



ALCATEL-LUCENT OPENTOUCH™

Die konvergente Suite für die
Multimedia-Kommunikation

.....
AT THE SPEED OF IDEAS™

Alcatel·Lucent
Enterprise





Smartphones und Tablet-PCs sind aus unserem Arbeitsalltag nicht mehr wegzudenken. Mitarbeiter sind jünger, vernetzter und über mehrere Standorte verteilt. Geschäftszyklen werden immer kürzer. Für die Unternehmen bedeuten diese konvergierenden Trends, dass sie Kommunikationslösungen benötigen, mit denen die Mitarbeiter geräte-, anwendungs-, prozess- und standortübergreifend zusammenarbeiten können.

Mit der Alcatel-Lucent OpenTouch™-Suite wird die Zusammenarbeit zwischen mehreren Teilnehmern über mehrere Geräte und Medien zum selbstverständlichen Bestandteil des Geschäftsalltags. Aus herkömmlicher Geschäftskommunikation werden so inhaltsreiche, kooperationsorientierte Gespräche. Dabei wird alles auf einer einzigen Plattform bereitgestellt, die ganz einfach zu verwalten ist. Und je flexibler und produktiver die Mitarbeiter, desto flexibler und produktiver ist auch das Unternehmen.

BRINGEN SIE IHR UNTERNEHMEN AUF TOUREN

Innovationen im Bereich der Verbraucherkommunikation haben die Unternehmenslösungen abgehängt. Smartphones ermöglichen Videointeraktionen, die Integration sozialer Medien, Instant Messaging (IM) und jede Menge cooler neuer Apps. Angeschlossene Tablets und Notebooks gestatten eine hochwertige Video- und Sprachkommunikation von zuhause und unterwegs. Die Menschen lieben den Komfort und die Freiheit, zu kommunizieren, wann, wie und wo sie wollen. Es ist nur natürlich, dass sie diese Vorteile auch am Arbeitsplatz nutzen möchten.

Gleichzeitig hat sich die Demografie in den Unternehmen geändert. Die digitale Generation ist in die Berufswelt eingetreten. Diese jungen, hypervernetzten Mitarbeiter sind mit der Technologie aufgewachsen. Sie beherrschen sie aus dem Effeff. Und sie erwarten einfach, auch am Arbeitsplatz von der neuesten Kommunikationstechnologie umgeben zu sein.

So wie die Mitarbeiter stets neue Möglichkeiten der Kommunikation fordern, so schnell entwickelt sich auch die Geschäftsdynamik. Geschäftszyklen, die früher einmal Tage dauerten, dauern jetzt nur noch Stunden. Prozesse werden immer komplexer. Das heutige Geschäftsumfeld überschreitet herkömmliche Unternehmensgrenzen. Es ist verteilt und mobil. Externe Dienstleister, Satellitenbüros, globale Teams, mobile Mitarbeiter und Telearbeiter gehören heute zu einem modernen Unternehmen.

DIE NEUEN REGELN DES ENGAGEMENTS

Das Engagement und die Produktivität der Mitarbeiter hängen davon ab, wie gut sie miteinander kommunizieren können. Kommunikationslösungen müssen den Mitarbeitern Folgendes bieten:

- + Unterbrechungsfreie Verbindungen und Interaktionen in Echtzeit
- + Gemeinsame Nutzung von Inhalten
- + Präsenz- und Verfügbarkeitsverwaltung
- + Multitasking-Fähigkeit

Die Benutzerfreundlichkeit spielt ebenfalls eine sehr wichtige Rolle

bei Kommunikationslösungen. Mitarbeiter, die sich auf Geschäftsziele konzentrieren, können und wollen sich nicht mitten in einem wichtigen Geschäftsgespräch mit komplizierten Bedienfolgen auseinandersetzen, um einfache Funktionen, wie beispielsweise eine Ad-hoc-Konferenz, zu nutzen.

Die neuen Anforderungen setzen die IT-Teams unter Druck. Sie müssen unternehmensweit Kommunikationsdienste wie Video und IM bereitstellen. Und sie müssen diese erweiterten Dienste in eine Vielzahl von Unternehmensanwendungen einbinden, damit der Kontext für die Interaktionen vorhanden ist. Auf jedem Gerät müssen alle Funktionen verfügbar sein, um an jedem Standort sämtliche Medien nutzen zu können. Zudem müssen die IT-Teams die Kosten im Blick behalten und die Betriebsabläufe so einfach wie möglich gestalten. Eine Plattform für die einheitliche Verwaltung, die alle vorhandenen Technologien integriert, ist da ein Muss.

OPTIMIERUNG DER GESCHÄFTSKOMMUNIKATION

Unternehmen wissen, dass sie die Art ihrer Kommunikation verändern müssen, um die Anforderungen der Mitarbeiter zu erfüllen, Geschäftsprozesse zu beschleunigen und IT-Herausforderungen zu lösen. Sie müssen die tägliche Kommunikation in aussagekräftige, kooperationsorientierte Gespräche verwandeln. Und deshalb brauchen sie Folgendes:

- + Native Multimedia-Konferenzen und gemeinsame Nutzung von Anwendungen
- + Einheitliche Kommunikation über mehrere Geräte und Standorte
- + Einfache Integration mit externen Inhalten wie sozialen Medien und Geschäftsanwendungen
- + Offenheit gegenüber vorhandenen Kommunikationslösungen

WILLKOMMEN IM ZEITALTER DER KOOPERATIONSORIENTIERTEN KOMMUNIKATION

Bei der kooperationsorientierten Kommunikation können alle Parteien im geschäftlichen Umfeld – Mitarbeiter, Kunden, Partner und Lieferanten – spontan Verbindungen herstellen, zusammenarbeiten und Inhalte gemeinsam nutzen. Im Handumdrehen lassen sich Ad-hoc-Teams bilden. Multitasking ist der neue Standard. Gespräche und Inhalte sind multimedial. Besprechungen werden durch Kontext bereichert.

Die kooperationsorientierte Kommunikation beginnt häufig bei den Kunden. Sie nutzen leistungsstarke Netze, die auf dynamische Weise die Leistung für jeder Anwendung optimieren. Außerdem bringen sie eine neue Generation von Kommunikationsanwendungen in das Unternehmen.

Alcatel-Lucent OpenTouch ebnet den Weg für die kooperationsorientierte Kommunikation. Mit dieser konvergenten Suite für die Multimedia-Kommunikation können Mitarbeiter geräte-, medien- und standortübergreifend nahtlos miteinander kommunizieren und zusammenarbeiten. Grenzen verschwimmen. Die Mitarbeiter können die beste Option für den Austausch mit Kollegen, Kunden, Partnern und Lieferanten wählen, um die Geschäftsprozesse zu beschleunigen. Und die IT-Abteilungen können endlich erweiterte Kommunikationsdienste bereitstellen, ohne höhere Komplexität oder Kosten befürchten zu müssen.



BESCHLEUNIGEN SIE IHRE GESCHÄFTSPROZESSE DURCH EINE NEUE ART DER KOMMUNIKATION

Mit OpenTouch können Sie von den Innovationen im Bereich der Verbraucherkommunikation, wie beispielsweise Video- und Mobilitätsfunktionen, profitieren und so das Engagement Ihrer Mitarbeiter, die Produktivität und die Kundenbeziehungen verbessern. Sie können über die Echtzeitinteraktion hinausgehen, die Lösung in Geschäftsanwendungen integrieren und umfassende Präsenzinformationen bereitstellen, um Kontext für die Kommunikation hinzuzufügen.

OpenTouch verfügt nativ über folgende Funktionen:

- + **Mehrere Geräte:** Mitarbeiter können ein Gespräch über Mobiltelefone, Tablets, Tischtelefone und Computer führen. Sie verwenden einfach das Gerät, das für den jeweiligen Kontext und Standort am sinnvollsten ist. Hierbei spielt es keine Rolle, ob sie unterwegs sind, von zu Hause aus arbeiten, sich an ihrem Schreibtisch oder in einem Konferenzraum befinden. Der Wechsel zwischen Geräten während eines Gesprächs ist transparent und kinderleicht. Kommunikation wird zu einem fließenden Austausch von Gedanken.
- + **Mehrere Teilnehmer:** Konferenzen sind das Herzstück von OpenTouch. Die Teilnehmer können einer laufenden Konferenz ganz einfach beitreten und diese ebenso einfach wieder verlassen. Sie können schnell Ad-hoc-Teams bilden oder über mehrere Standorte und Unternehmen hinweg geplante Konferenzen durchführen, um bestimmte Geschäftsziele zu erfüllen. Der Gesprächsradius wird immer größer. Die Entscheidungszyklen immer kleiner.
- + **Multimedia:** Dank der Funktionen für hochauflösendes Video, IM und Webkonferenzen kann jeder Benutzer von umfassenden Kommunikationsdiensten profitieren, ohne zusätzliche Investitionen tätigen zu müssen. Mitarbeiter können verbunden bleiben und auf effizientere Weise zusammenarbeiten oder Inhalte gemeinsam nutzen. Außerdem können sie im Verlauf eines Gesprächs je nach Bedarf zwischen verschiedenen Medien wechseln – beispielsweise von IM über Ad-hoc-Video zu geplantem Video.

EINFACHHEIT IN PERFEKTION

Mit OpenTouch können IT-Teams geräteübergreifend integrierte Kommunikationslösungen auf der Basis von Video- und Webkonferenzen für verschiedene Geschäftszweige bereitstellen – einfach und kostengünstig. Dabei können sie alle Vorteile einer offenen SIP-Architektur (Session Initiation Protocol) nutzen und zudem von einer einheitlichen Verwaltung profitieren. Vorteile für die IT-Teams:

- + Flexibilität bei der Wahl des Bereitstellungsmodells – von standort- bis cloudbasiert
- + Unternehmensweite Konsolidierung von Accesspoints und Geräten
- + Einfache Implementierung und Verwaltung einer breiten Palette von Funktionen, Anwendungen und Benutzern



Produktivere Gespräche

GESTERN

Ihr Vertriebsleiter spricht mit einem Kunden und plötzlich wird das Gespräch unterbrochen. Der Vertriebsleiter und der Kunde haben Mühe, das Gespräch fortzusetzen, als sie nach rund zwei Stunden endlich weitertelefonieren können. Der Kunde ist verärgert. Der Vertriebsleiter ist verärgert. Die Produktivität rutscht in den Keller. Ihr Unternehmen erleidet einen Verlust.

HEUTE MIT OPENTOUCH

Der Vertriebsmitarbeiter beginnt das Gespräch mit Textmitteilungen, die er von zu Hause aus an den Kunden sendet. Dabei wählt er den „Nomadenmodus“, damit er auf dem Weg zur Arbeit nahtlos zur Sprachkommunikation wechseln kann. Im Büro legt er das Gespräch auf ein intelligentes Tischtelefon und bittet Fachexperten hinzu. Er sieht den Präsenzstatus der anderen Teilnehmer und stellt schnell fest, dass alle über Videofunktionen verfügen. So kann er einen der am Gespräch teilnehmenden Fachexperten um eine visuelle Demonstration der neuesten Produktmerkmale bitten. Nach der Demonstration schaltet der Vertriebsmitarbeiter das Gespräch auf ein interaktives Whiteboard, damit ein weiterer Fachexperte den Teilnehmern einen wichtigen Aspekt erläutern kann. Selbst bei einer Unterbrechung des Gesprächs geht nichts verloren: Das gesamte Gespräch wurde aufgezeichnet und gespeichert.

Grenzüberschreitende Zusammenarbeit

GESTERN

Am Arbeitsplatz tritt ein ernsthaftes Problem auf. Ihre Teams müssen zusammenarbeiten und Multimedia-Inhalte gemeinsam nutzen – sofort und spontan. Aber die Personen, mit denen sie sich beraten müssen, sind auf der ganzen Welt verteilt. Es besteht keine Möglichkeit, ein Treffen zu arrangieren. Aufgrund von Zeit- und Budgetbeschränkungen kommt eine Geschäftsreise nicht in Frage. Wertvolle Zeit geht verloren. Die Kosten eskalieren. Das Problem verschärft sich.

HEUTE MIT OPENTOUCH

Ihre Teams informieren die jeweiligen Ansprechpartner per IM und E-Mail, wobei sie hochauflösendes Video integrieren, um die Situation zu verdeutlichen. Im Verlauf des Gesprächs werden Kontextelemente hinzugefügt – Pläne, Diagnosebilder, Zeichnungen, Fotos, Studien, Testergebnisse und Faxmitteilungen. Das Gespräch wird im Laufe der Zeit bereichert und kommentiert. Jeder leistet einen Beitrag. Die Teammitglieder können nach Bedarf zu der Konferenz hinzustoßen und sie wieder verlassen. Um zu einer abschließenden Lösung zu gelangen, nutzen Ihre Teams die Videofunktionalität, um alle Experten spontan an einem virtuellen Konferenztisch zu versammeln.



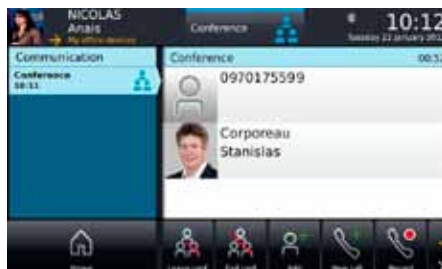
Bildung von Ad-hoc-Teams

GESTERN

Ein langjähriger Kunde wendet sich mit einer ungewöhnlichen Anfrage an Ihr Support-Team – er hat soeben ein innovatives Angebot von einem Ihrer Konkurrenten erhalten und wünscht eine Antwort von Ihnen. Der Mitarbeiter im Support-Team kann nicht auf das Antwort-Skript zugreifen. Key Stakeholder müssen um Rat gefragt werden. Die Zeit drängt. Es besteht die Gefahr, dass Sie diesen wertvollen Kunden verlieren.

HEUTE MIT OPENTOUCH

Der Support-Manager versucht umgehend, per IM Kontakt zu einer Gruppe interner Fachexperten aufzunehmen. Von dieser ersten Kontaktaufnahme aus können die Beteiligten mühelos auf Sprachkommunikation umsteigen und dabei verschiedene Medien verwenden. Da dieser Fall eine Bedrohung für die Zukunft des Unternehmens darstellt, hält eine Fachexpertin den Gesprächskontext aufrecht, nachdem der Support-Manager und der Kunde das Gespräch verlassen haben. Sie setzt das Gespräch mit anderen Fachexperten und Entscheidern fort, um eine Strategie für künftige Antworten zu entwickeln.



Nutzung vorhandener Systeme und Reduzierung der Kosten

GESTERN

Ihre IT-Abteilung hat enorme Investitionen in Kommunikationsplattformen getätigt. Sie möchten der weiteren Entwicklung mit einem auf dem neuesten Stand der Technik basierenden Kommunikationssystem Rechnung tragen. Sie müssen jedoch auch den maximalen Nutzen aus den bereits getätigten Investitionen ziehen. Zudem müssen Sie dafür Sorge tragen, dass die Betriebsabläufe möglichst einfach bleiben. Sie sitzen in der Zwickmühle. Modernisieren heißt immer auch neue Server und Managementsysteme anzuschaffen. Die Infrastruktur wird komplexer. Veraltete Systeme bringen keine Anlagenrendite. Die Betriebskosten steigen.

HEUTE MIT OPENTOUCH

Ihre IT-Abteilung kann über eine einzige Plattform fortschrittlichere Dienste zur Verfügung stellen. Native Videokonferenzen, Webkonferenzen, Multimedia und Web-Apps verwandeln die tägliche Geschäftskommunikation in inhaltsreiche Gespräche. Da OpenTouch SIP-Technologie verwendet, können auch Mitarbeiter mit älteren Plattformen auf die neuen Dienste zugreifen. Ihre IT-Teams können alles über ein einziges Managementsystem verwalten und mit wenigen Mausklicks Benutzerprofile erstellen. Es gibt keine komplizierte Infrastruktur, die verwaltet und gepflegt werden muss. Ältere Systeme können weiterhin genutzt werden. Die Betriebsabläufe sind einfach und kostengünstig.



Geschäftsvorteile mit Alcatel-Lucent OpenTouch

OpenTouch bringt Unternehmen jeder Branche Vorteile. Die große Auswahl an Unternehmensgeräten erschwert die Kommunikation nicht mehr, sondern sie trägt dazu bei, dass sich die Menschen jederzeit miteinander austauschen können – wann, wo und wie es für die Erledigung ihrer Arbeit erforderlich ist. Die Komplexität der Verwendung eines Mediums gegenüber einem anderen Medium verschwindet. Alle Medien sind leicht zugänglich. Jeder Teilnehmer wählt einfach das für das jeweilige Gespräch am besten geeignete Medium aus.

HÖHERE PRODUKTIVITÄT UND SCHNELLERE ENTSCHEIDUNGSFINDUNG

Bieten Sie Ihren Mitarbeitern eine unterbrechungsfreie Geschäftskommunikation und geben Sie ihnen die Möglichkeit, die Kommunikation auf Kontext- und Gesprächsbasis anzupassen. Mit OpenTouch haben Unternehmen uneingeschränkten Zugriff auf Multimedia-Kommunikationsdienste, die ihnen geräteübergreifend sowohl innerhalb als auch außerhalb des Firmengeländes zur Verfügung stehen.

Ergänzen Sie Ihre Systemumgebung um das Alcatel-Lucent OmniTouch™ 8082 My Instant Communicator (My IC) Phone, damit Ihre Teams auch am Schreibtisch die Vorteile eines Smartphones nutzen können. Dieses multimediafähige Smartphone mit Touchscreen kombiniert die Breitband-Audioqualität eines Tischtelefons mit den Funktionen für den sofortigen Zugriff auf Konferenzen mit mehreren Teilnehmern, Telefonie, Video und Unified Communications.

Profitieren Sie mit OpenTouch™ Conversation von dem BYOD-Phänomen (Bring Your Own Device). Auf dem Apple® iPad® stellt die Software Multi3-Funktionen (Multi-Teilnehmer, Multi-Geräte- und Multimedia-Unterstützung) bereit und wird so zum Kontrollzentrum für die Geschäftskommunikation.

STÄRKUNG VIRTUELLER TEAMS

Stellen Sie vom Schreibtisch aus integrierte Videokonferenzen und Präsenzinformationen zur Verfügung. Die Mitglieder virtueller Teams können nun unabhängig von ihrem jeweiligen Standort in einem virtuellen Konferenzraum zusammenkommen, um ausführliche Besprechungen durchzuführen, und diese durch HD-Video, IM sowie Web-Zusammenarbeit ergänzen.

HÖHERE EFFIZIENZ UND GERINGERE KOSTEN

Stellen Sie geschäftsorientierte Kommunikationsdienste, einschließlich Vermittlungs- und Messaging-Diensten bereit. Die Kommunikation wird effizienter und gleichzeitig sinken die Kosten – ganz gleich, ob die Mitarbeiter an ihrem Schreibtisch arbeiten, sich auf dem Firmengelände aufhalten oder unterwegs sind.

EINFACHER UND FLEXIBLER NETZBETRIEB

Steigern Sie die Infrastrukturflexibilität und die Softwareskalierbarkeit. OpenTouch unterstützt sowohl zentralisierte oder dezentralisierte IP-Konfigurationen als auch IP-, IP/TDM- und TDM-Endgeräte. Zudem minimiert es den zusätzlichen Investitionsaufwand und erleichtert Migrationen. Ein einzelnes Managementsystem reduziert die Gesamtbetriebskosten und vereinfacht die Verwaltung von Funktionen, Anwendungen und Benutzern.

Für jeden Bedarf das richtige Paket

OpenTouch ist in verschiedenen Paketen erhältlich, um den Anforderungen von neuen und bestehenden Unternehmenskunden ebenso gerecht zu werden wie den Anforderungen von Service-Providern, die ihren mittelständischen Unternehmenskunden erweiterte Dienste anbieten möchten.

- + OpenTouch™ Business Edition:** Ideal für alle Unternehmen mit 50 bis 1500 Mitarbeitern, die eine Lösung mit umfassenden Kommunikationsfunktionen suchen. Sie liefert alle Kommunikationsdienste auf einer einzigen Plattform – von der reinen Telefonie bis hin zu den fortschrittlichsten Diensten für die Zusammenarbeit. Kann als volle Softwareversion bereitgestellt werden.
- + OpenTouch™ Multimedia Services:** Ideal für Unternehmen, die bereits einen Alcatel-Lucent OmniPCX™ Enterprise Communication-Server einsetzen und zusätzlich die Vorteile von OpenTouch für die kooperationsorientierte Kommunikation nutzen möchten. Diese Konfiguration kann entweder vollständig oder – unter Beibehaltung des OmniPCX Enterprise Communication-Servers – teilweise virtualisiert bereitgestellt werden.



Abbildung 1. OpenTouch-Pakete erfüllen die Anforderungen von Unternehmen und Service-Providern

OPENTOUCH BUSINESS EDITION	OPENTOUCH MULTIMEDIA SERVICES	OPENTOUCH-SOFTWAREPAKETE
Für bis zu 1500 Benutzer	Für bis zu 1500 Benutzer	OpenTouch Business Edition
Unterstützung mehrerer Geräte	Gleicher Funktionsumfang wie bei der OpenTouch Business Edition	OmniPCX™ Enterprise Communication Server
Vollständig native Multimediafunktionen	Softwarebasiertes Angebot	OpenTouch Multimedia Services
Integrierte Videoumschaltung	Add-on zum Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise Communication-Server	Alcatel-Lucent OmniVista™ 8770 Network Management System (NMS)
Ein Server		
Integrierte einheitliche Verwaltung		

Eine neuer Ära der Geschäftskommunikation

Kooperationsorientierte Gespräche, die im Laufe der Zeit ausführlicher werden und sich über mehrere Kommunikationskanäle erstrecken, werden zum neuen Paradigma für die Geschäftskommunikation. Auf diese Weise können Sie ein auf das Geschäft fokussiertes Team zusammenstellen, um in einem Umfeld zunehmenden Konkurrenzdrucks Wettbewerbsvorteile zu erzielen.

Mit einem offenen Ansatz, der Ihre bereits getätigten Investitionen schützt, nutzt OpenTouch die jahrzehntelange Erfahrung und Kompetenz von Alcatel-Lucent in den Bereichen Geschäftskommunikation, Technologie und Kundendienst. Sie können die herkömmliche Geschäftskommunikation in kooperationsorientierte Gespräche verwandeln, die sich nahtlos über mehrere Geräte, Medien und Standorte erstrecken. Zudem können Sie auf einfache Weise von den Innovationen im Bereich der Verbraucherkommunikation, wie beispielsweise Video- und Mobilitätsfunktionen, profitieren und so das Engagement Ihrer Mitarbeiter und die Kundenbeziehungen verbessern.

DER OPENTOUCH-UNTERSCHIED

- + **Kooperationsorientierte Gespräche:** Durch die Möglichkeit, Gespräche zwischen mehreren Teilnehmern über mehrere Geräte und Medien hinweg zu führen, werden die Menschen in das Zentrum ihrer geschäftlichen Interaktionen gerückt. Es entstehen neue Arbeitsstile. Geschäftsprozesse werden beschleunigt. Mitarbeiter und Kunden sind zufriedener.
- + **Einfachheit:** Kooperationsorientierte Gespräche werden über eine „All-in-One“-Plattform bereitgestellt. Alcatel-Lucent ist der erste Unternehmenspartner, der erweiterte Gesprächsfunktionen in einem einzigen Server kombiniert. Die IT-Teams können auf kostengünstige Weise erweiterte Kommunikationsdienste im gesamten Unternehmen bereitstellen und müssen nur ein einziges, einfaches Gerät verwalten.
- + **Innovation:** OpenTouch beinhaltet zahlreiche Innovationen und integriert Komponenten, darunter den SIP-Server, für unterbrechungsfreie Gespräche zwischen Mitarbeitern sowie mit Kunden, Partnern und Lieferanten. Engagement und Motivation der Mitarbeiter steigen. Die Produktivität nimmt zu.

**WEITERE INFORMATIONEN:
WWW.ALCATEL-LUCENT.COM**





