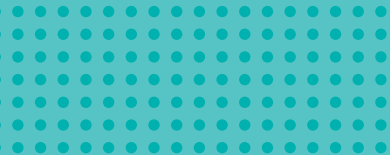


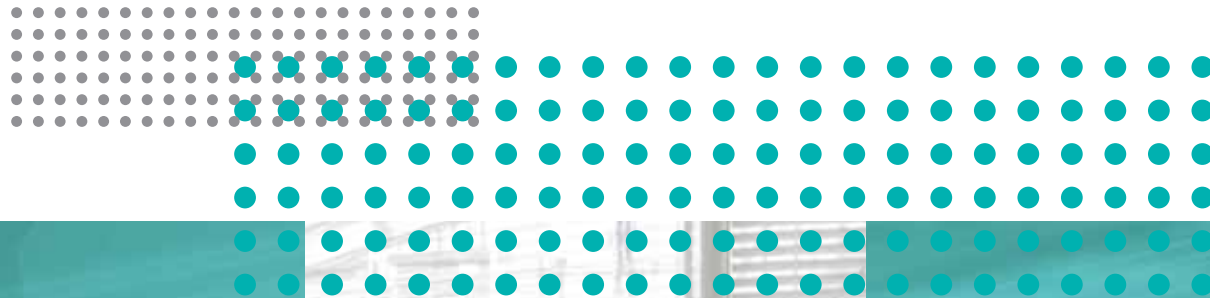
# Aplicações



4289196 - BR - 08/2008 - Alcatel, Lucent, Alcatel-Lucent e a logomarca Alcatel-Lucent são marcas registradas da Alcatel-Lucent. Todas as outras marcas comerciais são propriedade de seus respectivos proprietários. A Alcatel-Lucent não assume nenhuma responsabilidade pela exatidão das informações apresentadas, que são sujeitas a alterações sem aviso.  
© 2008 Alcatel-Lucent. Todos os direitos reservados.

# Alcatel-Lucent OmniTouch 8600 MyInstantCommunicator

Simplificando as Comunicações Empresariais



# Simplifique as comunicações empresariais

Com o crescente número e variedade de opções de comunicação hoje disponíveis, e o claro volume de interações que essas opções possibilitam, manter o fluxo de comunicações empresariais é uma tarefa complexa para usuários finais.

Enquanto voice mails, e-mails, video mails, áudio-conferências, conferências via web, serviços de mensagens curtas (SMS - short message service), mensagens instantâneas (IM - instant messaging), e serviços básicos de fax e telefonia permitem aos usuários permanecerem conectados, gerenciar todos esses serviços normalmente é complicado.

A Alcatel-Lucent simplifica as comunicações empresariais com o Omni Touch™ 8600 My Instant Communicator.



Figura 1. Comunicações centradas no usuário, unificadas com o My Instant Communicator





## INTEGRE TODAS AS COMUNICAÇÕES

O My Instant Communicator é o primeiro produto multimídia, multi-sessão e de comunicações unificadas no mundo que oferece uma experiência de integração para usuários, em meio a todos os dispositivos e opções de comunicações. Ele combina serviços de voz, vídeo e dados com capacidades de fusão de mídia através de uma interface única, intuitiva.

Como parte do pacote de última geração de Comunicações Unificadas Alcatel-Lucent (aplicações baseadas em IP para empresas), o My Instant Communicator transforma as comunicações empresariais. Os usuários finais se beneficiam de comunicações unificadas em tempo real, uma experiência consistente e um completo controle sobre suas comunicações. Eles podem personalizar e gerenciar chamadas, mensagens, diretórios, ferramentas colaborativas de trabalho e as

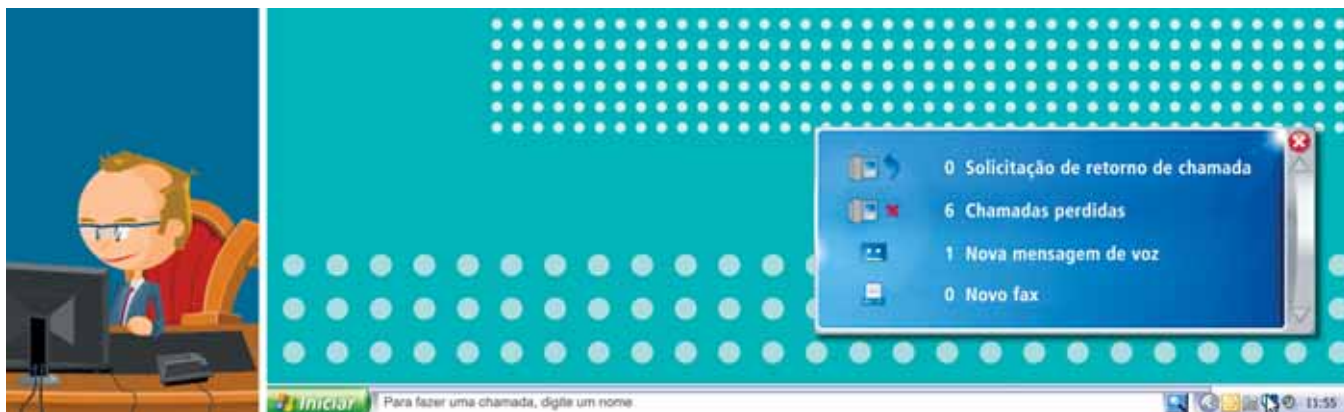
informações a partir de qualquer lugar, utilizando qualquer dispositivo.

Além de ajudar os usuários a gerenciar as chamadas recebidas e efetuadas, o My Instant Communicator também oferece uma visão imediata de todas as atividades (chamadas de retorno, novas mensagens de voice mail, chamadas perdidas e faxes) em uma única janela.

O resultado é o gerenciamento simplificado e integrado de todas as comunicações, incluindo chamadas de voz e vídeo, mensagens instantâneas e aplicações de colaboração multimídia.

Para melhorar ainda mais a experiência centrada no usuário, o My Instant Communicator oferece diversas opções de interface, que permitem aos usuários adaptar as comunicações unificadas de acordo com suas preferências.

Figura 2. Notificações não invasivas de atividades de comunicação





## TRABALHE COM MAIS INTELIGÊNCIA, TRABALHE COM MAIS RAPIDEZ

O My Instant Communicator permite aos usuários alavancar o potencial das comunicações unificadas através de cinco funções de comunicação principais:

- **Serviços de mensagem**, tais como voice mail, fax e e-mail, acessíveis através de um software de mensagens Microsoft® Outlook® ou caixa postal IBM® Lotus Notes®
- **Serviços de telefonia**, disponíveis através de um software de colaboração da preferência do usuário como, por exemplo, o software IBM Sametime®
- **Serviços de número único**, através de interfaces de roteamento e filtragem de chamadas
- **Serviços de colaboração**, como o IM e vídeo entre pares, através de um canal de voz sobre IP (VoIP) e comunicações em vídeo ponto a ponto
- **Serviços presenciais**, com informações de presença através de telefonia e IM

Ao unificar estes serviços e oferecer acesso a eles através de uma interface de usuário única em qualquer dispositivo, o My Instant Communicator permite que os usuários finais trabalhem com mais inteligência e rapidez. Isto porque permite a eles:

- Gerenciar com facilidade as comunicações de entrada e de saída (por exemplo, chamadas de voz, mensagens instantâneas, chamadas em conferência, chamadas de vídeo)
- Acessar facilmente novos eventos e notificações (por exemplo, novas mensagem de voz, chamadas perdidas, novo fax)

- Distribuir rapidamente as chamadas de entrada para aplicações avançadas de comunicação, que oferecem funções e controles aprimorados (por exemplo, o web softphone, assistente de roteamento, serviços de colaboração, registro de chamadas)
- Configurar com rapidez o status de presença, e opções preferidos no telefone

### VOCÊ TEM UMA MENSAGEM!

Com o My Instant Communicator, os usuários finais da empresa podem gerenciar as comunicações recebidas e efetuadas através de uma interface de usuário intuitiva que é comum a todos os dispositivos, incluindo telefones Touch™, e Pocket PCs operados através de software Windows Mobile®.

Conforme ilustrado na Figura 3, as chamadas de entrada são gerenciadas através de janelas de alerta de mensagem no computador que mostram a identidade de quem está chamando aos usuários finais. Essas janelas permitem aos usuários finais responder às comunicações recebidas com diversos tipos de mídia.

Por exemplo:

- Todas as chamadas de voz de entrada podem ser imediatamente desviadas para um ramal ou telefone empresarial (fixo ou móvel), um telefone pessoal, IM, e-mail ou voice mail.
- E-mails, faxes e voice mails podem ser acessados através de clientes de e-mails.

Para comunicações de voz avançadas, os usuários finais também podem tirar proveito das capacidades do softphone.

Figura 3. Janelas de alerta de mensagem do My Instant Communicator no desktop





## POSSIBILITE COMUNICAÇÕES MAIS EFICIENTES

Para obter a máxima eficiência, o My Instant Communicator oferece Acesso a um Diretório Universal através da integração com aplicações de diretório corporativos padrão, como o Protocolo Leve de Acesso a Diretórios (LDAP - Lightweight Directory Access Protocol) e o Diretório Ativo. Isto permite aos usuários organizar seus colegas por nome, número ou competência, por exemplo.

Quando um contato é selecionado, todas as opções de comunicações para aquela pessoa são exibidas (e-mail, voice mail, chamada de voz, chamada de vídeo, IM, adicionar à lista de amigos, e assim por diante) e o contato pode ser iniciado com o clique de um botão. Os usuários finais são conectados com a pessoa certa utilizando o método de comunicações mais apropriado. Já se foram os dias de tentativas e erros para fazer contato com alguém.

Figura 4. Possibilidades de "chamada por" para comunicações mais eficientes



## PERSONALIZE AS COMUNICAÇÕES UNIFICADAS PARA SUA EMPRESA

A Alcatel-Lucent oferece uma variedade de opções que lhe permite personalizar o My Instant Communicator para atender as necessidades de infra-estrutura e processos, específicos de sua empresa.

### Opções de serviços de telefonia, número único e mensagens:

- Sistema de Mensagens de Voz Alcatel-Lucent 4635/4645 (VMS - Voice Messaging System) ou portas para mensagens de voz compatíveis com o Voice extensible Markup Language (VXML)
- Portas de conversão de texto para voz (10 idiomas disponíveis)
- Portas de servidor e usuários de fax para opção de fax embutida
- Softphone Alcatel-Lucent 4980 (cliente de desktop com funções de telefonia executadas no sistema operacional Windows®)
- Criptografia de voz através de criptografia de mídia baseada em software para softphones IP.

### Opções de serviços de colaboração:

- Portas para áudio-conferência
- Portas para conferência de dados (compartilhamento de computadores e aplicações, e apresentações web)
- Habilitador de vídeo conferências para controlar pontes de vídeo de outros fabricantes e sistemas de sala de conferências.

### Opções de infra-estrutura:

- Modo alta disponibilidade (redundância de servidores)
- Topologia multi-site (solução Alcatel-Lucent de comunicações unificadas centralizadas numa rede de Servidor de Comunicações Empresariais Alcatel-Lucent OmniPCX™.de serveurs de communication OmniPCX™.

## INTEGRAÇÃO COM PRODUTOS DE OUTROS FABRICANTES

O My Instant Communicator permite maior personalização através da integração com computadores de outros fornecedores:

### Integração com computadores Microsoft:

- Serviços de telefonia, mensagens e número único são compatíveis com o software de mensagens do Microsoft Outlook.
- Serviços de áudio-conferência e telefonia compatíveis com o Microsoft Office® Communicator.

### Integração com computadores IBM:

- Serviços de telefonia, mensagens e número único compatíveis com o IBM Lotus Notes.
- Serviços de número único, bem como serviços de áudio-conferência e telefonia compatíveis com o software IBM Sametime.

## FORNEÇA AS FERRAMENTAS CERTAS PARA OS FUNCIONÁRIOS CERTOS

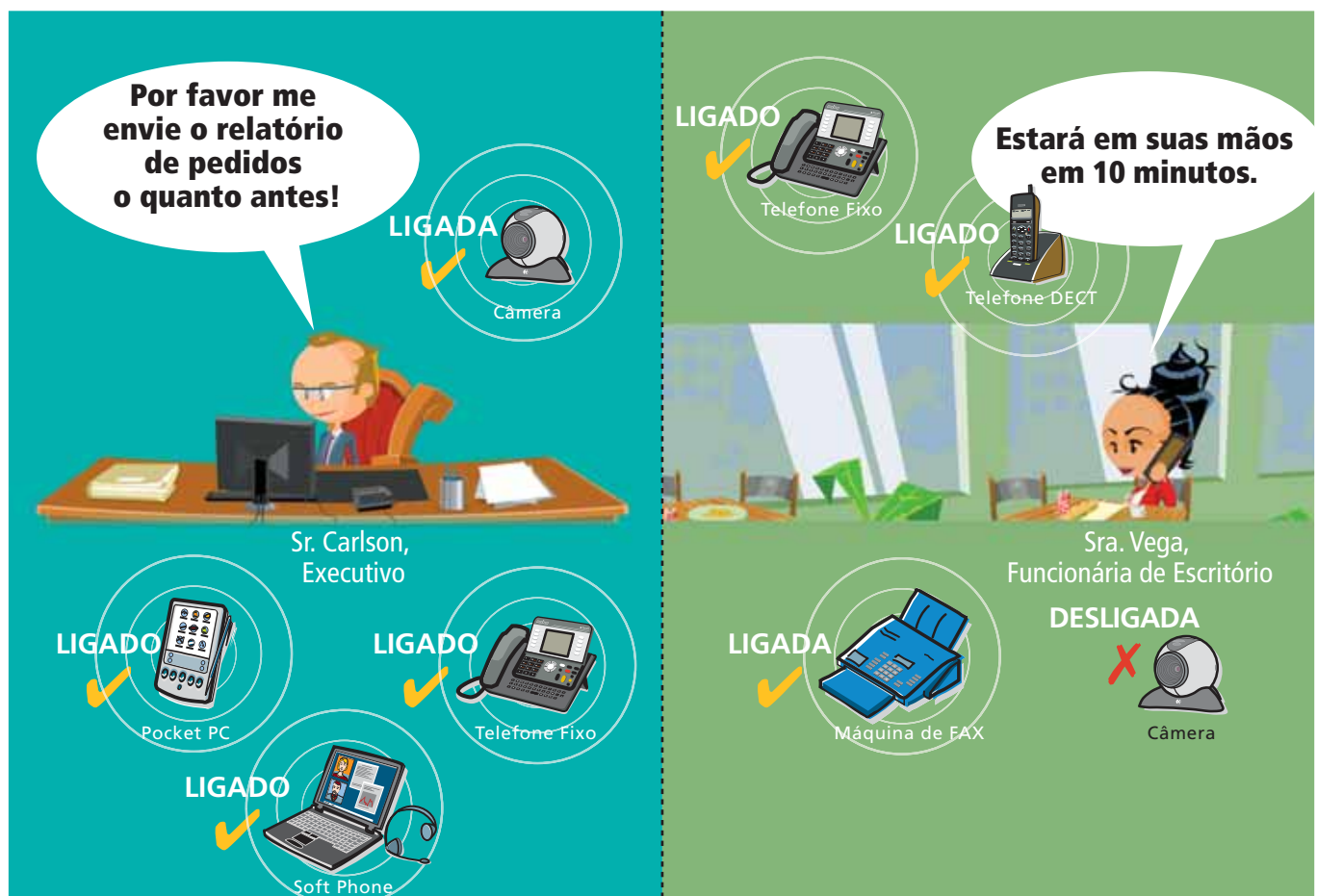
Para ajudá-lo a atender as necessidades dos diversos grupos dentro de sua força de trabalho, o My Instant Communicator permite que você selecione capacidades

individuais baseadas nas exigências de comunicação de cinco principais perfis de usuário.

Os perfis de usuário abordam as exigências de cada função para serviços de telefonia, mobilidade, colaboração, comunicações unificadas, bem como os dispositivos necessários, o que ajuda você a adaptar os pacotes de comunicações de acordo com cada perfil. Deste modo, você pode combinar as necessidades evolutivas de seus funcionários com as capacidades de comunicação que oferecerão mais eficiência e produtividade.

Com isso, você pode facilmente ajustar suas soluções de comunicações para se adequarem às necessidades de uma categoria inteira de usuários, ao invés de tentar escolher produtos e funções diferentes para cada departamento ou cada funcionário individual. Por exemplo, na Figura 5, o Sr. Carlson utiliza os dispositivos e pacote de comunicações destinados a executivos, enquanto a Sra. Vega se beneficia do pacote para funcionários de escritório. Ambos têm a flexibilidade e as capacidades de comunicações de que eles precisam. Neste caso, quando o Sr. Carls chama a Sra. Vega de seu softphone, ela aceita a chamada em seu telefone sem fio DECT.

Figura 5. Perfis de usuário em ação





# Faça parceria com um perito em comunicações empresariais

Como fornecedora global de soluções para comunicações empresariais, a Alcatel-Lucent facilita as comunicações unificadas. Isto porque entendemos os requisitos de comunicações empresariais e temos as soluções e os serviços necessários para personalizar a solução My Instant Communicator ambiente específico de cada empresa.

Como parceiro de telecomunicações reconhecido, trazemos a você nossa ampla experiência em prover soluções de fabricantes e tecnologia diversas para empresas como a sua, em mais de 130 países.

Para mais informações, favor visitar o web site da Alcatel-Lucent no endereço [www.alcatel-lucent.com](http://www.alcatel-lucent.com).



## APROVEITE NOSSAS PARCERIAS NO SETOR

Uma rede internacional de parceiros de negócios — certificados mediante um exigente programa de qualificação — está pronta para ajudá-lo a escolher a solução Alcatel-Lucent adequada às necessidades de seu negócio.

Estes especialistas utilizam o tempo que for necessário em ouvir suas necessidades e definir uma infra-estrutura e sistema de comunicação de rede personalizados para sua empresa. E ainda mais importante, nossos Business Partners trabalham com você para garantir uma transição suave e ter a certeza de que sua solução Alcatel-Lucent evoluirá paralelamente ao crescimento de seu negócio, mantendo sempre a ótima performance.

Para assegurar que sua rede está pronta para o sucesso, a Alcatel-Lucent também permite a você tirar proveito de nossas alianças estratégicas com integradoras de sistemas, fabricantes de hardware e fornecedores de softwares independentes ao redor do mundo.

Para mais informações, favor visitar o web site de Application Partners da Alcatel-Lucent no endereço: [www.applicationpartner.alcatel-lucent.com](http://www.applicationpartner.alcatel-lucent.com).

## SERVIÇOS PARA AJUDÁ-LO EM CADA PASSO DE SEU CAMINHO

A parte mais difícil de qualquer implementação é certificar que todas as peças trabalhem juntas conforme programado. A Alcatel-Lucent e sua rede de Parceiros de Negócios fornecem uma linha completa de serviços que garantem o sucesso a longo prazo durante todo o ciclo de vida de suas soluções de comunicação. Nossos profissionais altamente capacitados oferecem serviços personalizados, desde a auditoria e design, integração e implementação, até a manutenção e as operações. Nossos serviços incluem:

- Serviços durante o ciclo de vida útil do produto, para evitar perdas de transição e ao mesmo tempo, manter suas comunicações rodando e ajudar a reduzir custos de operação e manutenção
- Serviços de manutenção de software com assistência 24 horas e atualizações de software ilimitadas
- Soluções prontas para minimizar custos de instalação e integração
- Serviços de terceirização que apresentam um único ponto de contato para comunicações simplificadas, recepção de boas vindas, balcão de serviços, equipe de atendimento e centro de operações em rede disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias ao ano.

## RECONHECIMENTO NO SETOR

- Posicionada no quadrante de Líderes no relatório Gartner ©2007, intitulado "Magic Quadrant for Unified Communications, 2007" (Quadrante Mágico das Comunicações Unificadas, 2007), por Bern Elliot, 20 de Agosto de 2007\*
- Posicionada no quadrante de Líderes no relatório Gartner ©2007, intitulado "Magic Quadrant for Corporate Telephony in Europe, the Middle East and Africa, 2007" (Quadrante Mágico da Telefonia Corporativa na Europa, Oriente Médio e África, 2007), por Steve Blood, 10 de Agosto de 2007\*
- Posicionada no quadrante de Líderes no relatório Gartner ©2007, intitulado "Magic Quadrant for Corporate Telephony in Asia /Pacific, 2007" (Quadrante Mágico da Telefonia Corporativa na Ásia/Pacífico, 2007), por Geoff Johnson, 30 de Agosto de 2007\*
- Posicionada no quadrante de Líderes no relatório Gartner ©2007, intitulado "Magic Quadrant for Contact Center infrastructure, 2007" (Quadrante Mágico da Infra-estrutura de Contact Center, 2007), por Geoff Johnson e Drew Kraus, 12 de Setembro de 2007\*

\* Termo de Responsabilidade do "Magic Quadrant"

Estes Quadrantes Mágicos estão protegidos por direitos autorais (Gartner, Inc 2007) e são reutilizados com permissão. O Quadrante Mágico é uma representação gráfica de um mercado em um específico período de tempo. Ele descreve a análise da Gartner de como determinados fornecedores estão posicionados em relação a critérios de desse mercado, conforme definido por ela. A Gartner não apoia nenhum fabricante, produto ou serviço demonstrado no Quadrante Mágico, e não recomenda aos usuários da tecnologia a utilizar somente produtos dos fabricantes situados no quadrante "Líder". O Quadrante Mágico é apenas uma ferramenta de pesquisa, e não constitui um guia de ação específico. A Gartner não se responsabiliza por garantias, expressas ou implícitas, relacionadas a esta pesquisa, incluindo quaisquer garantias de comercialização ou adequação para um fim particular.