

Alcatel-Lucent OpenTouch™

La suite per le comunicazioni
multimediali convergenti

Alcatel·Lucent 
Enterprise





Gli smartphone sono ovunque. Gli impiegati sono più giovani e più connessi. La forza lavoro è distribuita in più luoghi. Il ritmo degli affari accelera di continuo. Per seguire queste tendenze convergenti le aziende hanno bisogno di soluzioni di comunicazione che aiutino i dipendenti a collaborare usando un qualunque dispositivo, applicazione o processo, ovunque essi siano.

La suite Alcatel-Lucent OpenTouch™ rende la collaborazione multimediale tra più dispositivi e più utenti parte del lavoro quotidiano. Le comunicazioni aziendali tradizionali diventano conversazioni più ricche e collaborative. Tutto viene fornito su un'unica piattaforma facile da gestire; se gli impiegati sono più agili e produttivi, anche l'azienda diventa più agile e produttiva.

Come portare le aziende a pieno regime

Le innovazioni nelle comunicazioni personali hanno superato le soluzioni aziendali. Gli smartphone ci consentono di scambiare filmati, d'integrarci con i social network, inviare messaggi istantanei (IM); inoltre ci sono sempre nuove applicazioni interessanti. I nuovi tablet e notebook, sempre connessi, consentono agli utenti di fruire di video ad alta definizione e di comunicare via voce da casa e in movimento. Alla gente piace la possibilità e la libertà di poter comunicare quando, come e dove vuole; è logico che pretenda di fare la stessa cosa al lavoro.

Inoltre è cambiato il tipo di persone che lavorano. Le persone nate nell'era digitale sono entrate nel mondo del lavoro. Questi giovani e super connessi dipendenti sono cresciuti con la tecnologia; sono bene informati e non hanno problemi ad usarla. Al lavoro si aspettano quindi di essere circondati dalle più recenti tecnologie di comunicazione.

Le richieste dei dipendenti per nuovi modi di comunicare accelerano così come la dinamica degli affari. Se prima servivano giorni per concludere una trattativa, ora servono ore. Inoltre i processi sono più complicati. Il posto di lavoro oggi non è più confinato all'interno dell'azienda, ma è distribuito e mobile. Terze parti in outsourcing, uffici distaccati, gruppi di lavoro globali, professionisti mobili e telelavoratori fanno tutti parte dell'azienda di oggi.

Un nuovo modo di lavorare

Il coinvolgimento e la produttività dei dipendenti dipende dal modo in cui possono comunicare. Le soluzioni di comunicazione devono aiutare gli impiegati a:

- Rimanere connessi ed interagire in tempo reale
- Condividere i contenuti
- Gestire la presenza e la disponibilità
- Fare più cose contemporaneamente

Le soluzioni di comunicazione devono anche essere facili da raggiungere e usare. I dipendenti, impegnati a conseguire gli obiettivi aziendali, non possono perdere il loro tempo per usufruire di semplici funzioni, come l'audio conferenza ad-hoc.

Le nuove richieste mettono sotto pressione i sistemi informativi che devono essere in grado di fornire a tutta l'azienda servizi di comunicazione come il video e la messaggistica. Inoltre devono integrare questi servizi avanzati con una varietà di applicazioni aziendali per contestualizzare le interazioni. Tutto ciò deve essere disponibile su ogni dispositivo, usando qualsiasi mezzo di comunicazione e in ogni luogo. I team dell'IT devono anche tenere sotto controllo i costi e mantenere la semplicità di funzionamento. Una piattaforma di gestione unificata che integri le tecnologie esistenti diventa una necessità.

Come arricchire le comunicazioni aziendali

Per soddisfare le richieste degli impiegati, accelerare gli affari e risolvere i problemi dell'IT, le aziende sono conscie di dover trasformare il modo in cui comunicano. Devono trasformare le comunicazioni di tutti i giorni in conversazioni d'affari collaborative e significative. Questo vuol dire che hanno bisogno di:

- Teleconferenza multimediale nativa e condivisione delle applicazioni
- Unified communications tra dispositivi e luoghi diversi
- Semplice integrazione con contenuti esterni come social media e applicazioni aziendali
- Apertura verso soluzioni di comunicazione esistenti

Benvenuti nella conversazione collaborativa

In una conversazione collaborativa, ciascuna parte in gioco dell'ecosistema aziendale - dipendenti, clienti, collaboratori e fornitori - può spontaneamente connettersi, collaborare e condividere contenuti. Si formano così delle comunità ad-hoc. È ormai normale fare più cose contemporaneamente. Le conversazioni e i contenuti sono multimediali. Il contesto arricchisce le conversazioni.

Le conversazioni collaborative spesso iniziano con il cliente. Sfruttano potenti reti che ottimizzano dinamicamente le prestazioni per ogni applicazione. Inoltre forniscono alle aziende una nuova generazione di applicazioni di comunicazione.

Alcatel-Lucent OpenTouch™ apre la porta alle conversazioni collaborative. Questa suite di comunicazioni multimediali convergenti consente alle persone di conversare e collaborare senza problemi con qualunque dispositivo, mezzo di comunicazione e ovunque. Le limitazioni spariscono. I dipendenti sono liberi di impegnarsi con i colleghi, i clienti, i collaboratori e i fornitori nel modo migliore per accelerare gli affari. Inoltre i dipartimenti dell'IT possono finalmente fornire servizi di comunicazione avanzata senza paura di aumentare la complessità o i costi.



Cambiare il modo di conversare per accelerare gli affari

Con OpenTouch™ si può usare la potenza dell'innovazione nelle comunicazioni personali, come video, mobilità e social media, per migliorare il coinvolgimento e la produttività dei dipendenti e le relazioni con i clienti. Si può andare oltre le interazioni in tempo reale, integrando le applicazioni aziendali e fornendo complete informazioni sulla presenza per contestualizzare le conversazioni.

OpenTouch™ è nativamente:

- **Multi dispositivo:** I dipendenti possono iniziare una singola conversazione che passa attraverso cellulari, tablet, telefoni fissi e computer. Useranno semplicemente il dispositivo che meglio si adatta al loro contesto e al luogo in cui si trovano - sia che siano in movimento, o lavorando da casa, nel loro ufficio o in sala riunioni. Passare da un dispositivo all'altro durante la conversazione è trasparente e facile. Le comunicazioni di trasformano in conversazioni fluide.
- **Multi partecipante:** La teleconferenza è il cuore di OpenTouch™. I partecipanti alla conferenza possono inserirsi e abbandonare la conversazione con facilità. Inoltre possono formare velocemente delle comunità ad-hoc tra diversi luoghi e organizzazioni per soddisfare specifici obiettivi aziendali. La conversazione si espande. I cicli decisionali si accorciano.
- **Multimediale:** Possibilità di video ad alta definizione, messaggistica e conferenza via web significa che ciascun utente sfrutta i servizi avanzati di comunicazione senza ulteriori investimenti. I dipendenti possono rimanere collegati, collaborare e condividere contenuti con maggiore efficienza. Inoltre possono spostare le conversazioni tra i diversi mezzi di comunicazioni - dalla messaggistica al video ad-hoc, al video programmato - seguendo l'evoluzione e l'approfondimento della conversazione.



Non complicare l'IT

Con OpenTouch™ i team dell'IT possono fornire linee di comunicazione con video integrato e soluzioni di comunicazione basate sulla conferenza via web tra i vari dispositivi in modo facile ed economico. Inoltre beneficiano dei vantaggi di un'architettura aperta SIP (Session Initiation Protocol) e della gestione unificata. I team dell'IT possono:

- Scegliere un qualsiasi modello di implementazione, da quello in locale a quello nel cloud.
- Raggruppare sistemi di comunicazione multi marca esistenti.
- Fornire nuove applicazioni e innovazioni che girano su qualsiasi piattaforma di comunicazione e infrastruttura di rete.
- Consolidare i punti di accesso e i dispositivi presenti in tutta l'azienda.
- Implementare e gestire con facilità un gran numero di funzioni, applicazioni e utenti.

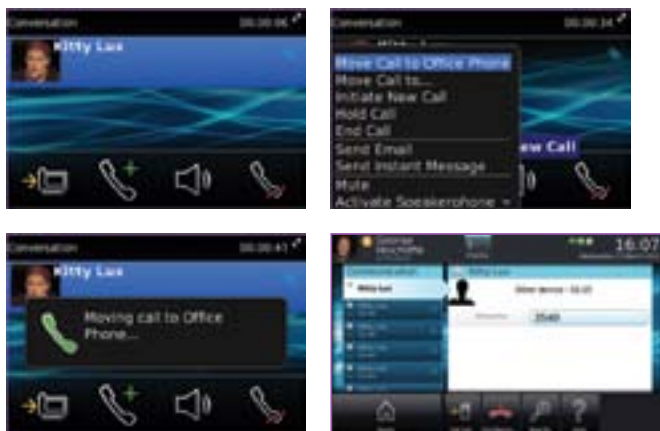
Mantenere la conversazione in movimento

Ieri

Il vostro agente di vendita sta parlando con un cliente quando la conversazione s'interrompe. Finalmente, dopo due ore, sono di nuovo al telefono, ma l'agente e il cliente hanno problemi a ricostruire quello che si sono detti e a riprendere la conversazione. Il cliente è frustrato. L'agente è frustrato. La produttività diminuisce. Gli affari perdono valore.

Oggi con OpenTouch™

Anche se l'agente di vendita ha iniziato la conversazione inviando al cliente dei messaggi di testo da casa, sceglie la modalità 'in movimento' in modo che possa passare senza problemi ad una conversazione vocale mentre sta raggiungendo l'ufficio. In ufficio sposta la conversazione su uno smart phone da scrivania e aggiunge alla chiamata degli esperti in materia. È in grado di vedere la presenza dei partecipanti e di determinare che tutti abbiano la possibilità di vedere filmati. Questo vuol dire che può chiedere ad un esperto che partecipa alla chiamata di lanciare un filmato di demo con le ultime caratteristiche del prodotto. Dopo la demo, l'agente sposta la conversazione su una lavagna interattiva in modo che un altro esperto possa illustrare i punti salienti a tutti i partecipanti. Anche se la conversazione si interrompe, non si perde niente. L'intera conversazione è stata registrata e salvata.



Collaborazione tra diverse zone geografiche e fusi orari

Ieri

Nasce un problema serio al lavoro. I vostri team hanno bisogno di collaborare e condividere del contenuto multimediale - subito e automaticamente. Ma le persone che si devono consultare sono dislocate in tutto il mondo. Non possono incontrarsi. Il tempo e i limiti al budget non consentono un viaggio. Si perde del tempo prezioso. I costi aumentano. Il problema si aggrava.

Oggi con OpenTouch™

I team iniziano ad integrare video ad alta definizione nei messaggi istantanei e nelle e-mail verso i loro contatti professionali. Nel proseguo della conversazione, aggiungono elementi contestuali - schemi, immagini diagnostiche, disegni, foto, studi, risultati di test e comunicazioni fax. Le conversazioni sono arricchite e annotate col passare del tempo. Grazie al contributo di tutti. Le persone si uniscono e lasciano la conversazione quando serve. I vostri team usano il video per riunire un gruppo di esperti attorno ad un tavolo virtuale.



Costruzione di comunità ad-hoc

Ieri

Un cliente fedele chiama il servizio assistenza clienti e pone un'insolita domanda - ha appena ricevuto una proposta innovativa da un vostro concorrente e vuole una vostra controproposta. Chi è al telefono non è in grado di dare riscontro autonomamente, ma deve confrontarsi con l'addetto al servizio che deve dare una risposta rapida e precisa per non perdere il cliente.

Oggi con OpenTouch™

L'addetto al servizio assistenza usa la messaggistica istantanea per collegarsi con la comunità interna di esperti. Uno di quest'ultimi usa il proprio smart phone da scrivania per accedere ad un'applicazione web che è in grado di fornirgli il quadro della situazione del cliente prima di confrontarsi con lui e rispondere alle sue domande. Dal momento che questo caso può essere sfruttato per problematiche future, l'esperto tiene questo tema in evidenza dopo che l'addetto e il cliente hanno concluso la chiamata. L'esperto pertanto continuerà la conversazione con altri suoi colleghi e responsabili per sviluppare una strategia da adottare in casi simili.



Riutilizzo dei beni esistenti e riduzione dei costi

Ieri

Il dipartimento dell'IT ha fatto un grosso investimento nelle piattaforme di comunicazione e intende continuare l'evoluzione con un sistema di comunicazioni allo stato dell'arte, cercando di ottenere di più dall'investimento esistente. Inoltre si vuole mantenere la facilità di funzionamento. In questo caso potrebbe voler dire essere bloccati. Aggiornare implica sempre aggiungere nuovi server e sistemi di gestione; l'infrastruttura diventa più complessa; i sistemi esistenti non garantiscono il ritorno dell'investimento e i costi di funzionamento aumentano.

Oggi con OpenTouch™

Il dipartimento dell'IT può fornire sistemi più avanzati usando una sola piattaforma. Video conferenza, conferenza via web, applicazioni web e multimedialità native trasformano le comunicazioni di tutti i giorni in ricche conversazioni aziendali. OpenTouch™, usando la tecnologia SIP, permette anche ai dipendenti che usano vecchie piattaforme esistenti di accedere ai nuovi servizi. Inoltre il team dell'IT può gestire il tutto con un solo sistema di gestione, creando profili utente con pochi clic del mouse. Non ci sono infrastrutture complicate da gestire e mantenere. Si continuano ad usare i vecchi sistemi esistenti e il funzionamento è semplice ed economico.





I vantaggi nell'uso di Alcatel-Lucent OpenTouch™ in azienda

OpenTouch™ porta dei benefici al business di ogni settore. La proliferazione dei dispositivi in un'azienda non ha più la conseguenza di frammentare le conversazioni. Le persone possono collegarsi quando, dove e come serve per portare avanti la loro attività. La complessità nella scelta dell'utilizzo di un mezzo di comunicazione scompare. Tutti i mezzi di comunicazione sono facilmente accessibili e le persone sceglieranno semplicemente il migliore canale per quella conversazione.

Crescita della produttività e accelerazione nel prendere decisioni

Consente di non interrompere le conversazioni aziendali e di adattare le comunicazioni al contesto e alla conversazione. OpenTouch™ fornisce un accesso completo ai servizi di comunicazione multimediale aziendale in sede e fuori sede, con tutti i dispositivi.

L'aggiunta di un telefono Alcatel-Lucent OmniTouch™ 8082 My Instant Communicator (IC) consente al vostro team di usare uno smart phone dalla propria scrivania. Questo smart phone multimediale con touch screen, combina la qualità audio a banda larga di un telefono fisso con l'accesso immediato alla conferenza con multiparty, alla telefonia e alla unified communications.

Creazione di team virtuali

Fornisce video conferenza integrata e presenza dalla scrivania. I membri di team virtuali dal proprio desk possono unirsi ad un meeting con una conversazione a più partecipanti, usando video ad alta definizione, messaggi immediati e collaborazione via web.

Miglioramento dell'efficienza e riduzione dei costi

Fornisce servizi di comunicazione aziendale, compresi servizi di operatore e risponditore. L'efficienza nelle comunicazioni migliora e i costi calano - ovunque siano i dipendenti, in sede o fuori sede.

Maggior soddisfazione dei clienti

Integra servizi al cliente sia vocali che multimediali. Potrete aumentare la percentuale di risoluzione dei problemi e ottimizzare l'utilizzo delle risorse dedicate all'assistenza clienti.

Ricavare di più dagli asset esistenti

Esegue applicazioni su qualsiasi piattaforma di comunicazione. Raggruppa soluzioni di comunicazione multi marca esistenti. L'architettura di OpenTouch™ mette al centro il SIP.

Funzionamento semplice e flessibile della rete

Aumenta la flessibilità dell'infrastruttura e la scalabilità del software. OpenTouch™ supporta la configurazione dell'IP centralizzata o decentralizzata e anche terminali IP, IP/TDM e TDM.

Minimizza ulteriori investimenti e rende facile la migrazione; un solo sistema di gestione riduce il costo di possesso e semplifica la gestione delle funzioni, delle applicazioni e degli utenti.

Versioni per tutte le necessità

OpenTouch™ è disponibile in una varietà di versioni per soddisfare le necessità dei nuovi e vecchi clienti aziendali così come dei service provider che cercano una soluzione per poter offrire servizi avanzati alle aziende di medie dimensioni.

→ **OpenTouch™ Business Edition:**

È la soluzione ideale per le aziende con un numero di dipendenti compreso tra 200 e 1500 che stanno cercando le più complete funzionalità di comunicazione. Per le aziende che hanno già un sistema Alcatel-Lucent Business Integrated Communication Solution (BiCS), OpenTouch™ Business Edition è solo un semplice aggiornamento.

→ **OpenTouch™ Business Edition Hosted:**

È la soluzione ideale per i service provider che possono offrire i servizi di OpenTouch™ alle aziende di medie dimensioni.

→ **OpenTouch™ Multimedia Services:**

È la soluzione ideale per le aziende che hanno un server Alcatel-Lucent OmniPCX™ Enterprise Communication Server e vogliono aggiungere tutti i vantaggi delle conversazioni collaborative di OpenTouch™.

→ **OpenTouch™ Federation Services:**

È la soluzione ideale per le aziende che vogliono usufruire di tutti i vantaggi delle conversazioni collaborative di OpenTouch™ in un ambiente multi fornitore esistente. OpenTouch™ Federation Services funziona con OpenTouch™ Business Edition e OpenTouch™ Multimedia Services.



Figura 1. Le versioni di OpenTouch™ soddisfano le esigenze delle aziende e dei service provider.

OpenTouch™ Business Edition	OpenTouch™ Business Edition Hosted	OpenTouch™ Multimedia Services	OpenTouch™ Federation Services
Fino a 1500 utenti	Fino a 500 utenti	Fino a 1500 utenti	Semplice evoluzione verso servizi basati su SIP come le linee SIP unificate
Supporto multi dispositivo	Stesse funzioni di OpenTouch™ Business Edition	Stesse funzioni di OpenTouch™ Business Edition	Piano di numerazione unificato
Multimediale in modo nativo	Tecnologia Blade	Offerta basata su software	Supporto multi fornitore
Commutazione video integrata		Add-on da Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise Communication Server	Include la tecnologia Genesys SIP server
Un solo server			
Semplice upgrade di Alcatel-Lucent BiCS			



Portate le comunicazioni aziendali in una nuova era

Le conversazioni collaborative, che si prolungano nel tempo e passano da un canale di comunicazione all'altro, saranno il nuovo paradigma per le comunicazioni delle aziende. Vi aiuteranno a costruire una comunità centrata sul vostro business, così da ottenere vantaggi in un mercato sempre più competitivo.

Con un approccio aperto che protegge gli investimenti, Alcatel-Lucent OpenTouch™ fa leva su decine di anni di esperienza e competenza nelle comunicazioni aziendali, nella tecnologia e nell'assistenza ai clienti. Potrete trasformare le comunicazioni aziendali tradizionali in conversazioni collaborative, che si spostano senza problemi da un dispositivo, da un canale di comunicazione o da un luogo all'altro. Inoltre sarà più facile sfruttare la potenza dell'innovazione nelle comunicazioni personali, come video, mobilità e social media, per migliorare il coinvolgimento e la produttività dei dipendenti e le relazioni con i clienti.

OpenTouch™ fa la differenza

- **La conversazione collaborativa:** Le conversazioni multi dispositivo, multi utente, multimediali mettono la persona al centro delle interazioni di business. Nasce un nuovo modo di lavorare, il business cresce. Dipendenti e clienti sono sempre più soddisfatti.
- **La semplicità:** Le conversazioni collaborative sono fornite da un'unica piattaforma integrata. Alcatel-Lucent è il primo fornitore che riesce a realizzare funzioni di conversazione avanzate su un unico server. I team dell'IT possono fornire servizi di comunicazione avanzati a tutta l'azienda, gestendo un solo, semplice apparecchio, garantendo un risparmio di costi.
- **L'innovazione:** OpenTouch™ incorpora numerose innovazioni e integra vari componenti, come il server SIP Genesys, garantendo fluide conversazioni tra dipendenti, clienti, collaboratori e fornitori. Le persone sono più coinvolte. La produttività aumenta.

Per ulteriori informazioni: www.alcatel-lucent.com



www.alcatel-lucent.com Alcatel, Lucent, Alcatel-Lucent e il logo Alcatel-Lucent sono marchi registrati di Alcatel-Lucent. Gli altri marchi di fabbrica sono proprietà dei rispettivi proprietari. Le informazioni presentate sono soggette a modifiche senza preavviso. Alcatel-Lucent non si assume la responsabilità eventuali inesattezze qui contenute.
Copyright © 2011 Alcatel-Lucent. Tutti i Diritti Riservati.
EMG3105110309 (05)

Alcatel·Lucent 
Enterprise