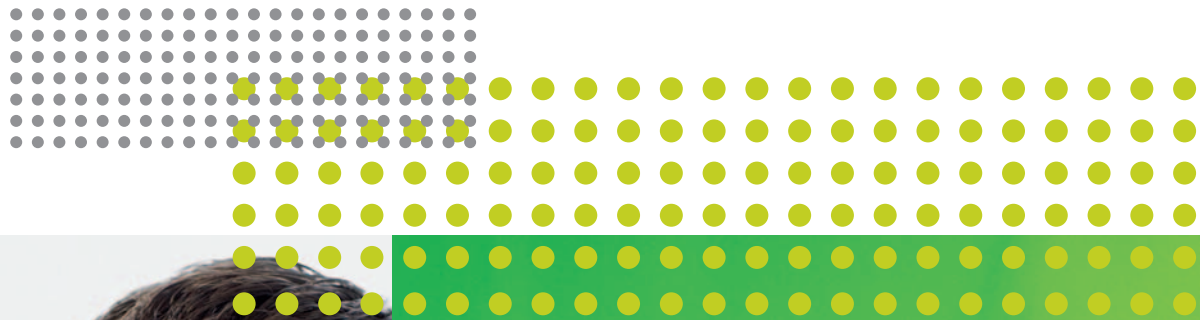


# Alcatel-Lucent Business Communication Solutions pro středně velké firmy



# Investujete do nového komunikačního řešení?



## Musí existovat důvod

Podnětem k takovému rozhodnutí často bývá forma růstu firmy - **otevírání nových kanceláří, zvyšování počtu zaměstnanců nebo třeba rozšiřování nabídky služeb pro zákazníky**. Stávající infrastruktura již nedostačuje anebo pomalu zastarává.

**Vytvoření homogenního síťového prostředí** je dalším faktorem při rozhodování. Nahrazení několika systémů od různých dodavatelů **instalovaných navíc na několika místech jediným systémem může často zjednodušit správu a snížit provozní náklady**.

V každém případě hledáte systém, který je flexibilní, moderní a nabízí inovativní funkce a služby nutné pro fungování v rychle se měnícím světě.

Jako přední světový dodavatel síťové infrastruktury a systémů hlasové komunikace Alcatel-Lucent, ve spolupráci s globální sítí Business Partners vám pomůže vybudovat perfektní infrastrukturu pro přenos dat a hlasu. Naučíme vás využívat všech výhod plně konvergovaného hlasového IP řešení pro dosažení vašich cílů s ohledem na všechna existující praktická omezení.

Strategie zabezpečení všech řešení Alcatel-Lucent je otevřená a vysoce spolehlivá. Koncepte založená na standardech přispívá ke vzájemné interoperabilitě.



## Konkurenční výhoda

**Ať už jsou důvody vašeho rozhodnutí investovat jakékoliv, nové řešení musí přispět k získání náskoku před konkurencí.**

Jako firma střední velikosti musíte obstát v prostředí, kde působí větší společnosti, a to pravděpodobně s nižší úrovní IT prostředků a finančním rozpočtem. Proto se rozhodujete pragmaticky - je to nutné. Alcatel-Lucent si uvědomuje výzvy, kterým čelíte!

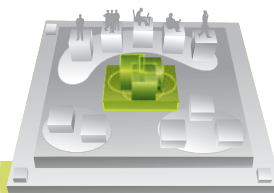


Vždy bereme v úvahu vaše cíle i praktická omezení, abychom vám mohli nabídnout nejen optimalizované, ale také vysoce flexibilní řešení. **Vyberte si řešení, které vám pomůže zvýšit produktivitu zaměstnanců, snížit provozní náklady a navíc získat náskok v konkurenčním prostředí v důsledku vyšší spojenosti klientů a zákazníků.**





# Základní řešení



UPDATE	RENEW	MULTI-SITE
IP-ready řešení telefonie	Full IP řešení	Řešení pro vytvoření homogenního prostředí

## FUNKCE

- „All-in-one“ hardware typu tradiční PBX
- Špičkové funkce telefonie
- Integrovaná hlasová pošta
- Podpora digitálních i analogových telefonů

### IP infrastruktura

- Komplexní nabídka LAN & Wireless LAN přepínačů
- 10/100/1000 wire-speed a napájení v LAN (PoE)
- Stohovatelné i samostatné varianty

### IP telefonie

- Full IP LAN telefonie
- Špičkové funkce hlasové komunikace
  - Integrované hlasové zprávy
  - IP telefony

### Konvergovaná architektura

- Řešení podporující konvergované sítě (přenos hlasu i dat)
- Moderní služby (QoS, zabezpečení pro VoIP komunikaci)

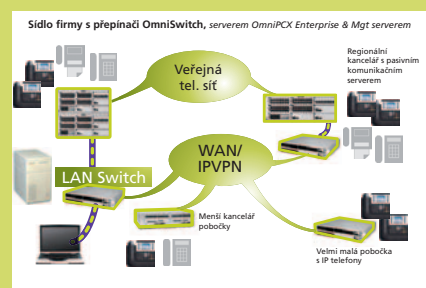
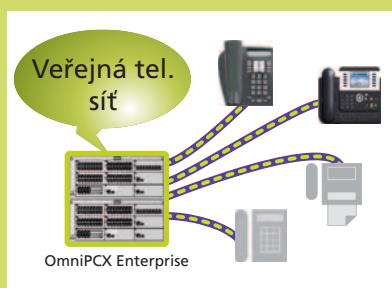
- Komplexní infrastruktura LAN a WLAN sítě
- Zdokonalené služby řízení kvality služeb QoS a řízení hlasové komunikace CAC
- Jediný komunikační systém pokrývající celou firmu
- Centralizovaná správa
- Vysoká dostupnost služeb na každém pracovišti
- Varianty zabezpečení na všech úrovních
- Směrování přístupů
- Špičkové funkce hlasové komunikace
  - digitální, analogové a/nebo IP telefony
  - centralizovaný systém hlasových zpráv

## VÝHODY

- Cenově příznivá náhrada PBX modernějším, přesto však uživatelsky přívětivým řešením
- Možnost implementace nejnovějších aplikací, kdykoliv to bude zapotřebí
- Možnosti budoucího rozšiřování: doplnění o funkce IP telefonie a nové aplikace

- Snadné rozšiřování IP sítě
- Škálovatelná a flexibilní struktura:
  - tradiční kabelové i bezdrátové sítě
  - přístup k centrální IP infrastruktuře
- Bezproblémová integrace s řešením jiných dodavatelů
- Komplexní nabídka snadno integrovatelných aplikací na telefonech
- Flexibilní softwarové telefony pro snížení nákladů
- Společná infrastruktura pro hlas i data
  - zjednodušená správa
  - nižší provozní náklady
  - zabezpečená infrastruktura
  - vysoká dostupnost služeb

- Homogenní komunikační prostředí pro celou firmu:
  - stejný rozsah služeb pro všechny uživatele
  - stejné možnosti komunikace jako u firmy s jediným sídlem
  - sdílení aplikací a lidských zdrojů
- Vyšší úroveň zabezpečení
- Snížení provozních nákladů:
  - centralizovaná správa
  - společný servis pro celou infrastrukturu
- Úspora telekomunikačních poplatků:
  - centralizace smluv s operátory
  - eliminace poplatků mezi odloučenými pracovišti

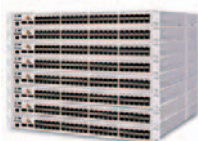


Základní řešení jsou založena na produktech Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise Communication Server, OmniStack, OmniSwitch a OmniAccess WLAN.



Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise

Srdce řešení firemní komunikace Alcatel-Lucent



Alcatel-Lucent OmniSwitch 6850

- Přepínače Layer-3 gigabit ethernet s pevnou konfigurací
- Stohovatelné
- PoE
- Fast ethernet s možností upgradu



Alcatel-Lucent OmniStack 6200

- Síťové přepínače 10/100 L2+ pro pracovní skupiny
- Uplink do gigabitové kabelové sítě
- Podpora PoE



Produkty Alcatel-Lucent OmniAccess WLAN

Vysoká škálovatelnost, kompletní řada produktů pro mobilní LAN

Přístupové body



# Varianty optimalizované pro kategorie uživatelů



## EFEKTIVNÍ PRÁCE ZAMĚSTNANCŮ



**Kancelářský uživatel**



**Vedoucí pracovník**



**Člen týmu**



**Mobilní uživatel**



**Mobilní specialista**

Většinu dne stráví ve své kanceláři, kde musí mít k dispozici všechny komunikační nástroje potřebné pro rychlé a efektivní poskytování služeb. Kategorie zahrnuje manažery, účetní, webmastery a další skupiny.

Top-level manažeri a vysoce autonomní zaměstnanci tráví svůj pracovní den prakticky kdekoli - ve své kanceláři, v jiné kanceláři nebo mimo firmu. Jejich komunikace je intenzivní a vyžaduje okamžitou dosažitelnost kteréhokoliv ze zaměstnanců firmy.

Kategorie zahrnuje pracovníky pravidelně komunikující s ostatními zaměstnanci a dalšími týmy, jedná se zejména o projektové manažery nebo high-tech specialisty. V každé firmě mají právě týmově pracující uživatelé největší potřebu nástrojů týmové spolupráce.

Obvykle nepracují mimo firmu, mohou se však pohybovat kdekoli v budově. Do této kategorie patří například ošetřovatelky nebo pracovníci bezpečnostních agentur. Bezšňůrové telefony jsou jejich hlavním komunikačním nástrojem.

Během pracovního dne jsou stále v pohybu, potřebují proto spolehlivý nástroj, který by je spojil s vlastní kanceláří. Do této kategorie patří prodejci, konzultanti, servisní technici a další. Většinou bývá jejich hlavním komunikačním nástrojem mobilní telefon.

### FUNKCE

- IP a digitální telefony
- Softwarové telefony
- Integrované nebo jednotné zprávy

- Jednotná komunikace:
- Softwarové telefony
  - Jednotné zprávy
  - Pokročilé směrování hovorů
  - Celulární pobočka nebo dual-mode telefon
  - Okamžité zprávy
  - Peer-to-peer přenos videa

- Řešení pro týmovou práci umožňuje:
- Webovou audiokonferenci
  - Sdílení dat
  - Okamžité zprávy
  - Peer-to-peer přenos videa

- Bezšňůrové telefony pro hlasovou komunikaci (DECT/PWT)
- Konvergovaná bezdrátová síť (WLAN)

- Celulární pobočka
- Dual-mode telefon

### VÝHODY

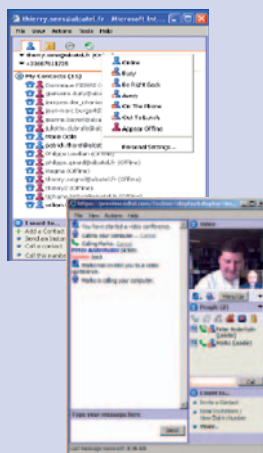
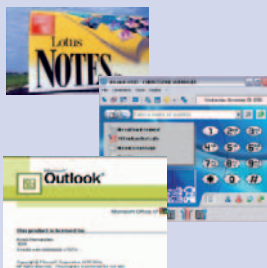
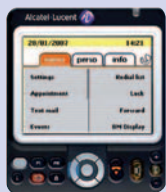
- Bohatá nabídka telefonů pro specifické kategorie uživatelů
- Intuitivní ovládání pomocí alfanumerické klávesnice a displeje
- Jednoduché používání: automatické označování a rozpoznávání
- Přístup ke všem zprávám v jediném rozhraní

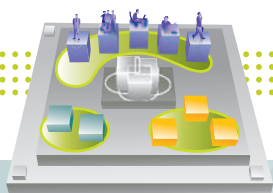
- Přístup ke všem nástrojům dostupným v sídle firmy
- Webové aplikace: cenově příznivé, snadné ovládání a správa
- Přístup ke všem zprávám v jediném rozhraní
- Přístup ke všem službám odkudkoliv

- Odpadají poplatky za telekonference prostředkované operátorem sítě
- Vyšší produktivita virtuálního týmu
- Úspora času

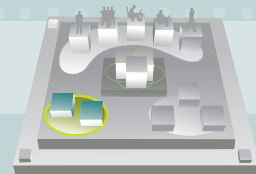
- Chod firmy stále pokračuje, i když jsou zaměstnanci mimo svou kancelář.
- Přístup k funkcím systému: vedoucí/asistent, konferenční hovory atd.
- Odpadají poplatky za hovory v síti mobilního operátora

- Jediný celulární telefon pro všechny typy komunikace
- Jediné číslo, jediná hlasová schránka
- Cenově příznivé, plně softwarové řešení: libovolný telefon
- Úspora poplatků za hovory do vzdálených destinací
- Dual-mode pro dostupnost ve firmě přes VoWLAN a mimo firmu přes GSM





## SPOKOJENÍ KLIENTI A ZÁKAZNÍCI



### Centrum prvního kontaktu

### Kontaktní centrum

#### FUNKCE

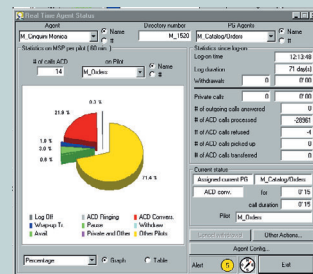
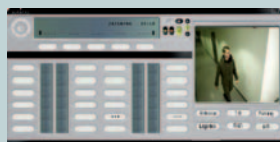
- Automatická spojovatelka:
- Přidělování hovorů, fronty čekajících volání, zprávy pro čekající
- Multimediální konzola spojovatelky
- Softwarový IP telefon
- Trvale aktivní PC konzola
- Kamera sledující vstup v kombinaci se standardním nebo softwarovým telefonem

- Směrování příchozích i odchozích hovorů
- Nástroj pro dohled s grafickým uživatelským rozhraním
- Zprávy s analýzou komunikace

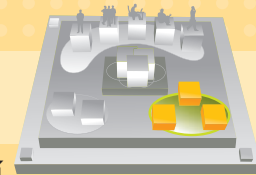
#### VÝHODY

- Bohatá nabídka telefonů pro specifické kategorie uživatelů
- Intuitivní ovládání pomocí alfanumerické klávesnice a displeje s možností nastavení sklonu
- Jednoduché používání: automatické označování a rozpoznávání

- Vysoká úroveň a spolehlivost služeb zákazníkům
- Optimální využití technických a lidských zdrojů
- Rychlé zaškolení a jednoduché ovládání v grafickém rozhraní



## UŽIVATELSKÁ PŘÍVĚTIVOST A NENÁROČNÁ SPRÁVA



### Řízení

### Vysoká dostupnost

### Zabezpečení

#### FUNKCE

- Centralizovaná správa hlasové i datové komunikace
- Řízení QoS v rámci celé sítě
- Pobočky tvořící virtuální celek
- Webové rozhraní: konfigurování, seznamy, monitorování poplatků, alarmy, monitorování provozu.

- Zálohování softwaru i hardwaru
- Záložní komunikační server
- Odolnost komunikačních systémů na pobočkách proti výpadku
- Pasivní komunikační server

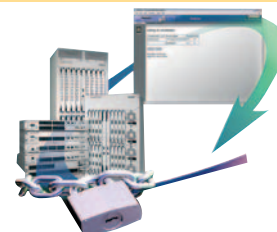
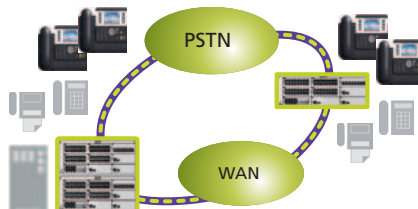
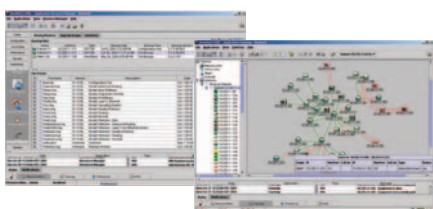
- Firewall
- Virtual Private Network
- Zdokonalené zabezpečení sítě: každý uživatel, zařízení, port.
- Detekce útoků, umístění do karantény
- Auto-sense autentizace

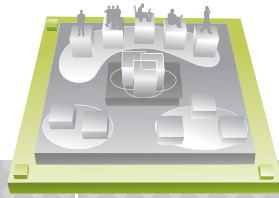
#### VÝHODY

- Centralizovaná správa poruchových stavů
- Centrální řízení všech uživatelů tvořících jedinou virtuální skupinu
- Centralizovaná správa bezdrátové i klasické drátové infrastruktury
- Jednoduché doplňování a upravování dat
- Web-based řešení
- Proaktivní management: Automatické upozorňování na nestandardní události

- Trvalé inteligentní přepínání
- Cenově dostupná řešení pro zálohování v sídle firmy i na pobočkách
- Nepřerušovaný provoz i při výpadku sítě nebo hardwaru
- Zálohování pro případ havárie na jiném pracovišti firmy

- Zabezpečené připojení z jiných pracovišť nebo z domova
- Zabezpečení před viry, červy, hackery a jinými narušiteli
- Hardwarové řešení nezhoršující kvalitu komunikace
- Detekce útoků pro všechna zařízení v LAN a WLAN
- Centralizovaná správa umožňující efektivní řízení přístupu v síti





## KONZULTACE A PŘÍPRAVA PROJEKTU

Projekt sítě vychází ze současné situace i budoucích potřeb firmy. Pomůžeme vám s návrhem **optimální strategie budoucího rozšiřování**. Objevíte výhody implementace nejnovějších technologií do stávající infrastruktury a možnosti jejich maximálního zhodnocení.

- Konzultace při navrhování střediska řízení sítě
- Audit/konzultace architektury: rádiový přenos dat, VoWLAN, VoIP sítě, aplikace, síť, zabezpečení, transformace na IP síť
- Technická podpora
- Navržení architektury: přenos hlasu a dat, zabezpečení, aplikace, bezdrátové a WLAN sítě
- Optimalizace správy sítě
- Navrhování aplikací a příprava rozšiřování

## INSTALACE A INTEGRACE

Nabízíme své služby při implementaci a konfigurování zvoleného řešení. Naši odborníci jsou připraveni pomoci vám při integrování nového řešení do stávající infrastruktury tak, aby se vložené investice v maximální míře zhodnotily.

Asistence při implementaci řešení (IP migrace)

- Integrace řešení / vysoce specializovaná implementace
- Vývoj a optimalizace aplikací
- Školení uživatelů a správců

*Uvedená nabídka služeb není kompletní. Další informace vám ochotně sdělí kterýkoliv Alcatel-Lucent Business Partner.*

## PROVOZ A SPRÁVA

I po úspěšném uvedení řešení do provozu vám budeme stále nablízku. Naše **profesionální a vysoce specializované služby vám pomohou při rozšiřování komunikačního systému dnes i v budoucnu.**

### Servis

- Balíčky servisních služeb
- Servis u uživatele, on-line servis

### Služby zákaznické podpory

Alcatel-Lucent nabízí pro svá řešení firemní komunikace komplexní služby zákaznické podpory:

- Správa softwarových aplikací
- Vývoj softwarových nástrojů
- Servis hardwaru

## PROČ PŘÁVĚ ALCATEL-LUCENT?



### Odborné hodnocení

**Výsledky společnosti Alcatel-Lucent příznivě hodnotí i renomované agentury jako například Gartner, Inc.**

- Tato agentura naši společnost zařadila do kategorie Leader Quadrant ve zprávě "Magic Quadrant\* for Unified Communications, 2006", publikované v červnu 2006
- Dalším oceněním je zařazení do kategorie Leader Quadrant ve zprávě "Magic Quadrant\* for Contact Center Infrastructure EMEA, 2006" publikované v březnu 2006

Jejich experti vám na základě vašich potřeb pomohou navrhnout optimální síťovou infrastrukturu a komunikační systém pro vaši firmu. Připraví pro vás aplikace optimalizované pro váš komunikační systém. A nakonec, Alcatel-Lucent Business Partners vám pomohou při přechodu na nové řešení a v budoucnosti při jeho rozšiřování v souladu s rostoucími potřebami firmy.

Alcatel-Lucent - přední dodavatel v celosvětovém měřítku

- **Alcatel-Lucent - přední dodavatel v celosvětovém měřítku:** Již déle než jedno století společnost Alcatel-Lucent připravuje a dodává špičková technologická řešení, která získala celou řadu ocenění a svou funkci plní v mnoha zemích světa; Alcatel-Lucent se stal se svými 25000 patentovanými řešeními primárním zdrojem nových technologií v oblasti komunikací.
- **Alcatel-Lucent, průkopník v nových technologiích:** Naše produktová řada Omni patří mezi nejvíce oceňovaná komunikační řešení v kategorii firemních komunikačních systémů. Společnost Alcatel-Lucent si získala uznání odborné veřejnosti svou vizí, inovativním přístupem a podporou otevřených standardů.

\* Vlastníkem ochranné známky Magic Quadrant (2006) je průzkumová agentura Gartner, Inc. a známka je použita s jejím svolením. Magic Quadrant je grafické vyjádření stavu na určitém segmentu trhu vždy pro určité období. Současně vyjadřuje hodnocení určitého dodavatele podle kritérií vypracovaných pro danou kategorii. Agentura Gartner v hodnocení dodavatelů, produktů a služeb zachovává nezávislost a nijak nepreferuje dodavatele a výrobce zařazené do nejvyšší kategorie „Leaders quadrant“. Magic Quadrant odráží výhradně situaci na trhu a neobsahuje žádná doporučení. Agentura Gartner předem odmítá jakékoliv nároky vznesené v souvislosti s výsledky svého průzkumu a neručí za jejich vhodnost k určitým účelům.

### Alcatel Business Partner Network

**Celosvětově působící síť akreditovaných partnerů Alcatel-Lucent splňujících přísné požadavky programu Business Partner Program vám pomůže s volbou řešení optimalizovaného pro konkrétní potřeby vaší firmy.**

## NAŠI ZÁKAZNÍCI

Alcatel-Lucent je přední světový dodavatel komunikačních IP technologií pro středně velké firmy, mezi naše zákazníky ve 130 zemích světa patří například:

- Univerzity
- Zdravotnická zařízení
- Průmyslové firmy
- Pojišťovací společnosti
- Státní správa
- Středně velké hotely
- Školní obvody
- Realitní agentury
- Regionální banky
- Obchodní společnosti
- Cestovní kanceláře

# Které řešení je pro vás to pravé?

## Co očekáváte od investice do nového komunikačního systému?

- Maximální zhodnocení investice, špičkové služby pro všechny kategorie uživatelů a nepřekročení vyhrazených prostředků
- Hladký přechod na nové technologie (IP telefonie nebo Wireless LAN) bez zvýšených nároků na IP personál a bez negativního vlivu na každodenní chod firmy
- Řešení vyhovující vašim požadavkům na IT systémy

## 3 KROKY KE SPRÁVNÉ VOLBĚ



### KROK 1 - ZÁKLADNÍ ŘEŠENÍ

#### ZVOLTE SI ZÁKLADNÍ ŘEŠENÍ

##### • Řešení 1:

#### UPDATE - PLNĚ IP-READY ŘEŠENÍ TELEFONIE

Nejste ještě připraveni na úplný přechod k IP telefonii? Tato varianta vám pro budoucnost nabízí otevřený systém podporující všechny nejnovější aplikace.

##### • Řešení 2:

#### RENEW - PLNĚ IP ŘEŠENÍ

Optimální volba, budujete-li nové pracoviště a chcete mít k dispozici větší síťovou kapacitu, komplexní IP systém hlasové komunikace a/nebo konvergovanou infrastrukturu pro přenos hlasu i dat.

##### • Řešení 3:

#### MULTI-SITE - KONSOLIDACE

Tato varianta nabízí cenově příznivé řešení síťových funkcí a hlasové komunikace pokrývající všechna pracoviště firmy s nízkými nároky na správu.

Společné výhody všech základních řešení:

- možnost dalšího rozšiřování: flexibilní a vysoce modulární systém
- dlouhodobá investice s garantovanou návratností: robustnost, spolehlivost a produktivita
- nejnovější technologie: řešení plně založené na IP protokolu a na otevřených standardech

### KROK 2 - ORIENTACE NA UŽIVATELE

#### VYŠŠÍ KONKURENCESCHOPNOST

Alcatel-Lucent připravil řadu řešení splňujících vaše požadavky na služby pro zaměstnance, řízení vztahů se zákazníky a administraci informačního systému.

##### • Efektivní práce zaměstnanců

#### Řešení pro libovolnou kategorii uživatelů

Zhodnoťte maximálně vynaložené prostředky tím, že svým zaměstnancům poskytnete všechny nástroje nezbytné pro produktivní práci. Alcatel-Lucent nabízí řešení pro 5 klíčových kategorií uživatelů

- Kancelářský uživatel
- Vedoucí pracovník
- Člen týmu
- Mobilní uživatel
- Mobilní specialista

##### • Spokojení zákazníci

#### Řešení optimalizovaná pro váš model podnikání

- Centrum prvního kontaktu
- Kontaktní centrum

##### • Sofistikované metody:

#### Řešení pro specifické informační systémy

- Správa
- Vysoká míra dostupnosti
- Zabezpečení

### KROK 3 - ZÁKLADNÍ ŘEŠENÍ

#### DLOUHODOBÁ ÚSPĚŠNOST

Společnost Alcatel-Lucent a její síť Business Partners poskytuje zákaznickou podporu a servis po celou dobu životnosti zvoleného řešení.

Tyto služby jsou k dispozici pro všechna řešení Alcatel-Lucent pro firemní zákazníky, včetně řešení datových sítí, IP telefonie, jednotné komunikace, kontaktních center, síťové správy a zabezpečení.

Naši zkušenosti a vysoce kvalifikovaní odborníci vám poskytnou služby:

##### • Audit a optimalizovaný návrh řešení

##### • Integrace řešení a jeho implementace do existující infrastruktury

##### • Servis a správa



**4286102** - CZ - 11/2007- Alcatel Lucent Enterprise - 32, avenue Kléber - 92707 Colombes - France  
- RCS Paris B 602 033 185.

Alcatel, Lucent, Alcatel-Lucent a logo Alcatel-Lucent jsou ochranné známky společnosti Alcatel-Lucent. Všechny ostatní ochranné známky a obchodní značky jsou majetkem příslušných vlastníků. Alcatel-Lucent neručí za přesnost zde uvedených informací a vyhrazuje si právo na jejich změnu bez předchozího upozornění. © 2007 Alcatel-Lucent. All rights reserved. Vytisknuto v EU na papíru vyrobeném bez použití chlóru.

Alcatel-Lucent Czech, s.r.o., Poděbradská 57/206, 198 21 Praha 9, tel.: +420 266 103 111, [alcatel-lucent@alcatel-lucent.cz](mailto:alcatel-lucent@alcatel-lucent.cz)

Alcatel-Lucent Slovakia a.s., Apollo Business Center II, Prievozská 4, 821 09 Bratislava, tel.: +421 2 58220 111, [info@alcatel-lucent.sk](mailto:info@alcatel-lucent.sk)