# COLLABORATION +CROISSANCE

Solutions évolutives pour l' expansion de votre entreprise





## Collaboration + croissance

## Pourquoi un nouveau système de communication?

Tout particulièrement dans les domaines de l'informatique et de la communication, les innovations influencent directement notre environnement professionnel et nos processus quotidiens. Les nouveaux appareils, le transfert de données plus rapide et les réseaux sociaux nous obligent, tant dans la vie privée que professionnelle, à nous adapter au développement.

«Nous attachons une grande importance au fait que nos processus soient en phase avec la technique. Avec IP Office, nous proposons une solution à même de satisfaire à toutes nos exigences et offrant des possibilités d'extension »

> — Dirk Hüttenbrauck, directeur commercial Hüttenbrauck Kälte- und Klimatechnik GmbH

## Qu'est-ce qui a changé?

Les exigences portant sur l'environnement de la communication ont totalement changé au cours des dernières années. Les entreprises progressent plus vite, elles décentralisent le travail, opèrent à l'échelle internationale et doivent donc inclure plus de collaborateurs mobiles dans leur infrastructure. À cela s'ajoutent les changements techniques. Le téléphone du poste de travail est complété par des appareils mobiles et des applications, quand il n'est pas purement et simplement remplacé. VoiceMail, e-mail, SMS, chats, messagerie instantanée, présence, audio, web et vidéoconférences, de même que les plateformes des médias sociaux, se sont imposés comme des voies de communication standard. Ces voies doivent être flexibles et facilement évolutives dès leur mise en place, et ce pas seulement au bureau mais dans le monde entier. C'est à cette seule

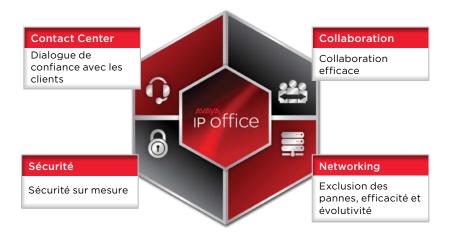
condition que vos collaborateurs peuvent rester flexibles et productifs en permanence.

Mais vos clients et vos partenaires commerciaux expriment aussi de nouvelles attentes différentes en matière de communication. C'est précisément parce que les moyens et les voies de communication sont nombreux qu'une joignabilité rapide, une bonne approche et la satisfaction de la clientèle sont d'importants critères pour la réussite des entreprises modernes.

Avec IP Office, Avaya vous propose une solution qui déjà dans sa version « Essential Edition » comporte tous les principaux composants d'une communication moderne en entreprise.

Grâce à une offre très large en licences, composants et modules complémentaires, ses fonctions et sa performance sont évolutives et donc en mesure de répondre aux besoins d'une moyenne entreprise et d'évoluer au rythme de la société.

## Récapitulatif des composants



# Améliorer la collaboration et augmenter la productivité

avec IP Office, la plateforme de communication et de collaboration unifiées IP Office pour les movennes entreprises

Les modèles de travail et d'achat ont évolué et il est devenu de plus en plus difficile de garantir une communication homogène à tous les niveaux d'une entreprise. Toutefois, lorsque vos collaborateurs, partenaires et clients peuvent collaborer efficacement à tout instant et en tous lieux, cela contribue de façon déterminante au succès de votre entreprise.

Dans le monde des affaires très largement mis en réseau et éphémère d'aujourd'hui, la possibilité d'équiper toutes les personnes de votre environnement commercial de moyens de communication simples et personnels permet de faire la différence entre « faire simplement des affaires » et « simplifier les affaires ».

Faites le premier pas et assurez la croissance pérenne de votre entreprise. Découvrez comment les solutions de collaboration évolutives et faciles à administrer d'Avaya sont à même de vous aider dans ce sens.

## Choisissez la version qui correspond le mieux à vos besoins

Avaya IP Office existe en quatre versions évolutives à tout moment grâce à des licences et des composants de logiciels et de hardware.

Ainsi, vous pouvez adapter IP Office quand bon vous semble à vos exigences particulières.

## Terminaux, composants et applications pour des solutions spécifiques aux clients

- Terminaux Avaya pour bureaux, filiales et home office
- Téléphones pout téléconférences
- Intégration DECT et WLAN pour la mobilité sur le site de l'entreprise
- Mobility et Unified Communications Clients
- Multichannel Contact Center pour une joignabilité maximum
- Passerelles pour audio-conférences intégrées
- Solutions pour conférences en ligne flexibles
- Solutions Avaya Scopia®pour vidéoconférences
- Des applications spécifiques aux secteurs, par ex. pour l'industrie, l'hôtellerie, les hôpitaux, les maisons de retraite (et autres http://www.avaya.com/de/ industry/healthcare/)
- Infrastructure réseau pour une collaboration optimale (données, langues, vidéos)
- Routeur Ethernet, switch et WLAN
- Sécurité du réseau



## Les avantages d'IP Office

- S'adapte à l'évolution constante de vos besoins
- Améliore et simplifie la collaboration grâce à l'intégration de toutes les principales voies de communication
- Déleste les collaborateurs et augmente l'efficacité
- Garantie une joignabilité maximum
- Accélère vos démarches commerciales
- · Garantit des gains de temps et d'argent
- Tout d'un seul tenant

## IP Office pour l'augmentation de la productivité

Rien de plus simple que de composer sur mesure votre solution Unified Communications. Sélectionnez le profil d'utilisateur le mieux adapté pour vos collaborateurs

#### Office Worker\*

Augmentation de la productivité au bureau grâce à Unified Communications

- Gérer les appels sur son ordinateur.
- Gérer efficacement tous les messages avec les fonctions d'Unified Messaging.
- · Lancer et animer des audioconférences.
- · Affichage de la présence et messagerie instantanée.
- \* Nécessite Avava IP Office Preferred Edition, Server Edition ou Select

#### Comprend:

- Unified Messaging
- one-X® Portail pour IP Office (sans fonction Telecommuter)
- Avaya Communicator

#### Mobile Worker\*

Augmentation de la satisfaction client grâce à une plus grande joignabilité

- Joignable à un seul numéro, au bureau comme en déplacement.
- · Connexion de téléphones mobiles.
- Affichage de la présence et messagerie instantanée sur téléphone mobile.
- Lancer et gérer des audioconférences depuis un téléphone mobile.
- \* Nécessite Avaya IP Office Preferred Edition, ne peut être combiné avec Server Edition ou Select



#### Comprend:

- one-X® Mobile Preferred (Light Client)
- Text-to-Speech

#### Teleworker\*

Intégration de postes de travail à domicile sans fil

- Avec un ordinateur et un accès Internet, chaque téléphone peut aussi servir de téléphone de bureau.
- L'affichage de la présence facilite la collaboration.
- Augmentation de la productivité grâce à la réduction ou la suppression des temps de déplacement.
- Grâce à la téléphonie gérée sur ordinateur et les connexions vidéo point à point, les processus de travail sont accélérés et la communication améliorée.
- Économie de coûts de location et d'aménagement de bureaux.
- \* Nécessite Avaya IP Office Preferred Edition, ne peut être combiné avec Server Edition ou Select



#### Comprend:

- one-X® Portail pour IP Office
- Avaya Communicator
- Unified Messaging
- Remote Worker

#### Power User\*

Productivité maximale des collaborateurs

- Comporte toutes les fonctions d'Office Worker, Mobile Worker et Teleworker.
- Joignabilité maximale pour les clients et les collaborateurs à un seul numéro (concept « One Number »).
- L'ordinateur portable, la connexion Internet et les casques audio remplacent n'importe où l'équipement de bureau traditionnel.
- \* Nécessite Avaya IP Office Preferred Edition, Server Edition ou Select



#### Comprend:

- one-X<sup>®</sup> Mobile Preferred (mode VoIP)
- one-X® Portail pour IP Office
- Unified Messaging
- Text-to-Speech
- Avaya Communicator
- Remote Worker

#### Réceptionniste

Poste informatique de transfert professionnel pour la gestion personnalisée des appels

- Traitement rapide, même avec un nombre important d'appels, grâce à une interface PC intuitive et l'affichage de l'état du système de tous les collaborateurs du réseau.
- Gestion centralisée des appels de tous les sites.
- Un poste de transfert pour plusieurs sites vous fera économiser de l'argent.



## Comprend:

SoftConsole

## L'édition appropriée pour n'importe quelle entreprise

#### **Essential Edition**

Propose une Voicemail intégrée, 2 voies (extensible à 6), Mobile-Twinning, Mobile Call Control & one-X Mobile pour tous les utilisateurs et 4 licences Remote Worker. La base de votre communication au bureau et la solution d'entrée de gamme pour Unified Communications avec possibilité d'extension jusqu'à 384 participants.

- Interfaces officielles et participants pour IP (H.323, SIP), numérique et analogique
- Joignabilité plus rapide et accrue grâce au transfert automatique au bon interlocuteur.
- · Mobilité: Les participants sont tous joignables à un seul numéro, qu'ils soient au bureau ou en déplacement. Par ailleurs, one-X Mobile Essential propose une interface utilisateur graphique pour la gestion des appels.



## **Preferred Edition**

Comporte une licence VoiceMail Pro, 4 voies (extensibles à 40), réactivité et productivité

En plus de la configuration de base Essential, vous disposez des fonctions Unified Communications suivantes:

- Conférences «Meet Me» sécurisées : Prise de décision plus rapide et meilleur travail en
- Transfert d'appels intelligent afin de joindre rapidement le bon interlocuteur
- Enregistrement des appels : Le système d'enregistrement des appels intégré vous aide dans l'analyse, l'attribution litigieuse de commandes et aussi dans la formation de votre personnel
- Serveur audioconférences intégré pour jusqu'à 2 x 64 participants ou en cercles plus restreints



#### Server Edition

Pure solution logicielle avec Essential et Preferred Edition, Voicemail centralisée avec jusqu'à 150 ports, conférence «Meet Me», partage automatique des appels, Mobile Twinning et bien plus encore...

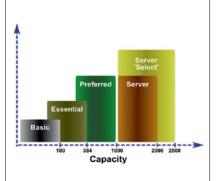
- Conçue pour les moyennes entreprises, un maximum de 2000 participants est admis sur un ou 32 site(s) maximum
- · La virtualisation du serveur permet une intégration sans fil dans le propre système informatique de l'entreprise et permet d'économiser des ressources en hardware et de l'électricité
- Seul un serveur primaire est requis (jusqu'à 1500 participants). Un deuxième serveur et d'autres composants peuvent être raccordés à tout moment pour accroître la fiabilité et pour permettre des extensions
- · Grande fiabilité, gestion centralisée et attribution centralisée de licences pour tous les participants et tous les sites
- · Fonctions multiples dans les différents domaines de la téléphonie, Unified Communications, la mobilité et la collaboration
- Serveur audioconférences intégré pour jusqu'à 2x128 participants ou en cercles plus restreints



#### IP Office Select

Extension et flexibilité de la Server Edition, fonctions étendues complémentaires et évolutivité

- · Virtualisation avec assistance VMware
- Fiabilité flexible par ex. avec VMware, grande disponibilité et Failover sur les systèmes d'expansion, y compris les extensions de IP500 V2
- Registre LDAP synchronisation des utilisateurs
- Accepte jusqu'à 3 000 utilisateurs sur un site ou répartis sur 150 sites.
- · Attribution et gestion des licences centralisées
- Plus de ports VoiceMail jusqu'à 500
- Jusqu'à 3 000 utilisateurs du portail One-X simultanément
- Jusqu'à 500 connexions groupées
- Jusqu'à 1024 canaux SIP
- Serveur audioconférences intégré pour jusqu'à 2 x 256 participants ou en cercles plus restreints



## Élégants et confortables -Terminaux Avaya pour bureaux, filiales et home office

Avec la série 9600 des téléphones Komfort Voice over IP 9600, Avaya vous propose des terminaux polyvalents. Grâce à un guide de l'utilisateur homogène via des touches programmables et selon le modèle d'écran monochrome, couleur ou tactile, l'utilisation des téléphones est intuitive. La qualité audio élevée de l'écouteur et du haut-parleur atténue la fatigue en cas d'appels prolongés. Avec cette large gamme d'accessoires, qui va du casque audio aux modules de touches en passant par le VPN-Client, toutes les situations de travail modernes sont aisément surmontées.

Avaya 9608, 9608G et 9611G : Téléphones à touches allround pour toutes les tâches avec écran graphique N&B ou couleur

- Avaya 9621G et 9641G/9641GS : Écran tactile couleur, le modèle 9641GS est doté d'un couplage capacitif.
- 9641G/9641GS avec connexion casque audio Bluetooth
- Switch intégré pour le branchement d'un ordinateur
- Rétroéclairage de l'écran
- Jusqu'à 3 modules de touches BM12 peuvent être branchés aux modèles 9608, 9608G, 9611G et 9641G/9641GS
- Cryptage end to end, au besoin, pour une protection des écoutes optimale au bureau
- VPN Client pour un home office sécurisé
- · La désignation G signifie réseaux GigaBit
- 9608, 9608G, 9611G PoE Class 1; 9621G, 9641G/9641GS PoE Class 2

Avaya 9650 : Pour les collaborateurs travaillant à la réception et les agents du Contact center, c'est-à-dire les personnes devant gérer un grand nombre d'appels. Il propose des fonctions ultra modernes telles que les touches de raccourcis intégrées, pour un accès simple et direct aux fonctions programmées. Connexion maximum de 3 modules BM 24 pour une extension des touches.



- Avaya 9504 : Écran à 4 lignes avec 4 touches de fonctions programmables sur 3 niveaux
- Avaya 9508 : Écran à 8 lignes avec 8 touches de fonctions programmables sur 3 niveaux, prend en charge jusqu'à 3 modules de touches BM12

Les séries de téléphones numériques 1400 et IP 1600 d'Avaya s'adressent aux entreprises recherchant un moyen de communication simple et économique. Écrans N&B avec rétroéclairage, touches programmables.

- Avaya 1403/1603 : Écran à 2 lignes avec 3 touches de fonctions programmables
- Avaya 1603 SW: Identique au modèle 1603, avec en plus un second port Ethernet 10/100 (switch intégré)
- Avaya 1408/1608 : Écran à 3 lignes avec 8 touches de fonctions programmables et prise connexion audio intégrée
- Avaya 1416/1616 : Écran à 4 lignes avec 16 touches de fonctions programmables, prise connexion audio intégrée, prend en charge le module de touches BM32/SBM32

Gestion autonome d'Avaya IP Office par les membres, pour un confort d'utilisation individuelle accru. Basé sur le Web, il permet à des utilisateurs prédéfinis de modifier les paramètres du téléphone comme par ex.

- Changement de nom
- Transfert d'appel interne / externe
- Affectation des touches de fonctions
- Annuaires personnels

pour une adaptation optimale du téléphone aux besoins du participant en ternes de communication, l'amélioration de la flexibilité, la réactivité et donc la productivité.

















## Un pour tous - Les téléphones de conférences Avaya vous rassemblent

Ils sont discrets, enregistrent avec une grande netteté les conversations audio et les retransmettent dans une qualité maximale Les téléphones de conférence d'Avaya ne doivent manquer dans aucune salle de conférence. Ils disposent de prises analogiques, DECT ouVoIP, ce qui simplifie l'installation et l'administration des appareils.

Tous les téléphones de conférence Avaya de la série B100 prennent en charge la technologie OmniSound® 2.0, proposent un annuaire, une possibilité d'enregistrement sur carte SD, la supervision des conférences et des micros supplémentaires en option pour jusqu'à 16 participants.

- Avaya B149 : Analogique, salles de conférences moyenne < 10 participants</li>
- Avaya B159 : Analogique, GSM, Mini-USB pour VoIP, grandes salles de conférences > 10 participants, raccordement pour casque audio sans fil
- · Avaya B169 : Téléphones de conférences DECT avec mode batterie pour salles de conférences < 10 participants
- Avaya B179: SIP, PoE, grandes salles de conférences > 10 participants, raccordement pour casque audio sans fil, interface Web (licence de terminal Avaya IP nécessaire)



## Mobilité sur le site de l'entreprise - avec DECT et WLAN pour tous les environnements

Qu'il s'agisse d'un appareil mobile complémentaire ou d'un téléphone anti-déflagration pour sites sensibles, les téléphones mobiles d'Avaya vous permettent de rester joignable sur tout le site de l'entreprise. Ce faisant, vous ne devez pas renoncer aux caractéristiques de confort de cette solution de communication puisqu'elles sont également fournies par les téléphones mobiles.

Au-delà des appareils mobiles DECT 3720 et 3725, cette gamme de produits est complétée par les modèles 3740 et 3749 compatibles IP65 et conformes aux normes du secteur.

Tous les appareils mobiles disposent d'un annuaire local contenant plus de 250 contacts.

- Avaya 3720 : Écran N&B avec rétroéclairage blanc, 16 h de communication, 180 h de veille
- · Avaya 3725 : Écran couleur, 13 h de communication, 120 h de veille, Bluetooth, SMS
- Avaya 3740 : Écran N&B avec rétroéclairage blanc, 18 h de communication, 150 h de veille, interface utilisateur graphique, IP65 avec protection contre l'eau et la poussière, résistance aux chocs conforme à la norme IEC68-2-32
- · Avaya 3749 : Comme le 3740 avec écran couleur et rétroéclairage, interface Bluetooth pour casques audio, capteur de position, intégration aux systèmes d'alarmes, protection contre l'eau, la poussière et les déflagrations selon ATEX et IECEX et contre le gaz : Il 2G EEx ib IIC T4; poussière : II 3D Ex ibD 22



Avaya D100 : Appareil mobile DECT avec station de base et repeater optionnels pour la connexion via SIP à IP Office. Installation simple et caractéristiques de performances de confort SIP. Le système convient particulièrement aux plus petites structures.





Les modèles WLAN i62 Talker, i62 Messenger, i62 Protector font partie des installations radiotéléphoniques qui prennent en charge le WLAN selon 802.11. La norme 802.11 convient lorsqu'un grand nombre d'utilisateurs souhaitent transférer leurs données vocales par radio. Ces téléphones prennent aussi en charge la norme 802.11b/abg et peuvent être utilisés dans des bureaux et dans un environnement industriel, du simple message vocal aux communications écrites, en passant par la protection des individus. Ils disposent de grands écrans et sont faciles à utiliser. De plus, le modèle i62 prend encore en charge 802.11n, ce qui permet d'atteindre un débit de données allant jusqu'à 300 Mbit.



Avaya propose en sus un programme d'infrastructure complet avec points d'accès, contrôleur et systèmes de gestion du service pour les réseaux DECT et WLAN.

## Tout dans un appareil - Mobility et Unified Communications Clients

Alors que les smartphones ont largement remplacé les téléphones normaux, les tablettes partent à la conquête du marché des ordinateurs portables. Et ce pour une bonne raison : ces appareils sont petits, légers, performants et simples d'emploi. Un accessoire idéal dans le quotidien professionnel moderne. C'est pourquoi nos Clients pour smartphones et tablettes des outils sont idéaux pour vous et vos collaborateurs. Ils regroupent tous les canaux de communication dans une interface utilisateur intuitive et donc simple à utiliser. Cela vous permet de rester flexible et productif même en déplacement.



#### Avaya Communicator

permet la communication sur tablettes, ordinateurs portables ou ordinateurs fixes avec Windows® et iOS®. Avec Avaya Communicator, vous pouvez passer et prendre des appels via le numéro annexe du téléphone fixe. Par ailleurs, Avaya Communicator, avec son interface utilisateur exceptionnelle, permet un accès aux moyens de communication tels que les messages e-mails, l'historique des appels, les listes de contacts (contacts système et contacts personnels), les états de présence et des appels ou encore aux systèmes Avaya Radvision Video. La version complète est proposée à partir de l'édition Preferred Edition associée aux profils d'utilisateurs Office Worker ou Power User. Associée aux licences Softphone, elle fonctionne en mode Lite et propose des services de téléphonie (Essential et Preferred Edition).



## Portail Avaya one-X®

Il s'agit d'une solution serveur basée sur le navigateur qui offre aux utilisateurs un accès à toutes les fonctions de téléphonie, ainsi que la messagerie instantanée, les notifications de présence et l'intégration de calendriers. Un portail one-X® Plugin Microsoft® Outlook et Salesforce est également disponible. Les fonctions ainsi proposées contribuent à augmenter la productivité des utilisateurs, par ex. présence, Click-to-Call, procès-verbal d'appels



#### Avaya one-X<sup>®</sup> Mobile Essential

permet d'être joignable à un seul numéro et propose une interface utilisateur graphique pour la gestion des appels. IP Office prend en charge les clients mobiles «Single Mode» dont font partie des appareils sélectifs avec Android® et Apple® iPhone OS Client.



## Avaya one-X® Mobile Preferred (mode VoIP)

Propose comme profils Power User une interface utilisateur confortable et utilise les fonctions étendues qui sont disponibles sur smartphones, telles que la reconnaissance vocale pour le partage d'ordres acoustiques et l'audiostreaming pour la Voicemail visuelle. Les fonctions Unified Communications telles que l'affichage de la présence ou la messagerie instantanée sont également disponibles en plus d'autres fonctions telles que Click-to-Conference Voicemail visuelle. IP Office prend en charge des clients très complets sur les appareils mobiles Android® et Apple® iPhone OS. L'Android® Widget offre l'actualisation des nouveaux messages IM, l'enregistrement des messages vocaux et le statut des participants à une conférence.

## Avaya one-X<sup>®</sup> Mobile Preferred (mode Callback)

Comme profils Power User, il offre une interface utilisateur confortable via un mode rappel d'IP Office et de nombreuses fonctions pour smartphones.



## Media Station E159 et E169 pour BYOD

Avaya Media Station E159 et E169 apporte la garantie d'une utilisation sécurisée de son smartphone ou de sa tablette personnels dans l'entreprise (Bring Your Own Device). Les téléphones SIP avec adaptation intégrée peuvent être utilisés avec ou sans appareil mobile. Outre les fonctions SIP standard, la gamme des fonctions offre en prime le hautparleur intégré, la sélection dans l'annuaire et l'E169 peut même être utilisé comme téléphone de conférence au poste de travail.

## Virtuel tout en étant personnel -Collaboration par audio, web et vidéo-conférences avec Avaya IP Office

Des outils de collaboration innovants qui motivent vos collaborateurs, accélèrent les processus, réduisent les coûts et améliorent les relations avec vos clients. Vous êtes ainsi toujours en avance sur la concurrence.

Avaya IP Office propose une passerelle de conférence intégrée qui, selon la configuration, prend en charge des audioconférences avec jusqu'à 512 participants. Au besoin, il est possible de l'étendre à la conférence sélective (Meet Me), la web-conférence et la vidéoconférence.

# Une meilleure collaboration est synonyme de meilleures affaires





Avec la conférence ad hoc, il est possible d'obtenir de l'aide pendant un appel par simple pression sur une touche.

- Accélère les demandes des clients
- Améliore la relation client grâce à la compétence

Les questions en suspens sont souvent déterminantes pour les décisions d'achat et une capacité de réponse rapide accroît directement le chiffre d'affaires et les gains\*.

## «MEETINGS SÉCURISÉS»



Collaboration améliorée

Avec la conférence sélective (Meet Me), des équipes peuvent se concerter plus facilement et sont mieux coordonnées.

- Pas de frais de déplacement A/R supplémentaires
- Pas de frais de transport
- Sécurité garantie par un numéro sélectif spécifique et une demande de PIN

Les équipes peuvent accélérer leurs processus, les délais sont raccourcis et la productivité connaît jusqu'à 5%\* d'augmentation.

## **TRAINING**



Transfert du knowhow Les trainings et les formations peuvent être fournis sans aucun déplacement et à tout moment

- Enregistrement, streaming et mise à disposition des contenus
- Les trainings peuvent être lancés indépendamment de l'heure
- Un nombre plus élevé de participants pour un nombre de journées de training moindre

10 journées de training économisées représentent en moyenne env. 50 000 de dépenses en moins.\*

## «SE VOIR»



Mimique et gestuelle

La perception des mimiques et des gestes améliore le contact personnel avec vos clients et entre les collaborateurs répartis sur différents sites.

- Indépendamment du lieu
- Planifiée ou spontanée
- Simple et flexible

Les projets des clients peuvent être réalisés plus vite (jusqu'à 10 % d'efficacité en plus).\*

#### «MONTRER»



Une image en dit plus que mille mots

La présentation réciproque d'exposés, de matériels ou de détails des produits augmente la productivité et réduit les coûts de transport.

- Décisions plus rapides et plus réfléchies
- Contrôles de qualité
- Intervention aisée d'experts

Les demandes des clients sur les produits et leur utilisation peuvent être satisfaites plus vite (jusqu'à 30 % d'efficacité en plus).\*



Avaya IP Office Web Collaboration et Avaya Scopia® Solutions vidéo Collaboration vidéo

## Avantages des solutions audio, web et vidéo d'Avaya

- Utilisation sur téléphone, ordinateur portable, fixe, tablette, ou smartphone
- Utilisation simple de tous les terminaux et systèmes
- Amortissement rapide et haute rentabilité
- Facilement évolutif

<sup>\*</sup> Valeur moyenne basée sur l'expérience dans le cadre de projets chez Avaya



## Solution complète pour le service clientèle

Permet un service individuel et homogène pour tous les sites par le biais de tous les canaux médiatiques.

## Intégration dans **IP Office**

Une interface d'administration unique et facile à utiliser.

## Grandit au rythme de votre entreprise

Commencez avec le partage des appels et ajoutez d'autres canaux multimédia sans coûts de hardware supplémentaires.

## **Implémentation** rapide avec des interruptions minimales

La simplicité s'étend à l'installation - Le système est disponible en seulement quelques heures.

## Dialogue sur mesure avec le client -Avaya IP Office™ Contact Center

Restez au service de vos clients sur tous les canaux. Avec Avaya IP Office Contact Center, vous êtes au service de vos clients par téléphone, e-mail ou chat et améliorez durablement l'expérience de vos clients. Tous les canaux de communication sont regroupés sur une interface utilisateur facile d'emploi sur laquelle les agents gèrent et suivent de façon centralisée les communications entrantes et sortantes. L'IP Office Contact Center comporte tous les composants permettant une gestion optimale de l'expérience clients, il peut être relié à de nombreux systèmes CRM par interface Web et travaille sans fil en collaboration avec Avaya IP Office.

## Des avantages déterminants!

## Partage multimédia intelligent

Que ce soit par téléphone, e-mail ou chat - au choix du client - vous êtes joignable

## Une meilleure qualité du service clientèle

Les conversations peuvent être enregistrées afin de garantir la qualité et pour les besoins de formations

#### Grande flexibilité

Une interface uniforme pour les utilisateurs et les administrateurs est proposée par différents éléments de commande et de moniteur

#### Administration simple

Administration simplifiée grâce à la gestion centralisée des utilisateurs. l'utilisation de profils d'utilisateurs et des règles de routing uniformes

## Grande transparence et possibilité de planification

Réactions rapides des superviseurs grâce au monitoring en temps réel

Intervention efficace du personnel grâce à l'analyse de statistiques d'informations déterminantes sur le long terme et aux principaux indices regroupés sur un wallboard basé sur le Web

#### Priorité clients ciblée

Segmentation et identification des groupes de clients par degré d'importance

Définition de règles pour les segments clients

#### Self-services confortables

Un portail vocal intégré permet d'automatiser les demandes standards, de réduire les délais d'attente et de délester vos collaborateurs

#### Prise de contact active

Campagnes Outbound pour la croissance de votre entreprise : simples, rapides et productives grâce à des aides sélectives basées sur le logiciel

#### Investissement

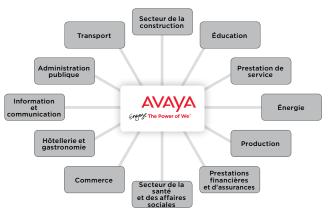
Pour un contact optimal avec les clients, parfaitement adaptable à vos besoins

... et en tirer rapidement profit



## Des entreprises de tous les secteurs et de toute taille bénéficient d'Avaya IP Office

Avaya IP Office propose des solutions complètes pour chaque secteur. Les exigences spéciales, provenant par ex. de la production, des finances, du commerce, de l'éducation et de la prestation de service peuvent être satisfaites à tout moment. Avaya a développé des paquets sur mesure pour les hôpitaux, les maisons de retraites et les hôtels.



# HotCom® La solution pour l'hôtellerie et la restauration conforme aux plus hautes exigences

Du simple restaurant à l'établissement cinq étoiles de 1 000 chambres, une solution adaptée pour un service client optimal. En plus des offres complètes du Contact Center, des applications spéciales garantissent un confort absolu.

- HotCom® FOIS pour un échange rapide et fiable de données entre les systèmes de gestion IP Office et Back-Office
- HotCom® Voicemail et Alertes avec une boîte mail pour chaque chambre avec enregistrement automatique en plusieurs langues, comptabilisation du minibar et changement de statut
- HotCom® HSIA plateforme d'authentification, d'autorisation et de facturation de réseaux de clients

## MedCom® La solution pour les hôpitaux pour un suivi optimal des patients

Le logiciel MedCom® a été spécialement conçu pour la communication dans les hôpitaux, les maisons de retraite et les hospices, ainsi que les centres de rééducation. Le personnel d'hôpital est joignable à tout moment. Un système d'alerte intelligent permet d'augmenter la sécurité des patients. Des processus efficaces permettent d'optimiser les démarches auprès des patients et de réduire les coûts. Avec une carte, de l'enregistrement du patient à son départ en passant par son changement de service, toutes les opérations peuvent être organisées à l'aide de cartes à puce. Cela englobe la gestion, la saisie et la facturation des prestations telles que le téléphone, la radio/TV, les vidéos, les jeux et Internet. Selon la version, la console utilisateur installée près du lit du patient dispose d'un téléphone, de l'appel d'infirmière, de touches de commande pour la radio/TV, d'une TV individuelle, de l'accès à Internet et d'un lecteur de carte à puce.

MedCom® Application média avec système de base de données modulaire et homogène

- MedCom® Terminal patient
- MedCom® Intégration du téléphone mobile
- MedCom® Organisation des cartes à puce
- Automates de caisse Media ServiceTerminal
- MedCom® Connexion en ligne au traitement des données
- IAM Internet Access Manager
- MACS Serveur d'alerte et de communication multifonctionnel

## SeCom® La solution fiable pour les résidences de personnes âgées

SeCom® Medial regroupe un appel d'infirmière efficace, une téléphonie adaptée aux personnes âgées, un logement assisté, une gestion des alertes et des résidents dans un système performant. Cette solution se distingue surtout par une commande des appels d'urgence innovante.

SeCom® Medial Application avec système de base de données modulaire et homogène

- Plateforme logicielle pour les solutions Avava Healthcare SeCom® et MedCom®
- GDV (Traitement des données de taxes)
- AMM (Gestion des alertes)
- Téléphones adaptés aux personnes âgées et handicapées
- Composants spéciaux pour solution d'appels d'urgence
- Normes de sécurité EN 50134, VDI 6008 et DIN VDE 0834





## Avantages des solutions de networking d'Avaya

- Haute évolutivité
- Extension facile
- Grande fiabilité de marche
- Débit de données élevé
- Échange en cours de service possible
- Optimisé pour les données, le vocal et la vidéo dans un réseau
- Configuration automatique et opérationnelle pour IP Office



## Rapide et toujours de qualité irréprochable -Les composants réseau d'Avaya

L'époque à laquelle il fallait attendre un peu avant de recevoir un e-mail parce que le réseau était trop lent est révolue. Une communication moderne implique des réseaux performants. C'est à cette seule condition que les fonctions de stimulation de la productivité telles que Unified Communications et Collaboration Audio et Vidéo peuvent être utilisées. Nos composants réseaux peu gourmands en électricité et faciles à gérer vous garantissent une qualité de communication constante.

## Le réseau comme base de la communication globale

Avaya propose des solutions réseau complètes, de la connexion sécurisée à Internet par un Secure Router à une mise en réseau de bâtiments particulièrement performante avec des switchs de routage Ethernet, en passant par des solutions de mobilité fiables avec le Wireless LAN.

Ces solutions sont hautement disponibles, facilement évolutives et particulièrement peu gourmandes en énergie. Cela donne une grande sécurité d'exploitation pour l'avenir à un coût d'exploitation réduit et constant.

Associées aux systèmes de communication Avaya, les entreprises bénéficient de solutions pour une communication end-to-end en temps réel, comme la communication vocale et vidéo, le tout d'un seul tenant.

## Principaux atouts des switchs de routage Ethernet des séries 3500 et 4800

- Toujours disponibles -Grande fiabilité grâce à leur châssissuperposable, le remplacement en entreprise (hotswappable) et une alimentation électrique redondante intégrée\*
- · Conçus pour la convergence -Prennent en charge PoE et PoE+, la vidéo HD, le Plug-and-Play pour téléphones IP, et Quality of Service

- · Efficacité énergétiqueconsommation électrique réduite, fonction économie d'énergie
- · Performants excellente évolutivité grâce à un châssis superposable, jusqu'à 400\* ports et 384\* Gbps de débit de données sur backplane virtuel
- Sûrs Conformes à la norme 802.1x. avec intégration du portefeuille Avaya Identity Engines pour des contrôles de l'accès au réseau centralisés, basés sur un règlement et fonctionnant par authentification
- Flexibles Possibilité de «superposition»; solutions mixtes avec PoE und PoE+ et Uplinks 1GbE et 10GbE\* SFP+ optionnels
- Installation facile script automatisé pour une configuration automatique et opérationnelle des switchs en une minute
- Une solution d'avenir Hardware prêt pour des services et des technologies étendus \*ERS 4800

## Wireless LAN de la série 9100

La série WLAN 9100 d'Avaya propose aux utilisateurs mobiles l'accès aux services Unified Communications, tels que la communication vocale, la messagerie et la vidéo via une





## Pour que l'interne reste vraiment en interne -Composants de sécurité pour Avaya IP Office

La communication doit être sécurisée pour que vous et votre entreprise profitiez de votre propre travail. Pour que cette sécurité soit fournie, Avaya propose une série de mesures et de systèmes de sécurité à l'aide desquels vous pouvez sécuriser vos réseaux sans restreindre la productivité des collaborateurs externes, mobiles ou à domicile. Vous et vos collaborateurs êtes donc les seuls à profiter des avantages de la communication moderne.

IP Office your propose une protection idéale des solutions de communication d'Avaya à l'aide de mots de passe et de standards de sécurité élevés. Mais comment protéger l'ensemble de votre réseau de communication? Avava propose là aussi les solutions appropriées:

## Avaya SBC (Session Border Controller) - Pour la sécurité des environnements SIP

Grâce à SBC, vous pouvez protéger votre entreprise de façon sûre avec le système IP Office SIP Unified Communications.

## Avantages de SBC

- · Communication vocale, vidéo, home office et IM sécurisée
- Protection des informations SIP contre les menaces et les surcharges
- utilisation sécurisée de trunks SIP économiques
- · Connexion avec les Clients SIP des Smartphones et tablettes mobiles via Internet
- · Connexion avec les télécollaborateurs SIP en home office via Internet
- Intégration aux applications et services de fournisseurs tiers
- Flexibilité pour les clients, y compris l'option d'adaptation de vos réseaux à vos exigences personnelles
- Un réseau qui évolue de manière sûre au rythme de l'entreprise

## Solutions de sécurité complètes pour l'échange vocal et de données dans les environnements H.323

Que ce soit au bureau avec un cryptage end-to-end ou pour la connexion de filiales, de home office et de collaborateurs mobiles, il est important de protéger la communication vocale et des données via les connexions Internet utilisées contre les accès illicites.

- Firewall: Mesure de protection contre tentatives de connexion illicites et étrangères sur Internet
- VPN: Connexion sûre et cryptée de données vocales et de données (téléphones, ordinateurs, ordinateurs portables, smartphones...) via Internet
- Proxies: Accès sûr et peu gourmand en bande passante à Internet
- Scanner de virus: protège contre les virus informatiques, les vers informatiques et les chevaux de
- · Anti-Spam: protège contre la publicité intempestive

Ensemble, ces modules constituent un paquet global protégeant toute votre solution Unified Communications et Office contre les virus, les spams, les écoutes et les hackers et tous autres événements indésirables et nuisibles.



## BYOD (Bring Your Own Device) -Pour la sécurité du WLAN

Les collaborateurs utilisent leurs appareils personnels pour la communication et la collaboration.

Avaya aide votre entreprise à combler ses lacunes en matière de sécurité avec les composants WLAN de la série 8100 et de la série ID Engine.

Les solutions de collaboration d'Avaya regroupent les hommes facilement et rapidement pour qu'ils puissent échanger des informations et développer leurs affaires.



# Communiquer en toute sécurité et à bas prix - avec les connexions vocales et de données d'Avaya

Avec Unified Communications, votre communication est plus productive et efficace. Mais derrières toutes ces finesses techniques, se trouvent toujours les lignes par lesquelles sont échangées les données vocales et les données. Avec Avaya Carrier Services, nous vous apportons la garantie que votre infrastructure de communication fonctionne parfaitement. Choisissez parmi les différentes prestations pour la communication vocale et de données celle qui convient le mieux à vos besoins. Des tarifs attractifs vous garantissent une communication économique pour une qualité de service irréprochable.

## Eco Voice

Avec Eco Voice, Avaya vous offre la possibilité de téléphoner comme auparavant et de réduire vos frais de téléphone grâce à une présélection durable.

#### Eco Voice Premium

Eco Voice Premium donne aux entreprises la possibilité de transmettre des communications vocales via un fournisseur de réseau de participants alternatif (S2M).

#### Eco Voice IP Premium

Profitez des avantages économiques de la téléphonie IP sans souffrir de ses inconvénients technologiques.

#### Eco SIP Premium

Comme développement logique de la téléphonie IP, Avaya vous donne la possibilité avec Eco SIP Premium, de basculer continuellement toute la communication de l'entreprise sur SIP.

#### Eco Servicecall

Avec Eco Servicecall, vous offrez à vos clients la possibilité d'utiliser vos prestations de service et/ou informations via un numéro d'appel national (0800-Servicecall).

#### Eco Internet

Sélectionnez l'accès au World Wide Web convenant le mieux à votre entreprise.

#### Eco PrivateNet

Il s'agit d'un large portefeuille pour la mise en réseau de plusieurs sites via un réseau de trafic à distance (WAN).

## Avaya - Leader mondial

Avaya est un fournisseur international de systèmes de collaboration et de communication pour les entreprises de toute taille. Celles-ci englobent des solutions pour les Unified Communications, les Contact Center et les réseaux de données ainsi que pour les prestations de services.



## Innovations basées sur une expérience de longue date et la proximité avec les clients

2013 Acquisition de ITNavigator 2012 Acquisition de Radvision 2011 Acquisition de Sipera, Aurix, Konftel 2009 Acquisition de Nortel



<sup>3</sup> sources pour les parts de marché : Dell'Oro Group, Gartner, Inc, IntelliCom Analytics, T3i Group, Frost & Sullivan

## 12 bonnes raisons de choisir Avaya et nos partenaires commerciaux

## Toujours près de chez vous

- Communication sécurisée par un réseau de service mondial avec plusieurs centaines de collaborateurs personnels et partenaires commerciaux pour le conseil, l'implémentation et l'entretien - 24h/24, 7 jours sur 7
- Conseil, planification et design individuel de votre solution de communication sur mesure
- Découvrez en direct tous ces avantages dans nos centres de démonstration ou chez nos clients et nos partenaires près de chez vous

### Des solutions de communication adaptées à votre entreprise

- Des solutions homogènes de collaboration en équipes et avec les partenaires commerciaux qui augmentent votre productivité, que ce soit par vidéo, Web ou audioconférence
- Joignabilité plus élevée pour les clients grâce à des solutions intelligentes pour vos collaborateurs et centres clients.
- Solutions réseau efficaces avec une consommation d'énergie réduite
- Processus commerciaux conviviaux grâce à des solutions sur mesure pour chaque secteur
- Mise à disposition économique de connexions vocales et de données, par ex. sous forme de Flatrate ou d'un WAN complet
- Modèles de financement conformes aux besoins

## Leader du marché innovant et riche d'une longue tradition

- Force d'innovation : Plus de 5 400 brevets d'entreprise délivrés ou déposés
- Relation clients : Plus de 30 millions d'utilisateurs dans les petites et moyennes entreprises du monde entier.
- Expérience tirée de la tradition : Plus de 100 ans d'histoire avec des solutions de communication individuelles pour les clients



Avaya France - 9 rue Maurice Mallet, 92445 Issy Les Moulineaux (0)140947800 infoservice@avaya.com avaya.com/fr

Avaya Switzerland GmbH Hertistrasse 31 CH-8304 Wallisellen T + 41 44 878 1414 avaya.ch

## À propos d'Avaya

Avaya est un fournisseur leader de solutions pour le dialogue de confiance avec

les clients -«Customer Engagement» et la collaboration efficace -«Team Engagement» et ce, via une multitude de canaux et d'appareils différents. Les solutions Avaya améliorent l'expérience du client, accroissent la productivité et la rentabilité. Les technologies Contact Center et Unified Communications leaders dans le monde, ainsi que les services, sont disponibles dans une multitude de solutions locales ou en Cloud et peuvent être facilement

partenaires de développer et adapter les applications commerciales individuelles afin de se démarquer de la concurrence. Les solutions de réseau basées sur la Fabric d'Avaya simplifient et accélèrent l'intégration

intégrés aux applications d'autres fournisseurs. La plateforme Avaya **Engagement Development** permet aux clients et

déterminants pour les affaires. Retrouvez de plus amples informations sur www.avaya.com/fr.

d'applications et de services

© 2015 Avaya Inc. Tous droits réservés.

Toutes les marques portant le sigle ®, ™ ou<sup>sM</sup> sont des marques déposées, des marques de services et des marques  $d'Avaya\ Inc. Apple\ is\ a\ trademark\ of\ Apple\ Inc.,\ registered\ in\ the\ U.S.\ and\ other\ countries.\ Android\ is\ a\ trademark\ of\ Apple\ Inc.,\ registered\ in\ the\ U.S.\ and\ other\ countries.\ Android\ is\ a\ trademark\ of\ Apple\ Inc.,\ registered\ in\ the\ U.S.\ and\ other\ countries.\ Android\ is\ a\ trademark\ of\ Apple\ Inc.,\ registered\ in\ the\ U.S.\ and\ other\ countries.\ Android\ is\ a\ trademark\ of\ Apple\ Inc.,\ registered\ in\ the\ U.S.\ and\ other\ countries.\ Android\ is\ a\ trademark\ of\ Apple\ Inc.,\ registered\ in\ the\ U.S.\ and\ other\ countries.\ Android\ is\ a\ trademark\ of\ Apple\ Inc.,\ registered\ in\ the\ U.S.\ and\ other\ countries.\ Android\ is\ a\ trademark\ of\ Apple\ Inc.,\ registered\ in\ the\ U.S.\ and\ other\ countries.\ Android\ is\ a\ trademark\ of\ Apple\ Inc.,\ registered\ in\ the\ U.S.\ and\ other\ countries.\ Android\ is\ a\ trademark\ of\ Apple\ Inc.,\ registered\ in\ the\ U.S.\ and\ other\ countries.\ And\ other\ coun$ Google Inc.

 $Microsoft and \ Lync \ are \ either \ registered \ trademarks \ or \ trademarks \ of \ Microsoft \ Corporation \ in \ the \ United \ States \ and \ /or \ Normalization \ for \ Normalization \ for$ other countries.

09/15 • SB4821FR