DECT
- Centre d'appels, Solutions verticales
- Messagerie Unifiée
- 250 milliers d'utilisateurs
- Solutions évolutives IP

COMMUNICATIONS MANAGER

- De 250 à quelques milliers d'utilisateurs
- Solutions IP natives
- Téléphonie IP distribuée
- Centre de Contacts IP
- Messagerie distribuée
- Mobilité WiFi 802.11

POURQUOI LA TÉLÉPHONIE SUR IP ?

SIMPLIFIER LES COMMUNICATIONS, GAGNER DU TEMPS ET DE L'ARGENT :

Si vous vous posez ces questions, vous verrez de manière très simple ce que vous apportera une solution de téléphonie sur IP.

VOS QUESTIONS

- Combien de clients perdez vous chaque jour parce que vous êtes déjà en ligne ?
- Faites-vous faire "un tour complet" de la société à chaque personne qui vous appelle avant de lui répondre ?
- Savez-vous combien d'appels reçoit votre société chaque jour ?
- Savez-vous qui de vos commerciaux passe le plus d'appels ?
- Pouvez-vous connaître tous les appels que vous avez eu pendant votre absence ?

- Contrôlez-vous vos coûts de communication ?
- Pouvez-vous joindre plusieurs de vos commerciaux terrain en même temps ?

LES PERFORMANCES

L'IP est la base commune sur laquelle tout peut être basé : serveur, passerelle, applications.

La téléphonie est la ligne suivante :

- Un seul câblage
- Implémentation directe d'applications sur le réseau IP, management par un simple utilisateur

- La fin des coûts de communication entre les différents bureaux ou agences
- Un simple management d'infrastructure et donc réduction des coûts d'administration
- Vous permet d'accélérer votre développement commercial (prendre plusieurs appels, contrôler les appels sortants et l'efficacité commerciale, relier les téléphones à votre outil CRM, etc...)
- Réduction des coûts d'expansion du système
- Réduction des coûts d'extension pour les applications pour les sites distants (agences etc...)
- Améliore la sécurité en réduisant les accès de communication à une interface

FOCUS SUR LA SOLUTION PME : IP OFFICE

➔ IP OFFICE

DCI AMÉLIORE VOS COMMUNICATIONS ET L'EFFICACITÉ DE VOTRE PERSONNEL AVEC L'IP OFFICE. Quelle que soit la taille de votre entreprise, il y a le système qu'il vous faut !

FOCUS SUR L'AVAYA IP OFFICE

- Système de communication convergente 'Tout en Un' qui permet une migration facile jusqu'à 360 utilisateurs
- Applications : messagerie, wireless, Centre de contact, conferencing, IVR, Text to Speech, VPN, voicemail & email intégrés, etc.
- Diminution des coûts de communication
- Conférence Web et Audio pour partager facilement les informations
- Appel envoyé à travers le fournisseur d'accès Internet
- Offrir un meilleur service aux clients
 - > Traitement efficace et professionnel des appels
 - > Centre de contact pour améliorer la satisfaction des clients
 - > Surveillance 24x7 sans une équipe dédiée
- Efficacité de l'employé quelque soit l'endroit et le moment
 - > Suivi flexible des appels et messages
 - > Écoute des emails
 - > Faire un appel téléphonique sans un téléphone



Small Office édition
Jusqu'à 28 extensions et 12 Lignes/Trunks

• Small Office

De 3 à 16 Postes , 3 canaux IP, 2/4 accès analogiques et 4 axes Numéris T0 (8 lignes)



IP403
Jusqu'à 100 extensions et 60 Lignes/Trunks

• IP Office 403

De 8 à 100 postes et 2 accès Numéris T2 (60 lignes)



IP406
Jusqu'à 180 extensions et 60 Lignes/Trunks

• IP Office 406

De 50 à 150 postes, jusqu'à 180 extensions et 2 accès Numéris T2 (60 lignes)



IP412
Jusqu'à 360 extensions et 120 Lignes/Trunks

• IP Office 412

Plus de 180 postes Jusqu'à 360 postes et 4 accès Numéris T0 (120 lignes)

UN SYSTÈME MULTI-MÉDIA 100 % IP ET 100 % TÉLÉPHONIE TRADITIONNELLE

- Téléphones traditionnels, postes numériques, postes IP et/ou IP Softphones
- Téléphonie sans fil DECT ou IP Wifi
- Toutes les fonctions d'un autocommutateur performant
- Fonctions vocales, ACD, standard automatique, serveur CTI intégré
- Intégration de la messagerie électronique (outlook) et vocale
- Voix sur IP, interconnexion de sites, etc...
- Console opérateur sur PC
- Accès à Internet haut débit, sécurisé et partagé (jusqu'à 2 Mbits/s)
- Téléphonie IP standard en local, intersite ou WIFI
- Gateway et Gatekeeper intégré : passerelle et contrôleur d'accès H.323
- Acheminement intelligent des appels voix et données
- Softphones avec affichage CTI d'informations importantes
- Accès à distance VOIP et télétravail

AVAYA IP OFFICE, UN CENTRE D'APPEL PERFORMANT

- ACD : Acheminement et répartition automatiques des appels aux postes agents
- Files d'attente, dissuasion, sortie de file d'attente vers la messagerie vocale ou standard automatique
- Génération de rapports en temps réel sur l'activité du Centre d'Appels
- Fonctionnalité de panneau mural via un PC
- Routage d'appels sortants
- Enregistrement des appels manuel ou automatique
- Interaction multimédia avec les clients, web, Chat, e-mail, SMS
- Serveur de Conférence avec un maximum de 128 participants
- Prise en charge de clients LDAP

Fonctions livrées en standard avec la plate-forme :

- Serveur CTI pour tous les postes via le réseau local
- Messagerie vocale pour tous les postes
- Téléphonie sur PC pour tous les postes
- ACD, Accueil vocal avec files d'attente
- Outil d'administration IP Office Manager sous Windows
- Gatekeeper VOIP pour la voix par Internet

Pour en savoir plus et notamment sur les modules d'extension, les options et les applications en standard et optionnelles merci de nous contacter.

