



Alcatel-Lucent Enterprise OpenTouch Suite pour PME, une solution adaptée aux garages

Systeme de
communication mobile
et transparent pour un
service client amélioré

Alcatel-Lucent Enterprise OpenTouch® Suite pour PME, une solution adaptée aux garages, est un outil de communication conçu pour les garages de petite et de moyenne taille. La solution **OpenTouch Suite pour PME** fournit un système de communication mobile sur site et externe, pour différents équipements à différents emplacements. Elle permet d'améliorer la réactivité et la productivité du personnel grâce à un système flexible et extensible qui est facile à utiliser et à maîtriser.

TENDANCES DANS LE SECTEUR AUTOMOBILE

Confrontés aux incertitudes de la conjoncture économique et à la tendance croissante à l'achat de voitures d'occasions (Auto Industry Trends for 2013, Edmunds, décembre 2012), les garages essaient de s'imposer et de fournir des services de réparation et de maintenance fiables, et ce, à des prix abordables.

DEFIS POUR LES PME DANS LE SECTEUR DE REPARATION AUTOMOBILE

Les propriétaires de voitures veulent utiliser des garagistes locaux de confiance pour leurs réparations automobiles mais le secteur automobile est de plus en plus concurrentiel, avec la prolifération de fournisseurs internationaux de pièces auto et la multitude d'informations sur la réparation de véhicules à faire soi-même. Au sein d'un garage très sollicité, le système de communication doit pouvoir être en mesure de transférer les appels de façon efficace vers le comptoir d'accueil, l'atelier de réparation ou le service s'occupant des pièces, surtout pendant les périodes où le volume d'appels est élevé, tôt le matin ou en fin d'après-midi. Les mécaniciens et le personnel doivent pouvoir être contactés n'importe où dans le garage, que ce soit à l'intérieur ou à l'extérieur. Vous devez pouvoir transférer les appels vers votre messagerie vocale et interroger cette dernière à distance. Le système doit également pouvoir gérer l'éventuel débordement d'appels lorsque vous êtes au téléphone avec un client, un collègue ou un fournisseur.

ALCATEL-LUCENT ENTREPRISE OPENTOUCH SUITE POUR PME, **UNE SOLUTION AU SECOURS DES GARAGES**

Alcatel-Lucent Enterprise OpenTouch Suite pour PME, une solution adaptée aux garages, personnalise le système de communication selon vos besoins spécifiques, que vous ayez un petit garage indépendant, ou que vous fassiez partie d'une plus grande franchise. La solution OpenTouch Suite pour PME permet de réduire les coûts et fournit les avantages suivants :

- + Mobilité sur site et externe : rester connecté n'importe où, à l'intérieur ou à l'extérieur sur le lieu de travail, ou hors site
- + Gestion professionnelle et efficace des appels des clients, du personnel et des fournisseurs
- + Fonction rationalisée de routage intelligent des appels (Smart Call Routing) et système de communication de bout en bout
- + Gamme de téléphones sans fil DECT/WLAN puissants et de produits d'infrastructure dotés de fonctions environnementales industrielles

FONCTIONS DE COMMUNICATION AVANCEE ET DE MOBILITE

- + Un numéro de téléphone pour tous les équipements, avec un transfert automatique d'appels vers votre smartphone, votre appareil mobile ou votre messagerie vocale
- + Gestion des appels d'un smartphone ou d'un appareil mobile : messagerie vocale, transfert et renvoi d'appels, carnet d'adresses centralisé
- + Terminaux DECT et WLAN robustes pour rester connecté n'importe où, à l'intérieur ou à l'extérieur du garage

AMELIORATION DU SERVICE CLIENT ET DE LA COLLABORATION DU PERSONNEL

- + Facilité de gestion des appels entrants avec un accueil client professionnel et un transfert vers la personne compétente
- + Interfaces conviviales permettant de rester connecté avec ses contacts et de recevoir des notifications
- + Collaboration accrue du personnel pour une productivité et une rentabilité optimisées

REDUCTION DES COÛTS

- + Fonction Opératrice Automatique : service d'accueil et de réception gratuit.
- + Infrastructure permettant une réduction des coûts grâce à des services voix et données consolidés et à un système de communication professionnel et efficace
- + Solution complète et personnalisable, facile à installer et à utiliser

OPENTOUCH SUITE POUR PME : **UNE SOLUTION COMPLETE**

Alcatel-Lucent Enterprise OpenTouch Suite pour PME offre une solution complète parfaitement adaptée aux garages, quelle que soit leur taille.

- + Alcatel-Lucent Enterprise OmniPCX® Office Rich Communication Edition (RCE), serveur de communication flexible pour PME
- + Alcatel-Lucent Enterprise OmniSwitch® 6450, commutateur LAN empilable en option, pour un interfonctionnement voix et données optimisé
- + Infrastructure WLAN : OmniAccess® 4005 Branch Office WLAN Switch, RAP-3WN(P), RAP 108/109 et AP103/205/275/324/325 Wi-Fi®
- + Infrastructure DECT : station de base distante Alcatel-Lucent Enterprise 4070 et point d'accès 8340/8340-C IP-DECT
- + Téléphones sans fil : terminaux Alcatel-Lucent Enterprise DECT 8212, 8232, 8242, 8262, 500EX ; terminaux WLAN Alcatel-Lucent Enterprise OmniTouch® 8118/8128
- + Téléphones sans fil : téléphones numériques Alcatel-Lucent Enterprise Premium Deskphone et Deskphone
- + Alcatel-Lucent Enterprise OpenTouch Conversation pour iPhone, Android et Windows Phone et VOIP avec l'option « SIP Companion »



OpenTouch Conversation
pour Android



Téléphone 8039
Premium DeskPhone



Combiné 8242 DECT

Notre société est un fournisseur de solutions et services de communication d'entreprise de premier plan, du bureau au cloud, commercialisés sous la marque Alcatel-Lucent Enterprise. Forts de notre héritage fondé sur un esprit entrepreneur et innovant, nous sommes présents mondialement dans plus de 100 pays et comptons plus de 2 700 employés. Notre siège social est situé en France, près de Paris.

Avec des solutions de communication réseau et cloud pour des entreprises de toute taille, notre équipe d'experts, de professionnels de service et de plus de 2 900 partenaires est au service de plus de 830 000 clients dans le monde, adaptant et personnalisant nos solutions et services aux exigences locales. Il en découle une expérience connectée personnalisée offrant des résultats tangibles à nos clients et à leurs utilisateurs finaux.

enterprise.alcatel-lucent.com

Alcatel-Lucent et le logo Alcatel-Lucent Enterprise sont des marques d'Alcatel-Lucent. Pour en savoir plus sur les marques utilisées par les sociétés affiliées de la Holding ALE, veuillez consulter : enterprise.alcatel-lucent.com/trademarks. Toutes les autres marques sont la propriété de leurs titulaires respectifs. Ni la Holding ALE ni ses sociétés affiliées ne peuvent être tenues responsables de l'éventuelle inexactitude des informations contenues dans ce document, qui sont sujettes à modification sans préavis. (Mars 2016)

Alcatel·Lucent
Enterprise

