

Mitel IP Desktop Solutions

Adapté à vos besoins quotidiens



Le « tout en un » N'EST PAS

1

L'accueil et le service client

sont la vitrine d'une entreprise...

Vos représentants et, plus généralement, tous les employés en contact direct avec votre clientèle, sont-ils équipés de la technologie de téléphonie sur IP nécessaire pour donner une bonne image et offrir un service de qualité ?



2

Le personnel informatique

a plusieurs casquettes et ses missions peuvent l'amener à intervenir partout sur un site...

Ces « guerriers itinérants » sont-ils à même de répondre rapidement aux nouvelles demandes, où qu'ils soient, sans grever les factures de téléphone portable ?



3

Les techniciens

ont quitté le bâtiment et un client important requiert une assistance immédiate...

Votre support technique est-il en mesure de communiquer à l'intérieur et à l'extérieur du réseau de l'entreprise – depuis le site d'un client ou d'un fournisseur comme depuis l'entrepôt ?



toujours la solution

4

Les commerciaux

doivent toujours avoir accès aux dernières informations, partout dans le monde...

Votre force commerciale est-elle à l'écoute des nouvelles opportunités, partout et à tout moment, au bureau, chez le client ou sur la route ?



5

Les cadres spécialistes

ont en charge de nombreuses activités critiques au fonctionnement de l'entreprise...

Leur téléphone fixe offre-t-il les fonctions dont ils ont précisément besoin pour rester en contact et relever les défis quotidiens posés par la mondialisation, en matière de communication ?



6

Les dirigeants,

toujours en déplacement, jonglent avec de multiples tâches, 24/24 h et 7/7 j...

Bénéficient-ils toujours d'un accès immédiat aux informations sur l'entreprise, les clients, les fournisseurs, et sur toute autre information dont ils ont besoin pour prendre plus rapidement des décisions avisées ?





À chaque métier sa solution

À défi différent, solution différente

En matière de communication, petites et grandes entreprises doivent répondre aux besoins de tous leurs employés, en fonction du rôle de chacun. Une solution « tout en un » n'est donc pas toujours la bonne solution.

Ignorer ce constat peut avoir de coûteuses conséquences. La société SIS International Research révèle que les problèmes de communication génèrent des coûts évalués à environ 50 000 USD par an pour chaque travailleur.¹

Résoudre ces problèmes implique d'adapter les solutions de poste téléphonique aux besoins de leurs utilisateurs, quels que soient leur fonction, leur lieu de travail et leurs horaires.

Dans un contexte de marchés concurrentiels, les entreprises ont besoin d'une solution de communications unifiées, suffisamment flexible pour offrir à chacun, du bureau d'accueil à celui du PDG, les fonctions de communication dont ils ont besoin pour être productifs.

Mitel® IP Desktop Solutions—conçues sur mesure

Leader sur le marché des télécommunications, Mitel a depuis longtemps compris que la technologie ne fournit de solutions que lorsqu'elle répond réellement aux besoins.

Mitel propose l'une des gammes d'équipements téléphoniques IP (Internet Protocol) les plus complètes du marché. Conçus dans un souci d'ergonomie et d'esthétique des bureaux d'aujourd'hui, et parfaitement équipés pour répondre aux besoins en communication les plus divers, ces équipements proposent un accès simple et intuitif aux nombreuses fonctionnalités de téléphonie, ainsi qu'aux applications évoluées du logiciel serveur d'appels Mitel Communications Director (MCD).

Qu'il s'agisse de répondre aux besoins des dirigeants en matière de messagerie ou à ceux du personnel en contact direct avec la clientèle, ou encore de déployer des applications de télétravail, de collaboration, de conférence Web ou toute autre technologie de communication susceptible de dynamiser la productivité, les solutions IP Desktop de Mitel s'adaptent à vos besoins.

¹ Livre blanc SMB Communications Pain Study (étude sur les problèmes de communication des PME) : Uncovering the hidden cost of communications barriers and latency (Lever le voile sur les frais masqués des barrières et de la latence de communication). Copyright (C) 2009. SIS International Market Research™

La réponse de Mitel

Le personnel du service clients, le personnel administratif et les agents des centres d'appels contrôlent l'accès à votre entreprise. Nombre d'entre eux passent la journée entière au téléphone. Une qualité audio supérieure et des fonctions pratiques sont essentielles pour faciliter leur travail et booster leur productivité.

Les solutions pour standardiste, comme les consoles IP 5540 et 5550, répondent à leurs besoins avec :

- Des interfaces intuitives avec larges écrans graphiques rétro-éclairés,
- Des touches de fonction fixes dédiées aux activités classiques et avancées de traitement des appels,
- Des fonctions intégrées aux casques sans fil, notamment « Décrocher », « Raccrocher », contrôle du volume et mise à disposition du mode formation,
- Une fenêtre d'information permettant de diffuser des messages à tous les opérateurs utilisant la console IP 5550,
- Une configuration simple et rapide, sans aide du service informatique.

Liberté de mouvement

Pour servir ses clients internes, le personnel du service informatique doit être toujours mobile, mais aussi toujours joignable pour répondre aux nouvelles demandes. Pour certain, cela se traduit par une hausse des factures de téléphone portable.

Mitel aide vos collaborateurs du service informatique à assurer leurs missions avec des combinés DECT IP économiques offrant :

- une grande liberté de mouvement, tout en restant joignables comme s'ils étaient à leur poste, sans coût téléphonique supplémentaire,
- la possibilité de définir des préférences, comme les fonctions de téléphonie, audio, sonnerie, options de renvoi d'appel et accès aux paramètres du système et du réseau.

Avec huit heures de communication d'autonomie, il n'y a aucun risque d'être improductif.

Plus de chassés-croisés

Les cadres d'entreprise ont plus que jamais besoin de rester en contact. Lorsque les personnes échangent des idées et que celles-ci doivent être partagées rapidement, le chassé-croisé des appels n'est plus envisageable.

Mitel répond aux besoins de ces employés avec des solutions comme les téléphones IP 5330 et 5340. Cette nouvelle génération de téléphones d'entreprise, d'une grande richesse fonctionnelle, réduit la consommation d'énergie, tout en offrant les avantages suivants :

- Touches programmables multifonctions à étiquetage automatique pour la composition abrégée et l'accès aux fonctions
- Mode haut-parleur, en mains libres et en full duplex
- Kit d'outils HTML pour le développement d'applications

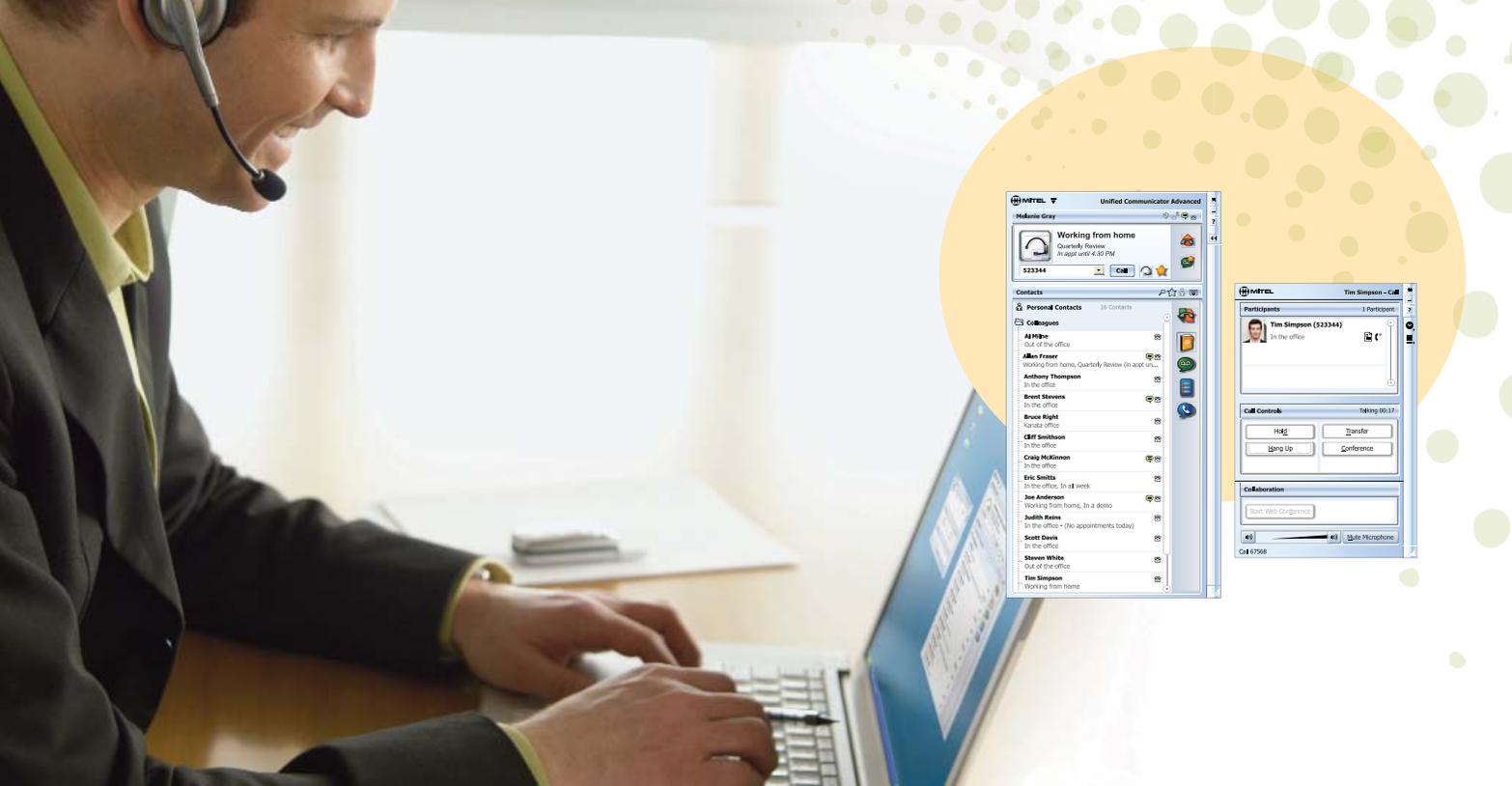
Bien plus qu'un simple téléphone

Grâce aux applications IP Desktop de Mitel, certains téléphones IP fixes deviennent de riches outils d'informations utilisés pour :

- créer des informations personnalisées dynamiques (prévisions commerciales, rapports de signalisation des problèmes, mises à jour RH, etc.) et les diffuser aux groupes de travail et à toutes les personnes qui en ont besoin,
- accéder rapidement et facilement à ces informations, à tout moment,
- utiliser Live Desktop Portal pour faire glisser et déposer du contenu et des applications sur des touches tactiles de leurs téléphones,
- envoyer et recevoir des informations depuis/vers une source de blogging centralisée,
- utiliser un nombre toujours croissant d'applications pour exécuter de nombreuses fonctions, comme le suivi des dernières actualités de l'entreprise sur Twitter.



Innoviez ! Créez des écrans de bienvenue personnalisés et des applications HTML pour les téléphones IP 5360 de Mitel.



Partout productifs

Les employés performants recherchent de plus en plus souvent des méthodes de travail alternatives et leurs employeurs des moyens de les satisfaire et de préserver leur compétitivité. Alors qu'il faisait figure d'exception, le télétravail est devenu une norme économique acceptée de tous.

Mitel Unified Communicator® (UC) Express et Mitel Unified Communicator® (UC) Advanced sont des solutions softphone légères, sans serveur, qui permettent aux télétravailleurs et travailleurs itinérants de bénéficier à distance, sur leur PC ou leur téléphone portable, des mêmes fonctions de communication que sur le site principal de l'entreprise. Les solutions softphone de Mitel permettent à leurs utilisateurs de :

- rester en contact, où qu'ils se trouvent, avec leurs clients, leur direction et leurs collaborateurs,
- optimiser leur productivité grâce à des fonctions telles que « cliquer pour composer le numéro », affichage de l'identifiant de l'appelant, affichage des appels manqués basés sur PC et intégration du répertoire de l'entreprise,
- tirer parti des informations de présence, de la messagerie instantanée, de la messagerie vocale visuelle et des autres fonctionnalités disponibles au siège de l'entreprise.

Et ce n'est pas tout...

Outre le large éventail d'équipements IP Desktop, incluant les socles LAN et gigabit Ethernet sans fil, les modules de conférence, les modules d'extension de touches et les casques et combinés sans fil, les téléphones IP Mitel offrent un accès intuitif à une gestion plus poussée des appels et à des applications convergentes prises en charge par les plateformes de communication IP de Mitel, pour répondre aux besoins de chacun, selon son rôle.

- **Mitel 5304 IP Phone.** Ce téléphone à affichage économique d'entrée de gamme est un téléphone bi-protocoles à deux ports et deux lignes, équipé d'un écran rétro-éclairé de 40 caractères.
- **Mitel 5312 IP Phone.** Ce téléphone d'entreprise bi-protocoles, multiligne, à deux ports et haut-parleur possède un écran rétro-éclairé de 40 caractères et un accès par l'utilisateur aux fonctions et applications programmables.
- **Mitel 5324 IP Phone.** Téléphone IP multiligne doté d'un écran rétro-éclairé de 40 caractères, mode mains libres en full duplex, avec touches programmables contextuelles.
- **Mitel 5320 IP Phone.** Téléphone d'entreprise économique d'entrée de gamme à étiquetage automatique, large écran graphique et haut-parleur intégré.
- **Mitel 5330 IP Phone.** Téléphone IP d'entreprise avec large écran graphique rétro-éclairé, 24 touches programmables à étiquetage automatique et outil HTML intégré pour le développement d'applications.
- **Mitel 5340 IP Phone.** Téléphone IP d'entreprise avec large écran graphique rétro-éclairé, 48 touches programmables à étiquetage automatique et outil HTML intégré pour le développement d'applications.
- **Mitel 5360 IP Phone.** Equipement téléphonique exceptionnel de nouvelle génération, avec large écran tactile couleur permettant de délivrer de riches applications notamment pour plusieurs marchés verticaux. Ce téléphone intègre des applications et un kit d'outils HTML pour le développement d'applications personnalisées disponibles sur l'écran tactile.

Les téléphones, périphériques et applications IP Desktop de Mitel améliorent l'efficacité de l'entreprise au quotidien, élargissent ses choix de communication, permettent aux utilisateurs de rester en contact et à l'entreprise de réduire ses coûts.



Haut : 5603 Wireless Phone, 5604 Wireless Phone, 5304 IP Phone, 5312 IP Phone, 5324 IP Phone, 5550 IP Console

Bas : 5320 IP Phone, 5330 IP Phone, 5340 IP Phone, 5360 IP Phone



Avantages pour l'entreprise

Les solutions IP Desktop de Mitel sont avantageuses pour tous les utilisateurs, quel que soit leur rôle dans l'entreprise

Efficacité améliorée au quotidien – Les employés sont joignables et capables de répondre immédiatement aux besoins de leurs interlocuteurs, grâce à des méthodes de communication en temps réel.

Choix de communications étendu – Un plus large éventail de méthodes efficaces et intelligentes pour travailler avec des collaborateurs, des clients et des partenaires commerciaux.

Force de travail mieux connectée – Quels que soient leur rôle et leur situation géographique, les travailleurs restent en contact avec les collaborateurs et les clients.

Coûts réduits – Les solutions IP Desktop de Mitel réduisent les coûts associés aux services hébergés, aux déplacements des employés, aux installations et aux communications longue distance.

Solution « verte » – Les solutions IP Desktop de Mitel ont été désignées par une agence de certification indépendante comme les produits ayant la plus faible consommation d'énergie du secteur.

Les communications comme atout concurrentiel

Dans n'importe quelle entreprise, plusieurs milliers d'heures par an et plusieurs millions de dollars sont gaspillés lorsque les cadres...

- s'acharnent à configurer des applications de partage de bureau, tandis que leurs collaborateurs patientent en ligne
- s'engagent dans d'interminables chassés-croisés téléphoniques
- recherchent des chiffres ou des données fréquemment utilisées, tout en consommant des minutes de communication sur un téléphone portable ou dans un appel longue distance
- arrivent tard en réunion et en repartent tôt, car ils ne bénéficient pas des fonctions de conférence téléphonique entre deux rendez-vous
- et la liste n'est pas exhaustive...

La nouvelle génération des solutions de communication d'entreprise de Mitel relève tous ces défis en transformant les communications de meilleure qualité en atout concurrentiel pour les entreprises, partout dans le monde.

L'innovation et l'intégration selon Mitel

Les solutions IP Desktop font partie du portefeuille de communications unifiées intégrées et innovantes de Mitel. Les communications unifiées de Mitel aident les entreprises du monde entier à relever les défis avec des solutions permettant de dynamiser la productivité, améliorer la performance et réduire les coûts.

www.mitel.com



**Sièges sociaux
mondiaux**

Tel: +1(613) 592-2122
Fax: +1(613) 592-4784

États-Unis

Tel: +1(480) 961-9000
Fax: +1(480) 961-1370

EMEA

Tel: +44(0)1291-430000
Fax: +44(0)1291-430400

CALA

Tel: +1(613) 592-2122
Fax: +1(613) 592-7825

Asie Pacifique

Tel: +61(0) 2 9023 9500
Fax: +61(0) 2 9023 9501

Pour de plus amples informations sur l'emplacement de nos bureaux dans le monde, visiter notre site Web www.mitel.com/offices

CE DOCUMENT NE VOUS EST FOURNI QU'À TITRE INFORMATIF. Les informations du présent document, que Mitel a considérées exactes au moment de leur publication, peuvent être modifiées sans préavis. En aucun cas Mitel ne sera tenue responsable des erreurs ou omissions que ce document peut contenir et n'aura aucune obligation envers vous suite à la diffusion du dit document ou pour ce qui est des informations qu'il contient.

Le logo M MITEL est une marque déposée de Mitel Networks Corporation. Tous les autres produits et services sont les marques déposées de leurs propriétaires respectifs.

© Mitel Networks Corporation, 2010. Tous droits réservés.

GD 372_6914 PN 51005778RI-FR