

ALE

ПОРТФЕЛЬ КОММУНИКАЦИОННЫХ ПРОДУКТОВ ALCATEL-LUCENT ENTERPRISE

СОВРЕМЕННЫЕ РЕШЕНИЯ ПО ПОСТРОЕНИЮ СИСТЕМ КОРПОРАТИВНЫХ
КОММУНИКАЦИЙ ДЛЯ ПРЕДПРИЯТИЙ ЛЮБОГО МАСШТАБА

ALE : 100 лет инноваций, 1919-2019

1919
AARON WEIL CREATES LE TÉLÉPHONE PRIVÉ

830,000+
заказчиков

2900+
партнёров

2700+
сотрудников

>100 
глобальное присутствие

15% 
R&D -- 15%
бюджета



2006



2014



лидерство и признание:



ПОРТФЕЛЬ РЕШЕНИЙ ALE INTERNATIONAL

ГИБКОСТЬ, ЭФФЕКТИВНОСТЬ, КАЧЕСТВО

ПРОДУКТЫ И РЕШЕНИЯ ALCATEL-LUCENT ENTERPRISE

▪ Коммуникации и связь:

- IP-телефония, мультимедиа-коммуникации, on-prem UC
- Контакт-центры и коммуникационные приложения для вертикальных сегментов
- Cloud-ready-решения OTEC и облачные решения Rainbow 

▪ IP-сети для предприятий, корпоративные WiFi-решения



БОЛЬШОЙ ОПЫТ ПО РАЗРАБОТКЕ И ВНЕДРЕНИЮ ЭФФЕКТИВНЫХ И ВЫСОКОПРОИЗВОДИТЕЛЬНЫХ РЕШЕНИЙ ДЛЯ БИЗНЕСА

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СЕКТОР



ЭНЕРГЕТИКА



ЗДРАВООХРАНЕНИЕ



ФИНАНСЫ



ПРОМЫШLENНОЕ ПРОИЗВОДСТВО



ОБРАЗОВАНИЕ



ТРАНСПОРТ



ГОСТИНИЦЫ



СЕРВИС-ПРОВАЙДЕРЫ



НОВЫЕ РЕАЛИИ РЫНКА

ПЕРЕХОД К ОБЛАЧНЫМ ТЕХНОЛОГИЯМ, ВНЕДРЕНИЕ ИОТ, БЕЗГРАНИЧНАЯ МОБИЛЬНОСТЬ

новые вызовы рынка и трансформация поведения его участников с точки зрения компании-производителя систем корпоративных коммуникаций

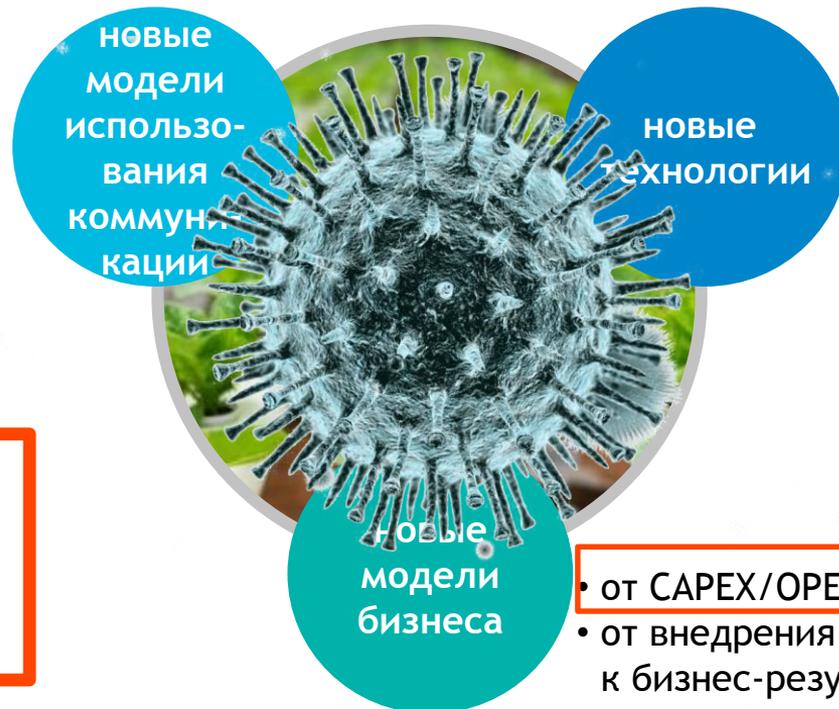
- от dial tone к сессионным взаимодействиям без ограничений по времени и технологии связи

• от фиксированной к мобильной связи

- от рабочего времени к «всегда на связи»

• обеспечение удалённого доступа, работы надомных и удалённых сотрудников, создание виртуальных команд

- автоматизация работы с IoT



- от закрытых к открытым (IP/SIP) стандартам
- от desktop к cloud
- от company provided к BYOD
- IoT
- от проводных к беспроводным

• от ручных операций к автоматизации

• от человекоориентированных к ботам и AI

• от CAPEX/OPEX к моделям as-a-service

• от внедрения технологий к бизнес-результатам

• от generic-продуктов к tailored-решениям

• консьюмеризм и self-service



МУЛЬТИМЕДИА-КОММУНИКАЦИИ

ОБЛАЧНЫЕ И ON-PREM РЕШЕНИЯ: УС (ТЕЛЕФОНИЯ, ВИДЕО, IM), IP-ТЕЛЕФОНИЯ

RAINBOW



SIP:WISE



- ▶ Облачный коммуникационный сервис UCaaS/CPaaS, облачная IP-УПАТС, Class IV/V softswitch

OPENTOUCH



- ▶ UC-платформа для организации мультимедиа-коммуникаций на предприятии, основа Hybrid Cloud

OMNI PCX ENTERPRISE



- ▶ IP-УПАТС для организации телефонии на предприятии

OHO CONNECT



- ▶ IP-УПАТС для организации телефонии на малом предприятии

ТЕРМИНАЛЫ ALCATEL-LUCENT



DECT-терминал 8242s



ОТРАСЛЕВЫЕ И СПЕЦИАЛИЗИРОВАННЫЕ РЕШЕНИЯ НА БАЗЕ КОММУНИКАЦИОННЫХ ПРОДУКТОВ

- ▶ индустрия гостеприимства
- ▶ промышленность
- ▶ энергетика
- ▶ образование
- ▶ здравоохранение
- ▶ электронное правительство



OTNS для интеграции оповещения с коммуникациями



RGC и Smart Guest Application для гостиниц



RAINBOW

ОБЛАЧНОЕ И ON-PREM (2020) UCAAS/CPAAS-РЕШЕНИЕ

- ▶ Облачный коммуникационный сервис по подписке (планы Enterprise и Business) или freemium (план Essential)
- ▶ Сопряжение и совместная работа с IP-УПАТС Alcatel-Lucent для снижения стоимости подключения удалённых сотрудников с BYOD-устройствами и ПК
- ▶ CPaaS - создание собственных приложений, ботов, интеграции и пр. для интеграции с IoT и цифровой трансформации бизнеса
- ▶ Развитие в сторону полноценной cloud PBX на базе платформы SIP:wise
- ▶ Решения SIP:wise (opensource Class IV, Class V SIP softswitch), доступные уже сегодня как облачные или standalone
- ▶ Rainbow EDGE (connected spot/standalone spot/country DC) - размещение приложений и данных непосредственно у заказчика или в стране/регионе



17



отраслевые
CPaaS-приложения
на BYOD-устройствах



Rainbow - это облачное приложение-коммуникатор компании Alcatel-Lucent для ДЕЛОВОГО применения, готовое к использованию после самостоятельной установки пользователем.

Rainbow ориентировано на удалённую и мобильную работу и функционирует как приложение на Windows, MacOS, iOS, Android или в браузере.

Rainbow обеспечит непрерывность бизнеса, обучения, обслуживания клиентов при изоляции сотрудников.



мессенджер и общение для
бизнес-применения

без слежки и рекламы

готовое решение для
удалённой работы



детальная
формация о продукте

В течение 13 недели 2020 г.
производительность облачных
сервисов Rainbow была
увеличена

В 2 раза

за счёт добавления новых серверов

Rainbow, по-прежнему, остаётся надёжной стабильной платформой облачных коммуникаций, обеспечивающей пользователей всего мира качественными мультимедиа-коммуникациями без рекламы и утечки данных, без снижения производительности и качества даже при взрывном росте нагрузки

Зарегистрируйтесь и пользуйтесь бесплатно с ПК или смартфона на www.openrainbow.com прямо сейчас

RAINBOW: СОВМЕСТНАЯ УДАЛЕННАЯ РАБОТА КОМАНДЫ

Поиск в корпоративной директории по имени или подразделению

Видеосвязь и показ экрана (групповой сеанс до 50 пользователей)

Список участников (возможен гостевой доступ к общению без создания постоянного аккаунта)

Список контактов

Индикация статуса присутствия

Групповой чат: обмен файлами через ёмкое хранилище, смайлики, GIFы, голосовые сообщения

Голос, видео, показ экрана

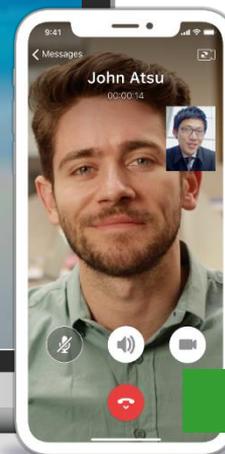
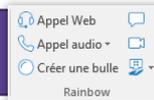
Звонок на динамик компьютера и гарнитуру одновременно

Вызов и планирование встречи из интерфейса Outlook

Общие информационные уведомления и новостные каналы

Возможность интеграции с SaaS, CRM, мини-АТС

Приложения на мобильном телефоне (iOS, Android)



ПРЕИМУЩЕСТВА ПЕРЕД W****APP И Т.П.

гарантия неприкосновенности персональных данных от единственного европейского поставщика UCaaS-решения

многоточечная видеосвязь с одновременным показом контента (видеоуроки)

гостевой доступ в конференцию по веб-ссылке без создания аккаунта

поддержка Android TV для конференц-комнат с использованием Android-STB без привязанного телефонного номера

предоставляется интегрированное файловое хранилище

открытый API для создания ботов, CPaaS-приложений и готовые коннекторы для распространённых CRM-систем

интеграция с MS Exchange и AD компании, Google Office, календарь

click-to-call - вызов на телефоны с ПК,

WebRTC Gateway для звонков на телефонные номера через SIP-транки и IP-УПАТС

возможность создать и администрировать закрытую ото всех приватную компанию

каналы

«живой» screen sharing (в WhatsApp/Viber/Telegram его нет)

отдельные приложения для MAC и ПК, не требующие подключенного активного клиента на смартфоне

не требуется телефонный номер для регистрации и работы

режим вебинара (2020)

облачная АТС - получение подписки на SIP-телефон (IV кв. 2020)



Rainbow UCaaS + RCC

22



Rainbow Essential

мобильное видео и файловый обмен для всех желающих. Click to call бизнес-телефоном



описание

Rainbow Essential -- это бесплатное облачное приложение-коммуникатор для бизнес-использования. До 20 участников в чат-группе. Вызовы: голос/видео/презентации r2r. Использование корпоративного справочника. Управление со стороны предприятия через интерфейс администратора.

что нравится заказчикам

- без рекламы, спама и слежки
- видео и обмен данными
- облачное хранилище 2-20ГБ
- **НУЛЕВАЯ СТОИМОСТЬ**

преимущества

- Решение корпоративного уровня: безопасное и контролируемое ИТ-решение
- Мобильность: обмен файлами и просмотр видео из любой точки мира
- Сотрудничество: открыто для всех сотрудников и гостей (бесплатно) и показывает статус присутствия телефонии.

опции

- Rainbow Business: One-number mobility and remote work
- Rainbow Enterprise: Virtual meetings
- Rainbow Conference: any phone conferencing

Мобильное видео и чат
для всех

Центры обработки данных с
заботой о конфиденциальности

Вызов по щелчку и статус
телефонии бесплатно...

Rainbow Business

Nomadic и one-number для мобильных и домашних работников



Описание

Управляйте своим бизнес-телефоном с помощью приложения Rainbow: запрос, удержание, брокер, трехсторонняя конференция. Нет необходимости в сторонних приложениях CTI (ESTOS и т.д.). Нет клиента для установки на ПК. Nomadic (Кочевой): выберите в Rainbow, на каком телефоне или общественном номере OXE или OXO Connect следует осуществлять и принимать вызовы. WebRTC Gateway: дополнительное программное обеспечение/устройство для обмена голосом WebRTC между приложениями OXE / OXO Connect и Rainbow; служба единого номера для бизнес-телефонов Rainbow и OXO Connect. Интеграция с MS Teams при помощи Teams PowerApp.

Выберите любой телефон для приема вызовов

Услуга с одним номером для мобильных деловых звонков(*)

Решение для надомников (*)

Что нравится заказчикам

- «Кочевые» настройки от Rainbow: выберите любой телефон для приема или выполнения вызовов с идентификатором вашей бизнес-линии.
- Мобильность: обслуживание по одному номеру в телефоне, смартфоне, компьютере (*)
- Безопасная, дружелюбная к брандмауэру технология WebRTC

Преимущества

- Деловой имидж: Принимайте и выполняйте звонки с вашего бизнес-номера, где бы вы ни находились.
- Мобильность: Обработка деловых вызовов на смартфоне или компьютере
- Улучшение баланса между работой и личной жизнью: работа из дома

Опции

- (*) WebRTC Gateway: деловые звонки между приложениями OXE / OT / OXO Connect и Rainbow.

Rainbow Enterprise

видеоконференции и виртуальные совещания из облака



что нравится заказчикам

- групповая работа в группах до 300 участников с текстовым обменом и голосовой связью + разделение контента
- конференции с voice, video, file/screen sharing до 120 участников и разделением контента
- приглашённые гости: Rainbow-account не требуется
- Интеграция с IP-УПАТС

преимущества

- лёгкость внедрения за счёт единого приложения для текстового обмена, телефонии и конференций
- снижение расходов: отказ от внешних конференц-мостов
- вызовы из облака в SIP благодаря WebRTC Gateway

описание

Все функции UC. До 300 чат-участников в одной группе, до 120(12 акт.) видео/screenshare. 20 Gb пространства на пользователя. Онлайн audio/video/screen share совещания до 120 участников (нужен PC или smartphone). 12 видеопотоков, один транслируется с увеличением. Приглашения по email: не требуется Rainbow account. Включение в чат или вызов из Outlook. Настройка пользователей через Microsoft Azure AD.

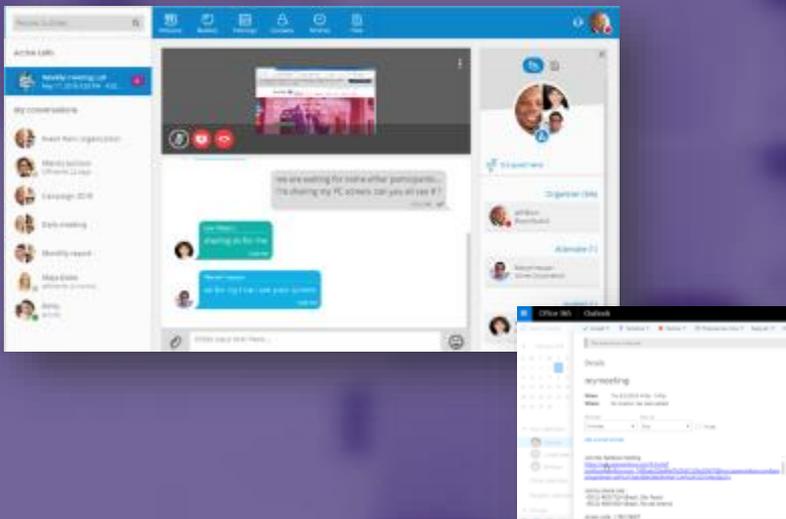
до 300 участников в одной группе

20 Gb пространства на пользователя

видеоконференции до 120 участников

Rainbow Conference, Rainbow Room

аудио- и веб-конференции. Dial-in и -out для многих стран



описание

дополнительный подписочный сервис для Rainbow

что нравится заказчикам

- приглашения через Outlook add-in
- использование как программных ПК/MAC/iOS/Android/WEB-клиентов, так и доступа через телефон
- **Rainbow Room - конференц-подписка для зала, оснащённого Android-STB - возможность отказаться от аппаратного кодека ВКС**

преимущества

- включение сторонних пользователей за пределами компании
- доступ с телефона, через приложение и web
- качественный звук

● Веб-конференции, открытые для гостей без аккаунтов

● Доступ в т.ч. с любого телефона

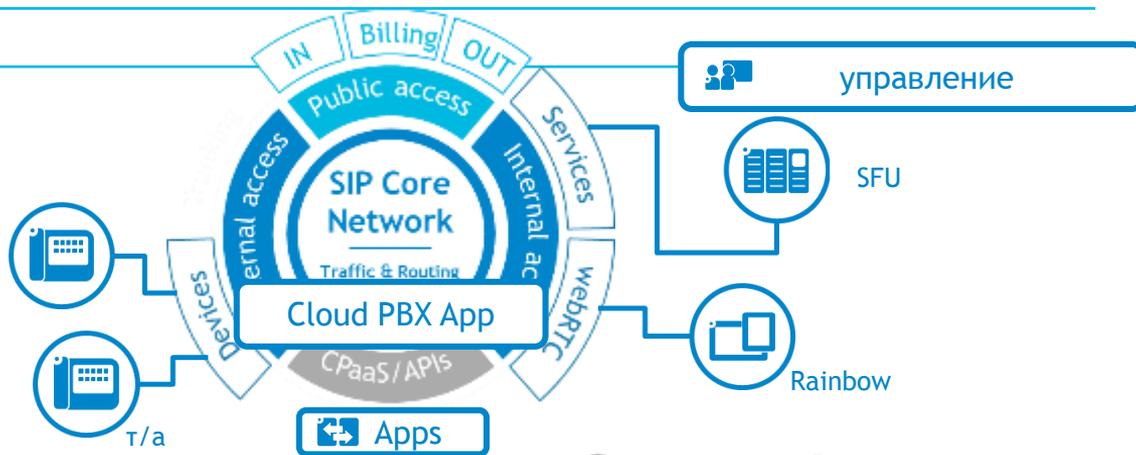
● Местные точки присутствия: качество звука, доступные цены

2 полугодие 2020 Rainbow Voice - облачная PBX - ключевые сервисы и устройства

облачная PBX обслуживает пользователей, подключенных к инфраструктуре Rainbow. В дополнение к сервисам PBX, пользователи Cloud PBX имеют доступ ко всем сервисам Rainbow (DDI, Traffic, Conferencing, Apps)

сервисы

- управление вызовами
- Caller ID (in/out/control)
- Busy Lamp Monitoring
- многолинейность
- подхват и парковка вызовов
- очередь вызовов
- групповые сервисы
- ГФП с интеграцией ч. email
- базовый AA/IVR
- поддержка multi-device



устройства

администрирование

- централизованное упр-е
- Zero-touch auto-provisioning
- интеграция в Rainbow admin console

телефоны

- семейство 8000 CE
- т/а сторонних производителей (Cisco SPA, Yealink SIP-T, Polycom VVX и Panasonic KT-UX)



Что такое CPaaS?



CPaaS

Communication Platform as a Service

-- базирующаяся в облаке коммуникационная платформа, предлагающая API, Software tools, примеры ПО, готовые заготовки приложений, SDK

ПО

Даёт возможность разработчикам включать готовые коммуникационные решения в разрабатываемое ПО

Сервис

Телефония (облако, конференции), сообщения (IM, SMS, уведомления), голосовые приложения, аутентификация, искусственный интеллект (Bots, Natural language processing)

Multi-tenancy

Многие потребители имеют возможность пользоваться приложениями, каждый из них в своей собственной безопасной среде

ALE CPaaS и UCaaS

[UCaaS]



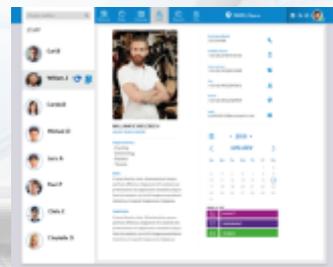
взаимодействие

контакты, статус, IM, voice/video-вызовы, работа с документами, мобильность, сотрудничество

федерация

унификация инфраструктур УПАТС (ALE и не-ALE: Cisco, Avaya IPO, NEC, Mitel), общие справочники и т.д.

[CPaaS]



бизнес-приложения

оптимизация бизнес-процессов при помощи интеграции коммуникаций с использованием Open APIs & SDK

взаимодействие с клиентами

интеграция коммуникаций реального времени в публичные приложения



Rainbow™

Примеры приложений CPaaS

Приложения на смартфонах



Веб-портал для взаимодействия с пользователями



Мультимедиа-
взаимодействие с живыми
людьми

- сообщения
- Аудио- и видеозвонки
- Очереди и интеллектуальная маршрутизация

Первый уровень
взаимодействия -- с
чатботом

- Интерактивный чат с ботом
- уведомления
- Взаимодействие с IoT

РЕАЛИЗОВАННЫЙ ПРОЕКТ:



Заказчик: RAWABI city

BP : ADICOM

<https://www.rawabi.ps/en>

National
Palestinian
Authority

жить
работать
расти

rawabi



40K горожан
100K гостей
800 персонал



RAINBOW CPAAS

- ▶ пример реализации: стартап BOWO, приложение для сети гостиниц для замены CAPEX-телефонии и интеграции гостиничных услуг
- ▶ драматическое снижение расходов на связь благодаря облачной коммуникационной платформе
- ▶ переход от CAPEX к полному OPEX
- ▶ мультимедиа-сервис внутри и вне гостиницы: голосовые вызовы, IM, видео, выбор из опций, опросы и мн. др.
- ▶ сокращение времени на разработку приложения



CPaaS-приложение
Mon Hôtel
на гостиничном
планшете

Bowo - французский стартап, предлагающий индивидуальное решение для гостиниц, чтобы обеспечить своим гостям более широкий спектр услуг благодаря легкому общению и доступу к услугам, предлагаемым гостиницей.

РЕАЛИЗОВАННЫЙ ПРОЕКТ:

Customer: Veolia
BP : IBM

VEOLIA - французская компания, предоставляющая услуги по очистке и уборке

ожидания заказчика

- Подключенные уборщики. AI- автоматические отчёты. Голосовой отчёт переводится в текстовую форму, сопровождается видеозаписью и отправляется в CRM по завершении работ

решение

- Rainbow CPaaS
- ALE и партнёр разработали решение на базе смартфона с ПО, камеры, гарнитуры и браслета. В случае возникновения проблем, нажатием на кнопку на браслете сотрудник связывается с агентом компании и/или заказчиком. В случае необходимости техники могут быть также включены в конференцию. Голосовой отчёт переводится в текстовую форму, сопровождается видеозаписью и отправляется в CRM по завершении работ. Решение накапливает данные в случае отсутствия подключения и отправляет их, когда связь восстанавливается.



Headset

Camera



Connected bracelet





пример использования CPaaS - Digital First Skill Routing

Дополнение к сайту заказчика - web-приложение на базе Rainbow CPaaS



Как это работает:

*Клик на пиктограмму
«Связаться с нами»*

*Заполнение информации-
запроса*

Live Chat - Mozilla Firefox
https://digital-first-cs.openrainbow.com


Rainbow™

Please answer these questions so we can help you in a timely manner.

First name

Last name

Email

Company

English

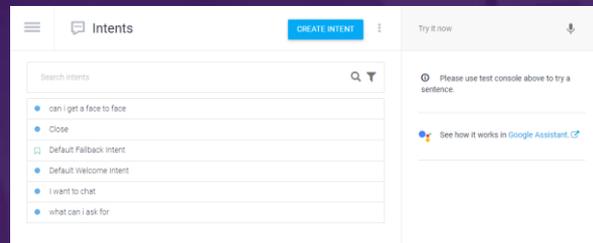
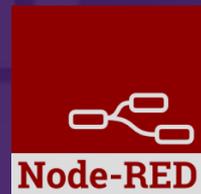
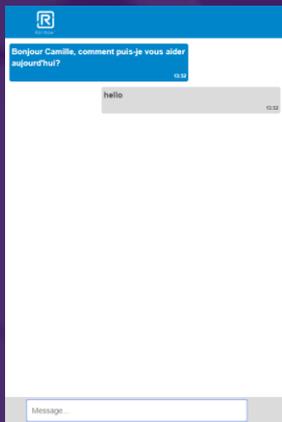
Country

Reason for Chat

How can I help you?

DIGITAL FIRST SKILL ROUTING ON PREMISE ИНТЕГРАЦИЯ С БОТОМ

C2Chat



Robot chat через Google DialogFlow

Естественный язык

Route to Robot skill
Маршрут к робототехническому умению
Помощь агента-робота
Надзор и помощь в режиме реального времени
журналы чатов для постоянного обучения роботов

OMNIPCX ENTERPRISE

РЕШЕНИЕ ДЛЯ ЗАКАЗЧИКОВ MLE-СЕКМЕНТА

OMNI PCX ENTERPRISE



- ▶ On-prem IP-PBX для организации телефонии на предприятии
- ▶ Масштабирование от 80 до 100000 абонентов, до 5000 TDM-устройств на узел, надёжность 99,999%
- ▶ On-site мобильность корпоративного класса: TDM DECT, IP-DECT, VoWLAN
- ▶ Управление вызовами со стороны Rainbow (RCC), подключение облачных клиентов по SIP (WebRTC Gateway)
- ▶ Богатый набор дополнительных сервисов: контакт-центр, запись, конференции, мн. др.
- ▶ Встроенное криптостойкое шифрование end-to-end. Встроенный COPM.



индустриальный
DECT-терминал

OMNI PCX ENTERPRISE

- ▶ пример реализации проекта: Финляндия, CSA
- ▶ надёжная корпоративная связь на базе OmniPCX Enterprise с повышенными требованиями к информационной безопасности, оповещению, отказоустойчивости, обеспечению безопасности сотрудников, запись разговоров, тарификация и журналирование (8770)
- ▶ внутрикампусная мобильность на базе DECT 8262 с поддержкой расширенных функций: tap down, тревожной кнопки, отслеживание местоположения
- ▶ изоляция сегментов телефонной сети и ограничение доступа к услугам
- ▶ единый контакт-центр для приёма вызовов



OmniPCX Enterprise
OmniPCX Record
8262 DECT

"В тюрьмах ожидания, возлагаемые на новые технологические системы, всегда очень высоки. Благодаря нашему сотрудничеству эти ожидания, безусловно, оправдались благодаря решению Alcatel-Lucent Enterprise. Агентство по уголовным наказаниям крайне удовлетворено этим решением. >

РЕАЛИЗОВАННЫЙ ПРОЕКТ: EDF



EDF

- Electricity Production Company France
- глобальный поставщик э/энергии
- присутствие в генерации, дистрибуции, транспорте, безопасности
- 150 электростанций; 58 ядерных установок во Франции

Что сделано ALE:

- 300+ IP-УПАТС OmniPCX Enterprise
- Контакт-центр OTCS на 1000 агентов с системой записи OXR
- ЦоВ меньшего масштаба на CCD
- Оповещение OTNS
- WDM, IP-MPLS
- корпоративные IP-сети (3000 OmniSwicth)

РЕАЛИЗОВАННЫЙ ПРОЕКТ: EPZ



EPZ

- Electricity Production Company South-Netherlands
- голландский поставщик электроэнергии
- угольные и атомная станции

АЭС EPZ Borsselle

- АЭС рядом с городом Borsselle
- водо-водяной реактор
- единственная АЭС в Нидерландах
- мощность 485 MWe.

РЕАЛИЗОВАННЫЙ ПРОЕКТ: ЧТО СДЕЛАНО ALE

OXE

- платформа IP-телефонии

WIFI

- Wifi внутри реакторного зала

DECT

- DECT вне реакторного зала = внутри территории АЭС
- несколько зданий по 7-9 этажей
- 100 БС DECT RBS
- 100% покрытие, регулируемое количеством БС

ENS (Emergency Notification Server)

- для внутренней пожарной службы

Непрерывная геолокация персонала (новый запрос)

- непрерывная геолокация всех сотрудников для предотвращения или во время НШС
- т/а DECT 8262 используется в polling-режиме (координаты отсылаются каждые 30 сек)
- местоположение отображается на плане АЭС при помощи продукта Alcatel-Lucent OTNS





МОДУЛЬНОСТЬ

ОПТИМИЗАЦИЯ
аппаратуры

гибридные
технологии

основная локация
управляющий элемент

удалённые локации
Centrally managed phones and gateways

← опции центрального элемента коммуникационной платформы →

стандартизованная платф.

Appliance server CS 8770 / []

- ✓ Single platform UC, Tel, Mngt []
- ✓ Virtual machines deployment

vmware

IP специализированный сервер CS Rack 1

- ✓ полная IP telephony
- ✓ резервирование

All-in-one сервер E-in-one CS Rack 3

- ✓ Автономия до 350 IP/Digital аб.

тФОП

сеть предприятия

← опции оснащения удалённых сайтов →

Full-IP Rack 1

- ✓ локальный резервный сервер
- ✓ Media services и конференции

цифр. / IP Rack 3

- ✓ конференции
- ✓ Удалённые сайты с локальной тФОП

высокая плотность TDM

Crystal Rack 3 Rack 3 exp Rack 3 exp

- ✓ DECT, аналоговые порты, PRA, цифровые подключения

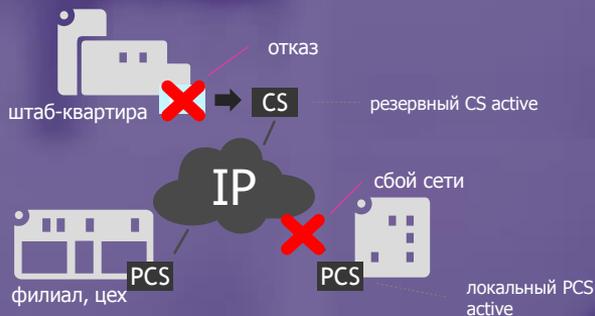
тФОП

опции внедрения

- стандартный appliance server (поставка ALE или партнёра)
- VMware virtualization (Communication Server VM)

сеть ABC-F

резервирование основных копонентов для достижения надёжности 99,999% защита от сбоев сети или отключения электропитания



Дублирование основного сервера обработки вызовов.
Решение для резервирования медиа-шлюзов.

что нравится заказчикам

- виртуализация или специализированное HW
- работает в случае любых сбоев (сети, питания, ПО)
- Полная прозрачность для пользователей
- Низкая полоса пропускания
- Автоматическая репликация БД

преимущества

- Вызовы не прерываются
- геораспределённость
- Полностью автоматизированное резервное копирование и восстановление

ОПЦИИ

- Дополнительные батареи для скачков питания



Управление ZERO-TOUCH
HIGH-AVAILABILITY



Вызовы не прерываются

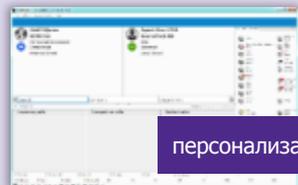


Улучшение SLA

Messaging, Greeting and Routing - сообщения, приветствие и маршрутизация

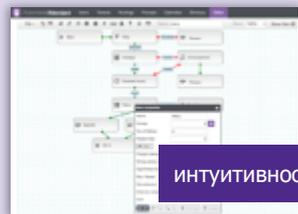
вовлечь всех сотрудников во взаимодействие с клиентами

маршрутизация вызовов



персонализация

Attendant application: персонализированное, человеческое приветствие



ИНТУИТИВНОСТЬ

Voice guides и interactive voice response: приветствие, удержание в режиме ожидания и анонс голосовых подсказок, соответствующих бренду.

Automated attendant: работа 24/7, сокращение времени ожидания и очередей, сотрудники могут сосредоточиться на важных звонках.

Customer call

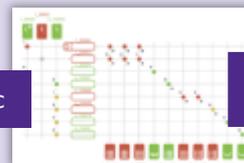
ГФП для всех сотрудников



Голосовая почта: все звонки клиентов будут сообщаться сотрудникам, чтобы они могли предложить ответ. Унифицированный обмен сообщениями: голосовые сообщения отправляются в виде электронных сообщений, которые могут обрабатываться сотрудниками или направляться их команде.

ЦОВ

фокус



Welcome agents: входящие вызовы направляются в соответствии со специальными стратегиями. Существуют статистические данные для мониторинга результатов работы (и стимулов...)

Встроенная голосовая почта

Все деловые звонки получают ответ



описание

Голосовая почта: два порта и 60 мин. Личное сообщение с приветствием. Светодиод на телефоне плюс внешнее уведомление. Переадресация на голосовую почту. Защита паролем. Дистанционная консультация. Голосовая почта доступна на аналоговых и беспроводных расширениях. Унифицированные сообщения (голосовая почта в электронной почте). 4 / 30 / 200 часов хранения памяти. До восьми портов. Онлайн запись. Списки рассылки. Удаленная настройка.

что нравится заказчикам

- Единая голосовая почта для всех местоположений
- Визуальное оповещение (светодиод на телефоне)
- Быстрые консультации по голосовой почте (клавиша почтового ящика) с интуитивно понятными контекстными меню и голосовыми подсказками.

преимущества

- Все звонки получают ответ
- Профессиональные подсказки
- Простота установки и обновления: нет дополнительного оборудования
- Большой набор функций для удовлетворения всех потребностей сотрудников

опции

- 3EH03529AA 4 hours storage license
- 3EH03530AA 30 hours
- 3EH03531AA 200 hours
- 3EH03532AA 2 additional ports

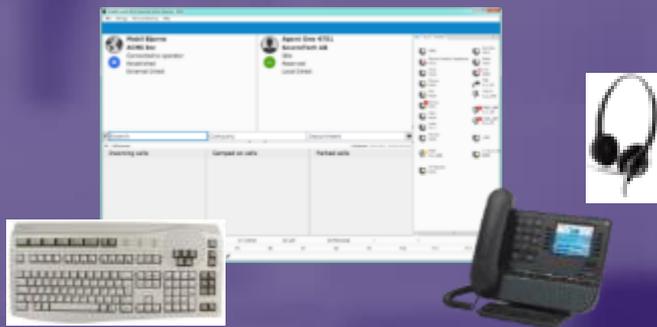
Integrated solution

Professional and personalized
welcome

All calls get an answer

4059EE attendant console

профессиональное ПО welcome PC



4059EE предоставляет операторам инструменты для эффективной обработки большого количества звонков от сотрудников и клиентов с личным контактом. Решение включает в себя специальную эргономичную USB клавиатуру с сопутствующими функциями и настольное приложение, обеспечивающее обработку вызовов и управление очередью, контроль телефона и присутствие контактов, переадресацию вызовов одним щелчком мыши, ответ или немедленную маршрутизацию на голосовую почту. Набор для настольных телефонов премиум-класса 8028 идеально подходит для управления подключением аудиосистемы и гарнитуры.

ЧТО НРАВИТСЯ ЗАКАЗЧИКАМ

- Удобное и простое в использовании ПК-приложение для эффективной диспетчеризации вызовов - работает на Windows, Citrix XenDesktop.
- Визуальная очередь вызовов для обработки большого трафика
- Секретарь приемной может видеть статус присутствия сотрудников.
- Функции обслуживающего персонала на клавиатуре

преимущества

- Быстрый прямой вызов нужного человека с первого раза: быстрый поиск по каталогу и доступность людей с первого взгляда.
- Единый администратор для нескольких офисов
- Эффективное управление большим количеством вызовов
- Сделайте новых или сезонных операторов более эффективными быстрее благодаря настраиваемому интерфейсу и эргономичности клавиатуры.

ОПЦИИ

- 3BA09509AA/3BA09509AO Busy Lamp Field
- 3BA00637xB USB keyboard
- 3BA03241xB/3BA03241xO Pack: 4059EE software + USB keyboard
- Headsets 

[Download](#)

**SINGLE OR MULTI-SITE
WELCOME**

**EFFICIENT CALL DISPATCH
FOR HIGH TRAFFIC**

**PROFESSIONAL WELCOME
WITH A PERSONAL TOUCH**

Голосовые подсказки и интерактивный голосовой ответ

Автоматические голосовые подсказки и приветствия для клиентов



вам поступил запрос на обратный вызов.
Перезвонить? Нажмите 5

Голосовые справочники необходимы для обеспечения качества приема и направления клиентов предприятия к нужному контактному лицу. Динамические голосовые подсказки позволяют Вашим клиентам регулярно настраивать свои приветственные сообщения, сообщения до отключения, объявления и сообщения в режиме удержания, а также меню интегрированного интерактивного голосового ответа. Рекомендуемая средняя продолжительность составляет 8 минут.

Что нравится заказчикам

- Полностью автоматизирован - всегда включен.
- Импорт настроенных аудиофайлов
- Персонал может записывать гиды с телефона

Преимущества

- Все звонки получают ответ
- Расширенное приветствие
- Сотрудники могут записывать голосовые подсказки непосредственно с телефона, чтобы быстро адаптировать приветствия к ситуации (экстренная ситуация).

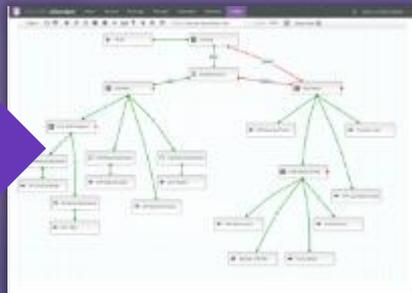
LOW-TCO встроенного ПО

• Все звонки получают ответ

Полная кастомизация

Visual Automated Attendant

автоматизированная голосовая приёмная 24/7



Это приложение обеспечивает прием клиентов с высококачественными голосовыми подсказками и автоматически направляет их к соответствующему персоналу или в соответствующий отдел, или на голосовую почту. Благодаря удобному интерфейсу, сотрудники могут мгновенно адаптировать маршрутизацию к изменениям в бизнесе и легко настраивать голосовые инструкции. Заменяет или дополняет приветствие в случае резких скачков активности или в нерабочее время. Встроенное или автономное приложение, которое позволяет нескольким арендаторам и опцию IVR

ЭФФЕКТИВНЫЙ ПУТЬ К
НУЖНОМУ ЧЕЛОВЕКУ

Интуитивный WEB-
менеджмент

ЛЕГКО АДАПТИРОВАТЬ
ПРИВЕТСТВИЯ К
ИЗМЕНЕНИЯМ В БИЗНЕСЕ

ЧТО НРАВИТСЯ ЗАКАЗЧИКАМ

- Интуитивно понятный графический интерфейс пользователя: просмотр и редактирование правил маршрутизации с первого взгляда.
- Профиль конечного пользователя для управления голосовыми подсказками
- Опция IVR для сбора цифр, чтения/записи баз данных: квалификация звонков, гибкая маршрутизация, опросы удовлетворенности клиентов.

Преимущества

- Использовать студию качества записанного приветствия или записи с любого телефона
- Расширение приема в нерабочее время: на все звонки можно получить ответ, информация доступна 24 часа в сутки 7 дней в неделю.
- Адаптация приветствия к изменениям в бизнесе: маркетинговые акции, сезонная активность, чрезвычайные ситуации....
- Сокращает время ожидания клиентов и улучшает имидж бренда компании.

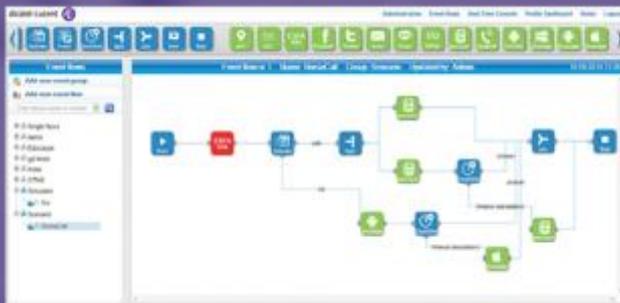
ОПЦИИ

- 3JE11463AA VAA IVR license port
- 3JE11653AA VAA IVR license port: 1 year maintenance

Download

Watch

OpenTouch Notification Service (OTNS), Visual Network Assistant (VNA) решение задач безопасности и оповещения



Alcatel-Lucent OpenTouch® Notification Service, Visual Network Assistant (VNA) - решение для заказчиков любого типа.

Задача OTNS и VNA - собрать и агрегировать информационные и аварийные сообщения из любых источников и оповестить сотрудников компании всеми возможными способами.

Что нравится заказчикам

- журналирование всех событий
- графическое отображение информации, геолокализация, автоопределение устройств
- 100% ПО с возможностью виртуализации и интуитивный web-менеджмент
- Обзвон абонентов и автоматическая организация конференций по событию (VNA)
- Интеграция с Rainbow (VNA)

Преимущества

- Открытость и масштабируемость
- Полная совместимость со стандартами
- Интеграция и уникальные возможности совместно с OmniPCX Enterprise

[▶ Learn more](#)

Безопасность

Определение
местоположения

Все сообщения
гарантированно
доставляются

OmniPCX Record Suite

надёжное, масштабируемое и экономичное решение для записи и супервайзинга голосовых вызовов



Alcatel-Lucent OmniPCX RECORD Suite представляет собой мощный аналитический инструмент контроля качества и решения задач ИБ.

что нравится заказчикам

- Базовый пакет – селективная запись абонентов
- НОВИНКА – запись СЛ
- Запись экранов агентов ЦОВ
- Отчёты и аналитика
- виртуализация

преимущества

- Минимизация рисков
- Надёжное проверенное решение
- Увеличение производительности труда



запись



мониторинг качества



скрытность

OPENTOUCH

МУЛЬТИМЕДИА-УС ON-PREM

OPENTOUCH

- ▶ On-prem UC-платформа для организации мультимедиа-коммуникаций на предприятии
- ▶ Использование IP-УПАТС Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise в качестве ядра телефонии
- ▶ Интеграция с Rainbow, в том числе с поддержкой HD-видео на видеотерминалах 8088
- ▶ OTEC и FLEX - версии OpenTouch для создания Private Cloud, DDUcaaS - управление ALE
- ▶ Широкий выбор клиентов и терминалов: проводных и беспроводных
- ▶ Управление при помощи полноценной FCAPS-NMS OmniVista 8770



8088



Основные свойства OpenTouch

Multi-Party



ИНТУИТИВНЫЙ

Multi-Device



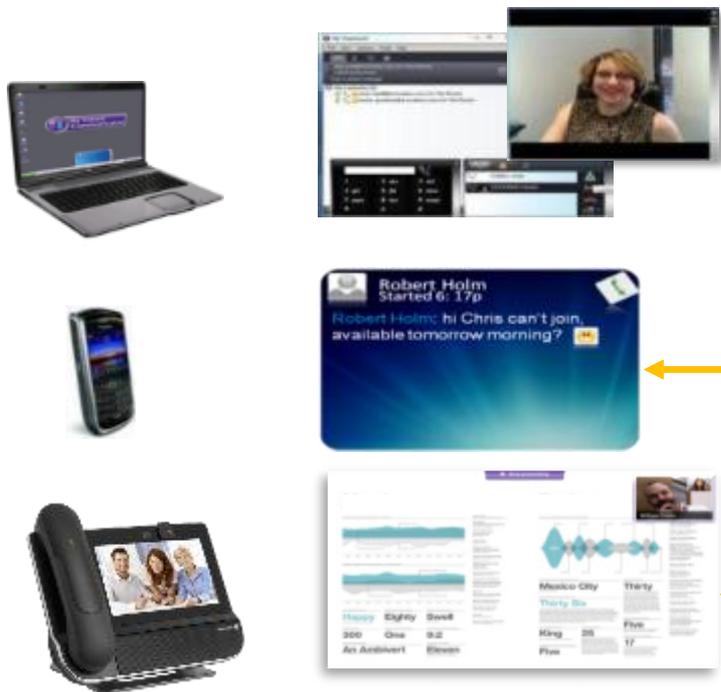
Ориентированный
на пользователя

Multi-Media



Удобный

Мультимедийное общение



- Встроенная поддержка видео, статуса присутствия, веб-конференций
- Текстовый чат
- Любое количество участников подключаются в любой момент

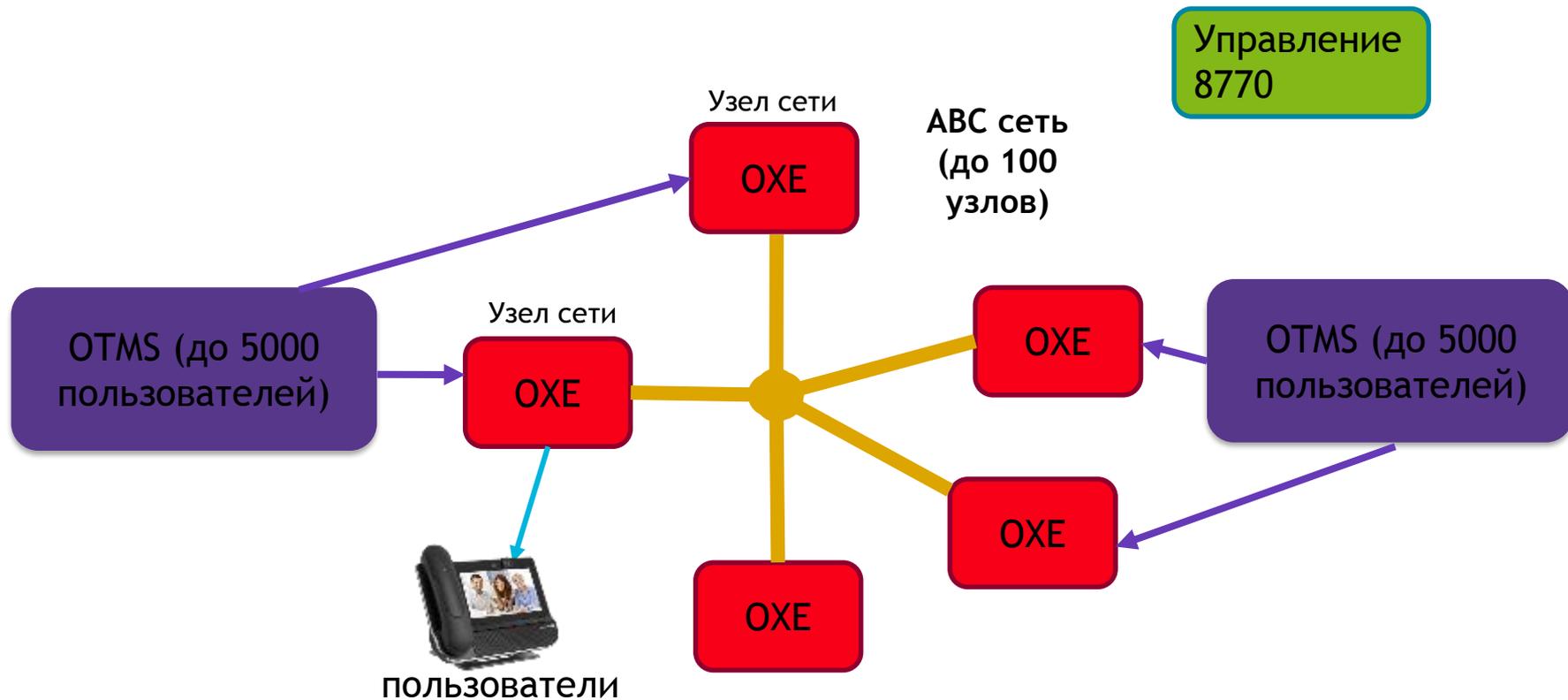
- Интуитивно понятное управление общением в конференции
- Любое устройство, местоположение и приложение

Эффективность

Общение не ограничено устройствами, приложениями, расстоянием

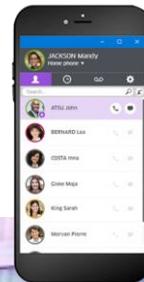
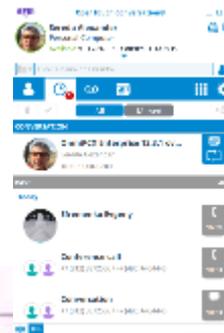
OpenTouch Multimedia Services

Сетевая архитектура



OPENTOUCH

- ▶ пример реализации проекта: муниципалитет Ville de la Tronche, Франция
- ▶ модернизация сети связи из нескольких устаревших УПАТС и переход к мультимедиа-коммуникациям, централизации на базе IP и мобильным решениям
- ▶ сокращение расходов на связь за счёт полного перехода на IP
- ▶ организация внутри- и внеофисной мобильности на BYOD-устройствах с размещением данных в датацентре предприятия



OTC PC

OTC mobile

"Для модернизации телефонии, облегчения использования бизнес-приложений и снижения затрат компания Ville de La Tronche обратилась в компанию Alcatel-Lucent Enterprise с просьбой модернизировать свою телефонную связь. Построение полного IP-решения позволило нам стандартизировать оборудование и повысить производительность работы."

OpenTouch Multimedia Services

коммуникационные сервисы с серверной частью на стороне заказчика



OpenTouch Multimedia Services – платформа мультимедиа-коммуникаций для использования совместно с ОХЕ.

до 5000 польз./instance и 20000 с OTMS networking.

ЧТО НРАВИТСЯ ЗАКАЗЧИКАМ

- интеграция сервиса сообщений с email.
- конференции с VoIP, video и document sharing.
- поддержка виртуализации на базе VMware и Hyper-V

преимущества

- снижение расходов за счёт использования VoIP.
- любое устройство, в любое время, с любым количеством участников
- мобильные мультимедиа-коммуникации на базе SIP

[Download](#)



OpenTouch Conversation for PC One

UC entry level client - клиент начального уровня для ПК



Поиск, статус, IM. Запуск на PC/MAC. Включено в OpenTouch Business Edition для пользователей, оснащённых телефонами.

нравится заказчикам

- Без дополнительной оплаты для пользователей телефонов OOB
- Пользователи самостоятельно составляют список контактов для звонков по щелчку мышью без какой-либо ИТ-поддержки.
- Журнал звонков : никаких звонков не теряется
- Мгновенный чат : Вы можете получить ответ от коллеги, который уже разговаривает по телефону.

преимущества

- Улучшенное время отклика, эффективность и производительность для всех пользователей
- Простота развертывания, простота обслуживания
- Никакой дополнительной лицензии, включено в лицензию пользователя.

ОПЦИИ

- Опция Сообщения пользователя (унифицированное сообщение)
- Опция пользователя конференц-связи (для >3 конференций)

[Download](#)

бесплатная
функциональность

любая ПК-среда

использование любых ALE
phones

OpenTouch Conferencing

конференции



Простое решение для конференций. Интеграция с MS Outlook. Доступ через браузер. Интерфейс управления. Презентация документов и screen sharing. Вызов по телефону или обратный вызов.

что нравится заказчикам

- одна лицензия на пользователя-администратора, участники не лицензируются
- голос через телефон или браузер, web app для контента
- не требуется инсталляции: присоединение с любого ПК
- гостевой доступ и передача прав

преимущества

- визуальный интерфейс
- полностью собственное решение
- доступ к экрану

ОПЦИИ

- Rainbow video

[Download](#)

ПО Zero footprint

Use phone of choice

Share contents

OpenTouch™ это:

Конвергентная архитектура

- Для пользовательских сервисов и коммуникаций/совместной работы
- Выбор моделей внедрения, от конечных устройств до облачных сервисов
- Конвергентное управление

SIP

- Одновременная работа нескольких устройств, поддержка многосторонней связи, мультимедийные возможности

Открытый подход

- К коммуникациям
- К разработке приложений
- К нуждам заказчиков

OXO CONNECT

РЕШЕНИЕ ДЛЯ ЗАКАЗЧИКОВ SMB-СЕКМЕНТА

OXO CONNECT

- ▶ On-prem IP-PABX для организации телефонии на малом предприятии (до 300 абонентов) или в филиале компании
- ▶ Система класса «всё в одном»
- ▶ On-site мобильность корпоративного класса: TDM DECT, IP-DECT, VoWLAN
- ▶ Управление вызовами со стороны Rainbow (RCC), подключение облачных клиентов по SIP (WebRTC Gateway встроен в ПО)
- ▶ OXO Connect Evolution - инновационная платформа для использования в IP-среде

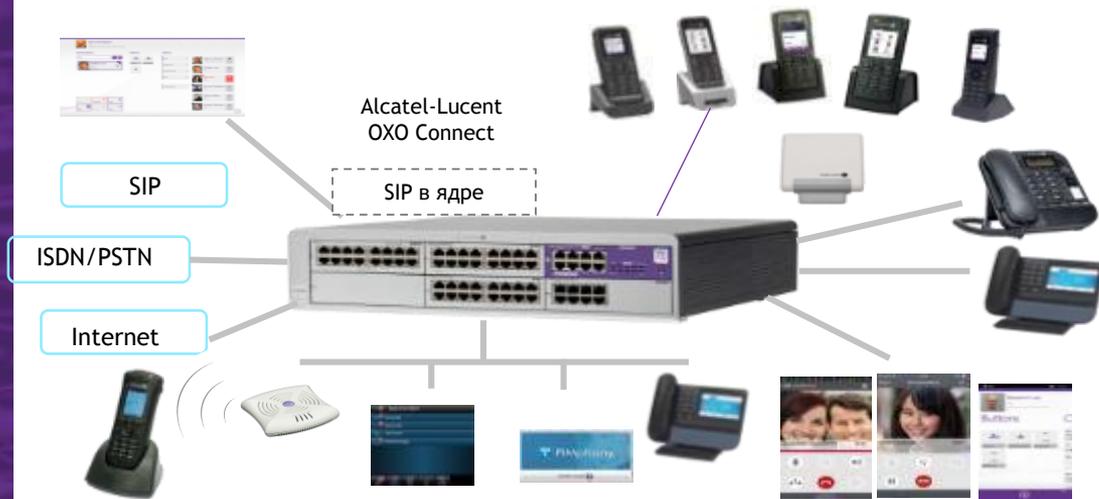


OXO Connect evolution

OXO Connect



Экосистема решения OXO Connect



преимущества

- модульность,
- масштабируемость,
- расширяемость
- гибкость
- большое количество функций

детали решения

- Voice over IP в ядре
- поддержка облака Rainbow Cloud
- Open communication server
- вызов по имени: справочник на 3000 поз
- 60-min 2 порта ГФП
- 10-min цифровой музыки на удержании
- 4 языка
- Automatic Route Selection
- до 200 клиентов PIMphony™ Basic
- персональный ассистент
- открытость SIP
- поддержка LDAP
- функционально полная ГФП
- многоязычный автосекретарь
- интеллектуальные приветствия
- мобильность на основе DECT™ и Wi-Fi®
- групповая работа
- PIMphony Touch, Pro и Team
- групповая работа и внеофисная мобильность OpenTouch Conversation и My IC Web
- LAN switching и Wi-Fi в том же каталоге продуктов
- Smart Call Routing - контакт-центр



рост на базе IP : OXO Connect Evolution - малыш с большими UC-возможностями для объектов до 300 чел.



оптимизация для IP



лёгкость

600g, питание POE, пассивное охлаждение

1 позиция каталога

5-300 пользователей

Запуск и связь с ALE Cloud одной кнопкой

Резервное копирование на SD-Card



100% IP

Экспертные коммуникации: IP business phones,

IP-DECT, WLAN

SIP Trunking в несколько направлений

Zero-touch LAN set-up

100% ALE blueprint:
from LAN to Cloud



СВЯЗНОСТЬ

Cloud-based групповая работа и мобильность

Cloud-based модернизация ПО

Remote management
через Cloud

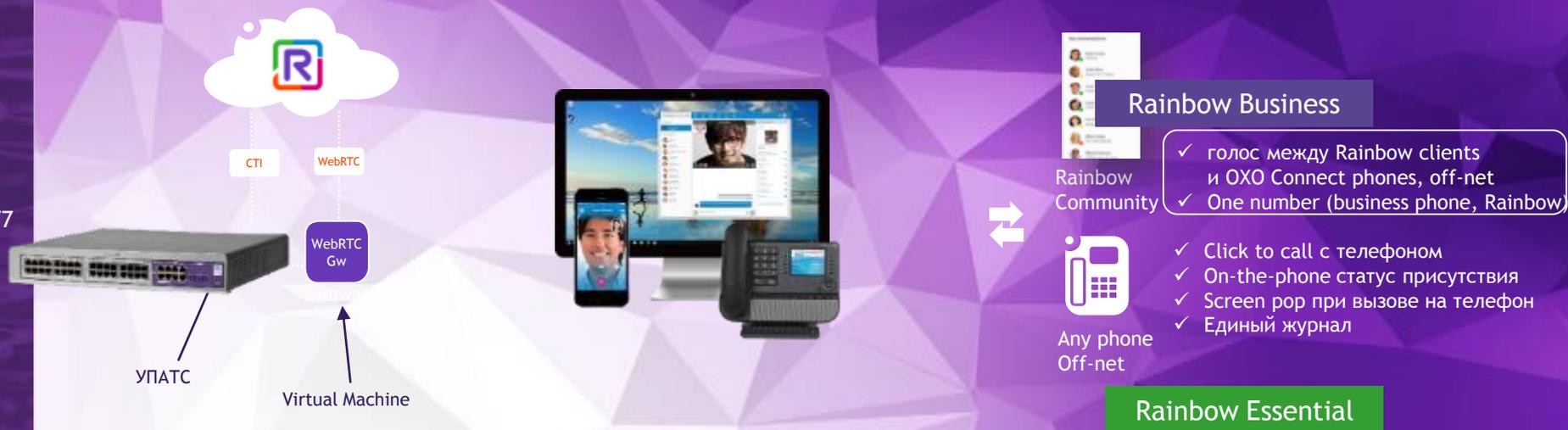
Cloud-based инвентаризация и fleet analytics

Конфигурация AA, справочника из облака

Встроенный WebRTC Gateway

Rainbow UCaaS + RCC

77



OXO CONNECT

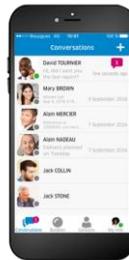
- ▶ пример реализации: Германия, B&S
- ▶ привычная реализация корпоративной телефонной связи в офисе компании (IP-телефоны) и связь нового поколения для сотрудников на выезде (Rainbow)
- ▶ экономически оправданное решение для организации внеофисной мобильности, использование Rainbow Essential
- ▶ интеграция с PMR через сторонний SIP-адаптер



BLICKLE & SCHERER
Kommunikationstechnik



OXO Connect



- Rainbow Essential onnet (Free Service)
- Rainbow Enterprise
- OXO Connect communications platform, connected to Rainbow

78



8058s

«Молодые сотрудники быстро привыкли к использованию Rainbow для внутренней связи, но решение было достаточно простым для того, чтобы мы могли интегрировать и наших старших коллег.»

Alcatel-Lucent 
Enterprise

2019

ТЕРМИНАЛЫ

ДЛЯ ПОДКЛЮЧЕНИЯ К ПРОДУКТАМ ALCATEL-LUCENT ENTERPRISE

IP-телефоны



	8008CE	8008	8018	8028s	8058s	8068s	8078s	8088
ключевые особенности	SIP	компактность, бизнес-функции	компактность, клавиши быстрого набора	алфавитная клавиатура	5-строчный цветной дисплей	трубка и гарнитура Bluetooth	Touch screen	100% Touch, Video, Android apps
Rainbow connected		■	■	■	■	■	■	■
емкостной touch screen							■ (5")	■ (7")
Bluetooth (headset, pairing со смартфоном)						■	■	■
цветной экран					■	■	■	■
регулировка угла наклона (20-60°)				■	■	■	■	■
магнитная алфавитная клавиатура				■	■	■	■	Touch
клавиши быстрого набора			4	4 + key modules	+ 10 ⁽¹⁾ , 14 smart, 40 key modules			-
контекстные клавиши	6	6	6	6	10	10	Touch	Touch
eHD аудио + eHD ГТС				■	■	■	■	■
ALE business communications	SIP	■	■		■		■	■
гарнитура: RJ9 / 3.5mm / USB	■/-/-	■/-/-	■/-/■	-/■/■	-/■/■	-/■/■	-/■/■	-/■/■
широкополосное аудио	■	■	■	■	■	■	■	■
клиент VPN	■	■	■	■	■	■	■	■
порт для ПК	FE/GE	FE	GE	GE	GE	GE	GE	GE

экспертное решение

премиум-сервис

стильный дизайн

(1) кроме 8078s

Цифровые телефоны надёжная рабочая лошадка настольной телефонии

новинка



	8019s	8029s	8039s
ключевые функции	компактная модель	алфавитная клавиатура	большой экран с подсветкой
Rainbow connected	■	■	■
экран с белой подсветкой	■	■	■
магнитная алфавитная клавиатура		■	■
4-полюсный 3.5мм-разъём для гарнитуры	■	■	■
регулируемый угол наклона (20-60°)		■	■
коммуникационные функции ALE: контекстные клавиши	6	6	10
клавиши быстрого набора	4	4 + 10, 14, 40-кл. AoM	+ 10, 14, 40-кл. AoM
цифровое 2-проводное подключение 3B+D	■	■	■

эффективное по цене
подключение абонентов

бизнес-коммуникации ALE

стильный дизайн

DECT-терминалы



	8212	8232	8242	8254	8262 / 8262EX
Функциональность	Enterprise-grade GAP handset	ALE features and navigations	Large backlit screen and Bluetooth headset	Дизайн для учреждений здравоохранения	Rugged IP65 design (dust, water jets), Bluetooth headset, ATEX для Ex
Rainbow connected	■	■	■	■	■
Industry/mission-critical features	-	-	Emergency Alarm / Notifications	Плёночная клавиатура для лучшей дезинфекции	Embedded alarm app. / Isolated Worker Protection / Notifications
Bluetooth Low Energy (beacons)	-	-			■
Bluetooth headset	-	-	■	■	■
Programmable keys	0	0	2	2	2
Screen size	Standard	Standard	Large	Large	Large
Backlit / color screen	■ / ■	■ / ■	■ / ■	■ / ■	■ / ■
Hands-free speakerphone	■	■	■	■	■
Talk time before recharge	11h	20h	17h	20h	20h
Enterprise directory	Local/OXO Connect	■	■	■	■
ALE twinset with business phone	■	■	■	■	■
ALE features and navigation	-	■	■	■	■
Reliability: Ingress Protection	IP40	IP40	IP40	IP65	IP65
Radio	DECT GAP	DECT AGAP	DECT AGAP	DECT AGAP	DECT AGAP

Качество голоса

ALE communications - A-GAP

надёжность

IP DESKTOP SOFTPHONE: ПОЛНЫЙ ОБЪЁМ БИЗНЕС-СВЯЗИ НА ДОМУ НА ПК ИЛИ ANDROID-УСТРОЙСТВЕ

83

Доступ одним нажатием кнопки к функциям обработки вызовов

Функции колл-центра (опция)

Multiline и супервайзинг

Звонок на динамик компьютера и гарнитуру одновременно

Клавши быстрого набора и набор на клавиатуре по номеру или имени

Вызов из Outlook

Уведомление о вызове и мгновенный ответ

Режим мини-дисплей

Набор номера в один клик

Голосовые сообщения, отбой, callback

Регулировка громкости звука

Контекстное меню

Прямой доступ к corporate directory

такое же приложение на мобильном устройстве (Android)

Ctrl + F6

Michel LE LEST
+33(0)64224567

Call Hang up Send to OneNo

IP +33612345678

Alcatel-Lucent Enterprise

ТЕРМИНАЛЫ CLOUD EDITION

ДЛЯ ПОДКЛЮЧЕНИЯ К ОБЛАЧНЫМ СЕРВИСАМ И ПРОДУКТАМ КОНКУРЕНТОВ

ПОРТФЕЛЬ ИЗ 10 SIP-УСТРОЙСТВ ДЛЯ ОТКРЫТОГО РЫНКА



8008 CE 8008G CE 8018 CE



8058s CE 8068s CE 8078s CE

NEW



H2/H2P



HALO

NEW



M3

M5

M7



MYRIAD

Halo

Cloud Edition

Myriad

Cloud Edition premium

Best SIP Phones for price sensitive markets.

Most cost-effective design, available with PoE Class 1 or Power Adaptor

Affordable phones with all mid range features!

Their vertical design allows access to all services in environments with limited size. Hospitality mode allows these phones to be deployed in hotels as a bedside or in lobby

Ideal for businesses who want to propose cost efficient design with outstanding super wide band handsfree audio.

They have optimized ergonomics with brand-new user interface, to provide the best intuitive user experience in the open SIP market for our customers

Premium SIP phones offering high quality, ALE premium design and super wide band audio

Not found anywhere else: Bluetooth handset, multilingual mini keyboard, metallic foot, USB type C port, ...

Entry Level

Low range

Mid Range

High Range

СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ

ДЛЯ РЕШЕНИЯ ЕЖЕДНЕВНЫХ ЗАДАЧ АДМИНИСТРИРОВАНИЯ

ALCATEL-LUCENT OMNIVISTA 8770

- ▶ FCAPS NMS - система управления коммуникационными продуктами OT/OXE/OXO
- ▶ Система класса «всё в одном»: неисправности-конфигурирование-системные сообщения-производительность-безопасность
- ▶ дополнительные модули: топология, mass provisioning SIP-устройств, справочник



ЗАКЛЮЧЕНИЕ

МОДЕЛЬ ПРОДАЖ, ПОДДЕРЖКА, ОБУЧЕНИЕ

ЭКОСИСТЕМА ALCATEL-LUCENT В РОССИИ

- ▶ Инсталлированная база и присутствие с 1972 года
- ▶ Партнёрская модель продаж и поддержки
- ▶ **Офис в Москве и центр НИОКР в С.-Петербурге**
- ▶ **Продуктовая локализация и сертификация**
- ▶ Тренинг-центр в Москве и онлайн-тренинги на ALE BPWS
- ▶ Три крупных дистрибутора в России, сеть авторизованных партнёров по всей России и странам СНГ
- ▶ Локальные программы поддержки партнёров, работа с заказчиками, мероприятия, конференции

Alcatel·Lucent
Enterprise 



Глобальная партнёрская программа - ключ к общему успеху



oui
nide
iou

830,000+
заказчиков

2900+
партнёров

>100
стран

глобальный охват, локальная адаптация

C O N T A C T U S



WEBSITE

www.al-enterprise.com

Follow us on:

