



ALCATEL LÖSUNGEN FÜR MITTELSTÄNDISCHE UNTERNEHMEN

EHRGEIZIG... ABER MIT VERNUNFT

IN EINE NEUE KOMMUNIKATIONSLÖSUNG INVESTIEREN?

EIN GRUND MUSS VORLIEGEN

Betrachten wir das Ganze einmal sachlich. In Ihrem Unternehmen sind größere Investitionen kein Luxus.

Die Entscheidung für ein neues Telekommunikationssystem hängt oftmals mit Unternehmenswachstum zusammen: Marktexpansion führt zur Eröffnung neuer Büros, zur Einstellung neuer Mitarbeiter und zur Einführung neuer Kundendienstleistungen.

Für die Überlegung, ob ein neues Kommunikationssystem einzuführen ist, spricht möglicherweise, dass Ihre TK-Anlage veraltet ist – vielleicht können Sie eine wichtige Funktion, z. B. eine Kundenservice-Hotline, nicht in Ihr System integrieren – oder dass Ihr Vertrag ausläuft.

Eine bessere Netzwerk-Konsistenz ist ein weiteres wichtiges Argument für ein neues System. Verfügt Ihr Unternehmen über mehrere Kommunikationssysteme von verschiedenen, jeweils an unterschiedlichen Orten ansässigen Herstellern, wäre es eine Überlegung wert, wie man diese Systeme so miteinander verknüpfen kann, dass sie kostengünstiger und leichter zu verwalten sind.

KOSTENSENKUNG

Intelligenter Abläufe Return on Investment

- Erhebliche Kostenersparnis bei Telefonrechnungen
- Niedrigere Gesamtkosten: geringere Verwaltungskosten

STÄRKERE LOYALITÄT

Zufriedene Kunden Qualität, Kundenreaktion

- Verbesserte Kundenbeziehungen
- Schnellere Reaktion von Kunden

VERBESSERTE PRODUKTIVITÄT

Effiziente Mitarbeiter Produktivität, Flexibilität

- Besserer Zugang für Telearbeiter/
mobile Mitarbeiter
- Einfacheres Erledigen wiederkehrender
Kommunikationsaufgaben

Verbesserter Wettbewerbs- vorteil

Das klingt alles sehr verlockend, aber entspricht es auch den Tatsachen?

Sie stehen im Wettbewerb mit größeren Unternehmen, haben jedoch wahrscheinlich ein geringeres Maß an IT-Ressourcen und ein niedrigeres Budget. **Sie sind auf eine pragmatische Lösung angewiesen – Alcatel weiß, worauf es Ihnen ankommt.**

IHR WETTBEWERBSVORTEIL

Ganz gleich, welche Gründe vorliegen – **eine neue Kommunikationslösung bietet eine hervorragende Gelegenheit, die Mitarbeitereffizienz zu steigern, kostengünstigere Prozesse durchzuführen und eine bessere Kundenzufriedenheit zu erreichen.**

Durch das Internet haben sich die Marktchancen – und infolgedessen auch der Marktanteil – für mittelständische Unternehmen erheblich erhöht. Um hier bestehen und wachsen zu können, benötigen Sie einen Wettbewerbsvorteil – etwas, das Sie von den anderen abhebt. Dabei spielt die Kommunikation eine wesentliche Rolle.

Überlegen Sie, wie Sie mithilfe eines neuen Kommunikationssystems Ihre wichtigsten Geschäftsziele erreichen und Ihre Wettbewerbsfähigkeit steigern können.

DIE NEUE WELT DER IP-KOMMUNIKATION

Hinzu kommt, dass sich die Kommunikationssysteme in den vergangenen Jahren drastisch verändert haben.

IP-Kommunikation: Brauche ich das? Welche Vorteile bringt es? Kann ich auch darauf verzichten?

IP-Kommunikationssysteme sind unabdingbar für eine effiziente Arbeitsweise externer Teams, für den mobilen Vertrieb und den Außendienst, für Teamarbeit im Allgemeinen sowie für die kostengünstige Verwaltung standortübergreifender Umgebungen... und für die Entwicklung eines optimalen Kundenservice.

Sie sollten dafür sorgen, dass Sie in ein flexibles und modernes System investieren, das Ihnen die Möglichkeit bietet, von den Innovationen in dieser schnelllebigen Welt zu profitieren. Genau darin unterscheiden sich die Unternehmen voneinander.

Als weltweit führender Anbieter in den Bereichen Telefonie und Netzwerkinfrastruktur leistet Alcatel mit seinem globalen Netz an Business Partnern Hilfestellung, wenn es darum geht, welches Maß an IP-Kommunikation für Sie ideal ist und wann der richtige Zeitpunkt erreicht ist. Zudem gibt Alcatel Anregungen, wie Sie Ihr neues Kommunikationssystem am Besten einsetzen und wie Sie Ihre Geschäftsziele an gegebene Bedingungen anpassen können.

DIE RICHTIGE LÖSUNG FINDEN



Die Frage lautet also:

WIE SIEHT IHR NÄCHSTES KOMMUNIKATIONSSYSTEM AUS?

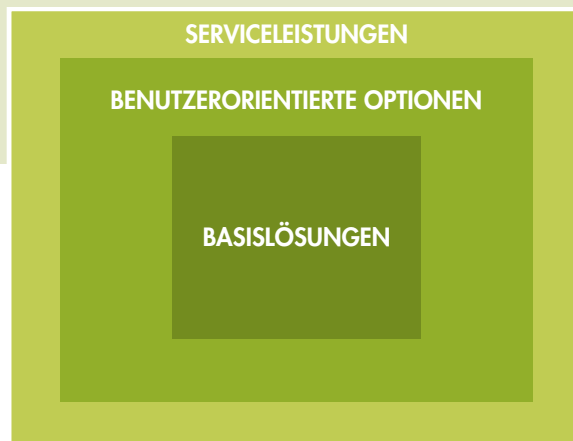
- **Was benötigt man wirklich** – angesichts der ständigen Weiterentwicklung von Kommunikationssystemen?
- **Wann lohnt sich die Investition am Meisten?** Schließlich möchte man unterschiedliche Kundenwünsche erfüllen, muss aber das Budget einhalten.
- **Wie kann die Umstellung auf IP-Technik begleitet werden** – wie vermeidet man, dass zu viele IT-Mitarbeiter beansprucht werden oder dass man das Kerngeschäft aus den Augen verliert.

WELCHE LÖSUNG IST FÜR SIE ANGEMESSEN?

Wir haben herausgefunden, wie Alcatel-Kunden bei ihrer Entscheidungsfindung vorgehen.

Drei Schritte sind notwendig

- **Legen Sie zunächst fest, welche Hauptvoraussetzungen** bzw. konkreten Anlässe vorliegen müssen, damit Ihnen die Investition in ein neues System sinnvoll erscheint.
- **Entscheiden Sie dann, welche benutzerorientierten, wertsteigernden Möglichkeiten**, die Ihnen beim Erreichen der Geschäftsziele hilfreich sein können, genutzt werden sollen.
- **Und überlegen Sie zum Schluss, welchen Umfang an Support und Serviceleistungen** Sie benötigen, damit das System leistungsfähig ist und bleibt?



ALCATEL LÖSUNGEN FÜR MITTELSTÄNDISCHE UNTERNEHMEN

DIE RICHTIGE ENTSCHEIDUNG TREFFEN

SCHRITT 1 – BASISLÖSUNGEN

LEGEN SIE IHRE PRIORITÄTEN FEST

Überlegen Sie, welche Faktoren für die Investition in ein neues Kommunikationssystem ausschlaggebend sind. Berücksichtigen Sie Struktur und Größe Ihres Unternehmens, das Budget und Ihre Pläne für die Geschäftsentwicklung.

Aus diesen Faktoren sollte sich eine für Sie geeignete Basiskonfiguration von Alcatel OmniPCX Enterprise ergeben:

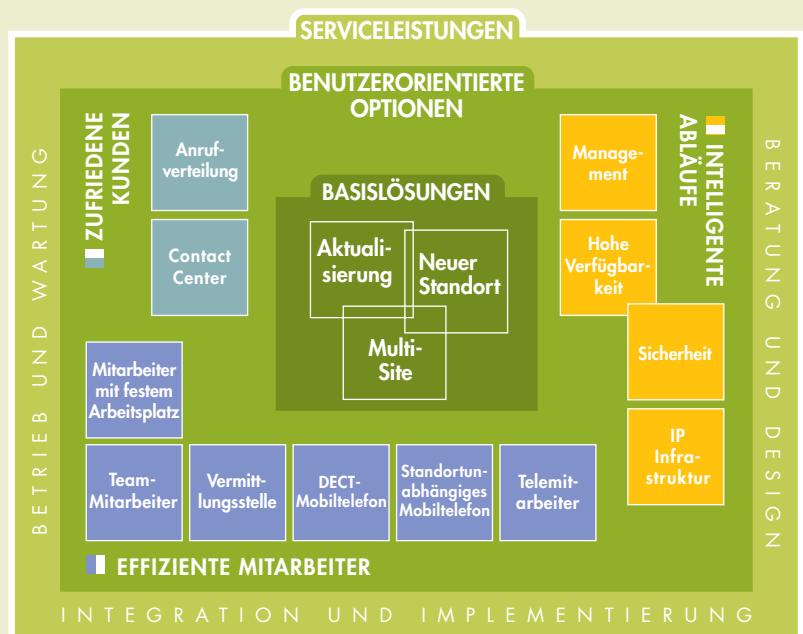
Option 1: Aktualisierung

Option 2: Neuer Standort

Option 3: Standortübergreifende Konsolidierung

- Müssen Sie auf ein aktuelles System umstellen, um neue Anwendungen nutzen zu können, und wünschen Sie sich ein zukunftssicheres System, sind aber nicht restlos von einer Investition in ein vollwertiges IP-System überzeugt – dann ist Option 1 für Sie geeignet.
- Option 2 ist vor allem für Unternehmen gedacht, die einen neuen Standort einrichten oder umziehen bzw. sich für die Aufrüstung auf ein reines IP-System entschieden haben.
- Option 3 dürfte diejenigen ansprechen, die an unterschiedlichen Orten mit „Kommunikationsinseln“ konfrontiert werden und die Vorzüge eines einheitlichen Kommunikationssystems für das gesamte Unternehmen zu schätzen wissen.

Es gibt kein „richtig“ oder „falsch“ – entscheiden Sie sich für die Option, die den Anforderungen Ihres Unternehmens am Besten gerecht wird.



Betrachten wir anhand eines Fallbeispiels, wie ein Kunde zur richtigen Entscheidung gelangt ist.

SCHRITT 2 - BENUTZERORIENTIERTE OPTIONEN

OPTIMIEREN SIE IHREN WETTBEWERBSVORTEIL

Ziehen Sie dann in Betracht, wer Ihr Kommunikationssystem nutzt – Ihre Angestellten, Ihre IT-Mitarbeiter, Ihre Kunden.

Welchen Vorteil bietet ein neues System den Benutzern? Indem Sie die individuellen Bedürfnisse der unterschiedlichen Benutzer untersuchen, können Sie sicherstellen, dass **Sie Ihre Investition mithilfe der Mehrwertoptionen optimieren, die Ihnen die schnellstmögliche Amortisierung einbringen.**

SCHRITT 3 - DIENSTE

SICHERN SIE DEN LANGFRISTIGEN ERFOLG

Überlegen Sie zu guter Letzt, auf welche Dienste Sie möglicherweise angewiesen sind, damit Sie Ihre IT-Ressourcen über den gesamten Lebenszyklus Ihres Kommunikationssystems absichern und somit einen optimal funktionierenden Betrieb gewährleisten können.

Damit müssen Sie sich nicht alleine beschäftigen.

Alcatel Business Partners unterstützt Sie dabei.

FALLSTUDIE FÜR DAS MITTLERE MARKTSEGMENT

MURDOCH WINERY*

Murdoch Winery ist ein im Familienbesitz befindliches Weingut und zählt zu den Erzeugern edler Weine aus Südafrika. Im Laufe der letzten zehn Jahre hat das Unternehmen seine Exporte nach Europa und Nordamerika beträchtlich gesteigert.



HAUPTAUFGABE: ERSATZ DES VERALTETEN SYSTEMS

Murdoch Winery hatte ursprünglich vor, die 12 Jahre alte TK-Anlage am Hauptstandort zu ersetzen.



Während der Besprechungen kam auch die Unzufriedenheit mit dem Kleinsystem im Laden und den kostenintensiven Auslandsgesprächen, die von der Vertriebsabteilung und von Mobiltelefonen getätigt werden, zum Ausdruck. Außerdem stellte sich heraus, dass sich die Beschwerden von Kunden häuften, deren Anrufe beim Kundenservice falsch gehandhabt wurden.

DIE ALCATEL-LÖSUNG

Einzelhandel
- Media Gateway
- Digitaltelefone

**Hauptniederlassung,
Produktion**
Alcatel
OmniPCX Enterprise

Vertriebsbüro
IP-Telefon

Murdoch Winery entschied sich für die standortübergreifende Multi-site-Lösung, bestehend aus einem Alcatel OmniPCX Enterprise-System am Hauptsitz, einem Media-Gateway und Digitaltelefonen im Einzelhandelsgeschäft sowie fünf IP-Telefonen in der Vertriebsabteilung

ERGEBNISSE

Diese neue Kommunikationslösung entsprach dem Bedürfnis des Unternehmens nach einem modernen, sicheren und zuverlässigen System.

Zudem konnten weitere Probleme gelöst werden, indem für alle drei Standorte ein einzelnes, zentral verwaltetes Kommunikationssystem eingerichtet wurde. Darüber hinaus nahm Murdoch Winery fakultative Lösungen für Büroangestellte, Vermittlung, Vertriebsmitarbeiter und den Kundendienst wahr und konnte auf die Weise zusätzlichen, konkreten Nutzen ziehen.



VORTEILE

UNMITTELBARE SENKUNG DER BETRIEBSKOSTEN

- Durch IP-Telefone im Vertriebsbüro erübrigen sich die Grundgebühren an den einzelnen Standorten; die Anrufe werden über das IP-Netzwerk des Unternehmens getätigt und an die Hauptniederlassung geleitet.
- Alcatel Cellular Extension sorgt dafür, dass von den Mobiltelefonen der Vertriebsmitarbeiter geführte Auslandsgespräche über die Hauptleitung des Unternehmens laufen.
- Mithilfe des zentralen Verwaltungssystems kann die kleine IT-Abteilung die gesamte Lösung von jedem Ort aus regeln.

ERHÖHTE MITARBEITEREFFEKTIVITÄT

- Eine zentrale Telefonvermittlung bearbeitet die Anrufe für alle drei Standorte.
- Alle Mitarbeiter sind nun dank der Namenwahl-Funktion von jedem Telefon aus zu erreichen.
- Die Alcatel-Tools für die Zusammenarbeit (IM/Chat, Audiokonferenzen, Datenaustausch) geben den Teams an den drei Standorten die Möglichkeit, ohne nennenswerte Schwierigkeiten miteinander an Projekten zu arbeiten.
- Das Alcatel-Softphone ermöglicht eine größere Mobilität der Mitarbeiter, die zu Hause oder an einem anderen Ort die gleichen Tools zur Verfügung haben wie im Büro.

KUNDENZUFRIEDENHEIT

- Die kostengünstige Alcatel Contact Center-Lösung bietet eine effizientere Weiterleitung von Anrufen, ermöglicht einen Gesamtüberblick über den Ablauf und erstellt auf unkomplizierte Weise Berichte über die Leistungsentwicklung.

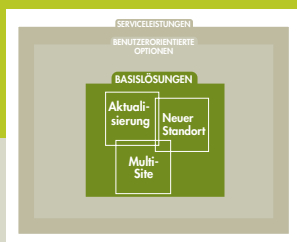
SERVICE UND SUPPORT

Das interne Techniker-Team von Murdoch Winery ist klein, sodass das Unternehmen auf einen zuverlässigen Anbieter angewiesen ist. Besonders beeindruckt war man von dem anerkannten Alcatel Business Partner, der dem Unternehmen mit Rat und Tat zur Seite stand und von der Beratungsphase bis zur Realisation des Projekts einen hervorragenden Service bot.

Somit gelang es Murdoch Winery nicht nur, die alte TK-Anlage ideal zu ersetzen, sondern es ergaben sich spürbare Vorteile und kostengünstige Möglichkeiten zur Verbesserung der Effizienz und des Kundenservice, bei denen man zunächst davon ausgegangen war, dass sie sich nur für größere Unternehmen eignen.

*Eine auf Kundenerfahrungen basierende Fallstudie

ALCATEL BASISLÖSUNGEN



LEISTUNGSMERKMALE UND VORTEILE EINER ALCATEL-LÖSUNG

Ungeachtet dessen, für welche Basislösung Sie sich entschieden, haben Sie – da alle Lösungen auf Alcatel **OmniPCX Enterprise** basieren – folgende Möglichkeiten:

- Kaufen Sie, was Sie benötigen, und wachsen Sie - flexibles und modulares System
- Stärken Sie Ihre Nutzer - Funktionen und Anwendungen der Enterprise-Klasse
- Gewährleisten Sie langfristige Investitionen - Stabilität, Zuverlässigkeit und hohe Leistungsfähigkeit
- Profitieren Sie von den Innovationen der Branche - eine auf offenen Standards basierende IP-Lösung.

LEISTUNGSMERKMALE

VORTEILE

AKTUALISIERUNG / IP-FÄHIGE LÖSUNG

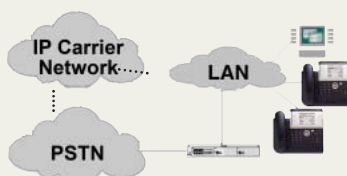
- All-in-One-Hardware wie bei einer herkömmlichen TK-Anlage
- Telefonie der Enterprise-Klasse
- Integrierte Voicemail-Funktion
- Digitale oder analoge Telefone



- Kostengünstiger Ersatz der TK-Anlage durch eine moderne und dennoch unkomplizierte Lösung
- Bedarfsgerechter Einsatz der neuesten Anwendungen
- Zukunftssicher: IP-Telefonie- und weitere Anwendungen können jederzeit hinzugefügt werden.

NEUER STANDORT / FULL-IP-LÖSUNG

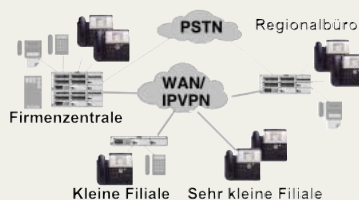
- Full-IP-Voice-System auf LAN-Basis
- Telefonie der Enterprise-Klasse
- Integrierte Voicemail-Funktion
- IP-Telefone



- Einheitliche Infrastruktur für Sprache und Daten
- Zahlreiche leicht zu integrierende Telefonanwendungen
- Softphones stellen eine flexible und preiswerte Option dar

MULTI-SITE LÖSUNG

- Ein einziges System für das gesamte Unternehmen
- Telefonie der Enterprise-Klasse
- Zentrale Voicemail
- Zentralisierte Verwaltung
- Digitale, analoge und/oder IP-Telefone
- Hohe Verfügbarkeit an allen Standorten



- **Gestaltung eines virtuellen Unternehmens**
 - Gleiches Serviceniveau für alle Nutzer
 - Die Nutzer arbeiten miteinander zusammen, als befänden sie sich im selben Gebäude
 - Rationaler Einsatz von Anwendungen und Mitarbeitern
- **Senkung der Telefonkosten**
 - Zentrale Verwaltung von Telefongebühren
 - Gebühren für Telefongespräche zwischen den Standorten entfallen
- **Verwaltungsaufwendungen werden gesenkt**
 - Zentrale Verwaltung aller Standorte
 - Ein einziger Wartungsvertrag

DAS MEINEN ALCATEL-KUNDEN



LA SUISSE, VERSICHERUNGSUNTERNEHMEN, SCHWEIZ

Problem: Das Unternehmen konnte das benötigte Contact-Center mit 30 Agenten nicht in das ältere Telefonsystem integrieren.

Lösung: **Update- / IP-Fähige Lösung**

Ergebnisse: „Wir haben uns für Alcatel OmniPCX Enterprise entschieden, eine vollständige, modulare, sehr moderne und preisgünstige Lösung. Der Einsatz unseres Kunden-Contact-Centers erwies sich als sehr erfolgreich. Dadurch ergab sich die Möglichkeit zur Einrichtung eines zusätzlichen Call Centers, eines internen IT-Helpdesk und der komplette Einsatz der Lösung an unserem Hauptsitz“, so Telekommunikationsmanager Gilles Boutin.

LESEN SIE, WELCHE
ERFAHRUNGEN
ALCATEL-KUNDEN
MIT DEN JEWELIGEN
BASISLÖSUNGEN
GEMACHT HABEN.
WAS TRIFFT AUF IHR
UNTENEHMEN ZU?

ESC RENNES, INTERNATIONAL BUSINESS SCHOOL, FRANKREICH

Problem: Durch die Investition in innovative Kommunikationsressourcen für Studenten und wissenschaftliche Mitarbeiter sollte die Position als internationale Wirtschaftsschule gestärkt werden.

Lösung: **Neuer Standort / Full IP**

Ergebnisse: Die vollwertige IP-Lösung von Alcatel mit 120 IP-Telefonen und einer LAN und WLAN-Switching-Infrastruktur bietet ein hohes Maß an Verfügbarkeit und Mobilität, eine verbesserte Interaktion zwischen Dozenten und Studenten und verhilft der Schule zu einem stärkeren Profil und höherem Ansehen. Darüber hinaus trugen die IP-Netzwerkinfrastruktur und die Zusammenstellung eines Managementteams für das einheitliche IT-System zur Kostenoptimierung bei.



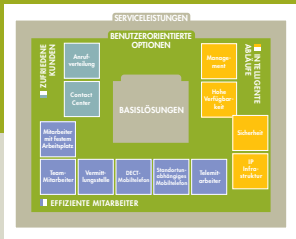
GEMEINDE SVEIO, NORWEGEN

Problem: Hohe Verwaltungskosten und ein Mangel an wichtigen Kommunikationsfunktionen für die 200 Gemeindemitarbeiter, die an drei verschiedenen Standorten mit unterschiedlichen, veralteten Telefonsystemen zurechtkommen mussten.

Lösung: **Multi-Site**

Ergebnisse: „Dank IP-Telefonie und IP-Leitungen spart die Gemeinde sowohl die Anruf- als auch die Nutzungsgebühren“, meint IT-Manager Kenneth Tollefsen. Außerdem haben sich deutliche Verbesserungen bei der Benutzerfreundlichkeit und bei unseren Dienstleistungen ergeben.

BENUTZERORIENTIERTE OPTIONEN VON ALCATEL



Ihr Unternehmen stellt je nach Unternehmensstruktur und Mitarbeiterprofil unterschiedliche Anforderungen an die Kommunikation. Mit den spezifischen Funktionen und Vorteilen unserer benutzerorientierten Lösungen können Sie diesen Anforderungen gerecht werden.

EFFIZIENZ DER MITARBEITER

LEISTUNGSMERKMALE

VORTEILE

MITARBEITER MIT FESTEM ARBEITSPLATZ

- IP-, Anwendungs- und Digitaltelefone
- Softphones
- Integriertes Messaging

- Zahlreiche Telefone können an individuelle Bedürfnisse angepasst werden
- Intuitive Nutzung mit Alpha-Tastatur und -Display
- Einfache Implementierung: Typzuweisung, automatische Erkennung



VERMITTLUNG

- Telefonbasierte Konsole
- Stets aktive PC-gestützte Konsole
- IP-Vermittler-Softphone

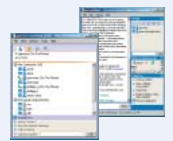
- Professionelle Begrüßungen mit einem Höchstmaß an kontextbezogener Information
- Zahlreiche Lösungen für ein geringes bis hohes Gesprächsaufkommen
- Die Vermittlung kann aufgrund der PC-gestützten Konsolen mehrere Aufgaben wahrnehmen



TEAM-MITARBEITER

- Audiokonferenzen
- Tools für die Zusammenarbeit

- Gebühren für Konferenzdienste entfallen
- Virtuelle Teamproduktivität wird verbessert
- Reisekosten und Projektzykluszeiten werden auf ein Minimum reduziert



STANDORTUNABHÄNGIGES MOBILTELEFON

- Mobiler Anschluss
- Unified Communications (vereinheitlichte Kommunikation)

- Mobiltelefon kann jeweils mit einer einzigen Nummer und Mailbox genutzt werden.
- Kostengünstige, reine Software-Lösungen: Nutzung aller Telefone möglich
- Kostenersparnis bei Ferngesprächen



TELEMITARBEITER

- Web-Softphone
- Integriertes Messaging

- Der professionelle Service des Unternehmens bleibt beim Kontakt zwischen Kunden und Telearbeitern gewahrt
- Zugang zu den gleichen Tools wie im Büro
- Web-basierte Anwendungen: kostengünstige, einfache Installation und Handhabung





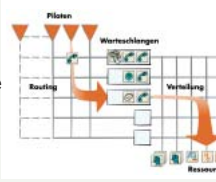



STANDORTGEBUNDENES-MOBILTELEFON

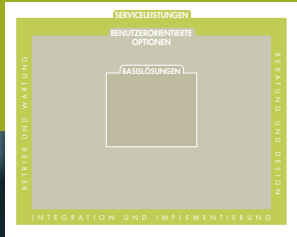
- Nur Sprache, kabellos (DECT/PWT)
- Konvergentes WLAN-Netz

- Die Mitarbeiter können beim Telefonieren den Schreibtisch verlassen
- Zugriff auf Systemfunktionen: Chef-/Assistent-Funktion, Konferenz usw.
- Mobiltelefongebühren am Standort entfallen



	LEISTUNGSMERKMALE	VORTEILE	
MANAGEMENT	<ul style="list-style-type: none"> • Einheitliche Anzeige für Unternehmen mit mehreren Standorten • One-Touch-Weboberfläche: Konfiguration, Adressbuch, Abrechnung, Alarme, Überwachung, Leistung 	<ul style="list-style-type: none"> • Alle Benutzer werden als eine Gruppe zentral verwaltet • Vereinfachte Umzüge, Erweiterungen und Änderungen 	
HOHE VERFÜGBARKEIT	<ul style="list-style-type: none"> • Redundanter Kommunikationsserver • Funktionen für die Überlebensfähigkeit von Zweigstellen 	<ul style="list-style-type: none"> • Kostengünstige Stabilität für Hauptstandorte und Zweigstellen • Non-Stop-Betrieb während eines Netzwerk- oder Hardwareausfalls. • Wiederherstellung durch Absicherung an einem anderen Standort 	
IP-INFRASTRUKTUR	<ul style="list-style-type: none"> • LAN und WLAN-Infrastruktur • Access-Routing 	<ul style="list-style-type: none"> • Skalierbare und flexible Implementierung • Größere Auswahl zu einem günstigeren Preis • Unterstützung des konvergenten Sprach-/Datennetzwerks 	
SICHERHEIT	<ul style="list-style-type: none"> • Firewall • Virtual Private Network 	<ul style="list-style-type: none"> • Sichert Verbindungen zu entfernten Standorten und Telearbeitern • Schutz gegen Viren, Würmer, Hacker, Eindringlinge • Hardwarebasierte Lösungen ohne Beeinträchtigung der Sprachqualität 	
ANRUFVERTEILUNG	<ul style="list-style-type: none"> • Automatisierte Vermittlung • Warteschlange und Verteilung 	<ul style="list-style-type: none"> • Eine Verbindung zwischen dem Anrufer und dem richtigen Ansprechpartner wird auf Anhieb hergestellt • Verloren gegangene und nicht angenommene Anrufe sowie Anrufbeantworter-Ansagen werden vermieden • Kostengünstige, vollständig integrierte Lösung 	
CONTACT CENTER	<ul style="list-style-type: none"> • Verteilung ankommender/abgehender Anrufe • GUI-basiertes Überwachungstool • Verkehrsbasierte Berichte 	<ul style="list-style-type: none"> • Sichert ein hohes Maß an Kundenzufriedenheit dank effizienter Anrufverwaltung • Nutzenoptimierung interner Ressourcen • Schulungszeit und Vermittlung von Spezialkenntnissen werden dank der grafischen Verwaltungstools auf ein Mindestmaß reduziert 	

SERVICELISTUNGEN



Alcatel und seine Business Partner bieten eine ganze Palette von Dienstleistungen an und unterstützen Sie somit bei der Sicherung des langfristigen Erfolgs über den gesamten Lebenszyklus Ihres Kommunikationssystems. Unsere qualifizierten und erfahrenen Mitarbeiter und Partner erbringen einen speziell auf Sie zugeschnittenen Service, angefangen vom Audit und der Planung, über die Implementierung und das Projektmanagement bis hin zu Ausführung und Wartung.

BERATUNG UND DESIGN

Wir bieten die Services an, die Sie benötigen, damit sichergestellt ist, dass das Design Ihres Netzwerkprojekts auf einer eingehenden Kenntnis Ihrer aktuellen Situation und der künftigen Anforderungen beruht. Mit der Unterstützung unserer Berater legen Sie eine optimale Evolutionsstrategie fest und zeigen auf, welchen Einfluss neue Technologien auf Ihre vorhandene Infrastruktur haben und wie Ihr Unternehmen davon profitiert.

- Machbarkeit der Lösungen
- Netzwerk- und Lösungs-Audit
- IP-Migrationsstrategie
- Netzwerkdesign und Lösungsplanung
- Sicherheit

INTEGRATION UND IMPLEMENTIERUNG

Wir haben es uns zur Aufgabe gemacht, für eine problemlose Konfiguration und Integration zu sorgen. Unsere Fachleute sind Ihnen bei der Integration moderner und maßgeschneiderter Lösungen in Ihre bestehende IS-Umgebung behilflich und zeigen Ihnen, wie Sie den größtmöglichen Nutzen aus Ihrer Investition ziehen können.

- Projektmanagement
- IP-Migration
- Anwendungs-/Lösungsintegration
- Endbenutzer- und Administratorschulung

BETRIEB UND WARTUNG

Ihre Partnerschaft endet nicht mit der Inbetriebnahme Ihrer Lösung. Wir halten ein umfassendes Spektrum an professionellen und spezifischen Services für Sie bereit, mit denen die dauerhafte Effektivität und Weiterentwicklung Ihrer Lösung in Übereinstimmung mit Ihren Geschäftserfordernissen heute und in Zukunft gewährleistet wird.

- Wartungsverträge
- Softwareaktualisierung
- Helpdesk
- Netzwerkmanagement

GRÜNDE FÜR ALCATEL

ALCATEL, WELTWEITER MARKTFÜHRER

- **Alcatel, Branchenführer:** Mehr als ein Jahrhundert lang hat Alcatel innovative, erstklassige Technologien entwickelt, denen Auszeichnungen zuteil wurden und die weltweit für zufriedene Kunden sorgten. Alcatel ist für die Kommunikationsbranche eine primäre Bezugsquelle neuer Technologien und verfügt über mehr als 25.000 relevante Technologiepatente.
- **Alcatel, Technologie-Pionier:** Unsere Omni-Produktfamilie ist die am höchsten ausgezeichnete Reihe an IP-Kommunikationslösungen dieser Branche. Von den meisten angesehenen Branchenanalysten erhält diese Produktfamilie weiterhin großen Zuspruch für ihre Vision, Innovation und Implementierung offener Standards.

REFERENZEN

Die Analysten von Gartner, Inc. haben Alcatel wie folgt gewürdigt:

- Gartner positioniert Alcatel im Leader Quadrant, Bericht „**Magic Quadrant* for Unified Communications, 2005**“ - im Februar 2005 veröffentlicht
- Gartner positioniert Alcatel im Leader Quadrant, Bericht „**Magic Quadrant* for Contact Center Infrastructure EMEA, 2004**“ - im Oktober 2004 veröffentlicht
- Gartner positioniert Alcatel im Leader Quadrant, Bericht „**Magic Quadrant* for Corporate Telephony EMEA, 2004**“ - wird im September 2004 veröffentlicht.



DAS BUSINESS PARTNER-NETZWERK

Weltweite Business Partner, die durch ein Business Partner-Programm akkreditiert sind, stehen Ihnen zur Verfügung, um Sie bei der Auswahl der richtigen Alcatel Lösung zu unterstützen.

Diese Fachleute haben ein offenes Ohr für Ihre Anliegen und helfen Ihnen beim Übergang zum neuen IP-Kommunikationssystem. Sie verfügen über die notwendige Erfahrung und gewährleisten, dass die Implementierung auf das Wachstum Ihres Unternehmens abgestimmt ist. Ferner entwickeln sie maßgeschneiderte Anwendungen und bieten Ihnen umfangreiche Serviceleistungen an, damit Sie die Alcatel-Lösung optimal einsetzen können.

DIESE KUNDEN BAUEN AUF ALCATEL

- **Assu 2000 – Frankreich:** „Unsere kurz- und langfristigen Einsparungen sind wirklich beträchtlich, doch vor allem gibt uns das neue System die Möglichkeit, den Anruffluss neu zu organisieren und dadurch unseren Kunden die bestmögliche Qualität zu bieten.“
- **EINSA Multimedia – Spanien:** „Diese neue Technologie bringt Vorteile auf allen Ebenen. Die Kosten konnten wesentlich reduziert werden, und wir können uns stärker dem Kunden widmen. Ein echter Durchbruch, wenn man bedenkt, dass die Kommunikation mit dem Kunden in unserem Bereich elementar ist. Genau das wollten wir vermitteln.“
- **Stord – Stadt in Norwegen:** „Unsere IT-Abteilung verbringt 30% weniger Zeit mit der Verwaltung des Telefonsystems, das Serviceniveau der Stadtverwaltung hat sich insgesamt verbessert, und durch die Abwicklung des internen Verkehrs über interne Leitungen konnten die Kosten erheblich verringert werden.“

SEKTOR

VIELFALT

Alcatel ist Weltmarktführer in Sachen IP-Kommunikation und bietet innovative Lösungen für mittelständische Unternehmen in mehr als 130 Ländern an. Beispiele für Unternehmen bzw. Institutionen:

- Hochschulen/Universitäten
- Kliniken und Krankenhäuser
- Industrieunternehmen
- Versicherungsunternehmen
- Kommunalverwaltungen
- Mittelgroße Hotels
- Schulzentren
- Immobilienfirmen
- Regionalbanken
- Einzelhandelsunternehmen
- Reisebüros

* Der Magic Quadrant ist von Gartner, Inc. urheberrechtlich geschützt (2005) und wird mit Genehmigung von Gartner verwendet. Der Magic Quadrant stellt ein Marktsegment grafisch dar und gilt zu einem bestimmten Zeitpunkt und für einen bestimmten Zeitraum. Der Magic Quadrant zeigt gemäß Analysen von Gartner, in welchem Maße Anbieter die von Gartner festgelegten Kriterien dieses Marktes erfüllen. Die im Magic Quadrant dargestellten Anbieter, Produkte und/oder Dienstleistungen werden von Gartner nicht unterstützt. Gartner empfiehlt Technologienutzern nicht, ausschließlich die im "Leaders"-Quadranten positionierten Anbieter auszuwählen. Der Magic Quadrant soll ausschließlich Untersuchungszwecken dienen und die Entscheidung des Nutzers nicht beeinflussen. Gartner übernimmt keine Haftung für sämtliche Gewährleistungen, ob ausdrücklich oder stillschweigend, in Bezug auf diese Untersuchung, darunter fällt auch die Zusicherung allgemeiner Gebrauchstauglichkeit und/oder die Eignung für einen bestimmten Zweck.

4281664 - DE - 06/2005 - Alcatel Business Systems
32, avenue Kléber, 92707 Colombes - Frankreich - RCS Paris B 602 033 185
Dieses Dokument stellt keinen Vertrag dar. Die genannten Funktionen sind
länderspezifisch. Ihre Verfügbarkeit hängt von dem öffentlichen Telefonnetz ab,
mit dem das System verbunden ist. Alcatel behält sich das Recht vor,
Eigenschaften ohne vorherige Ankündigung zu ändern.
Alle Marken sind das Eigentum der jeweiligen Unternehmen.
Bilder: Getty Images, Alcatel Library - Gedruckt in der EU auf chlorfreiem Papier.

