



Product Brief

Nortel Business Communications Manager 450

Une nouvelle plate-forme évolutive, idéale pour les entreprises employant entre 30 et 250 personnes

Au cours des dernières années, notre façon de travailler a considérablement évolué. Le poste de travail traditionnel basé sur des transactions papier, des solutions matérielles, des fonctionnalités informatiques et réseau standards a dû évoluer avec l'émergence de la mondialisation, des effectifs distribués et des transactions électroniques et Web. Aujourd'hui, les modes de fonctionnement des entreprises ont radicalement changé et le défi consiste à trouver un système de communication capable de subvenir aux besoins du monde « hyperconnecté » dans lequel nous vivons, un monde dans lequel on connecte tout ce qui peut l'être. Ce nouveau modèle est encore appelé à se développer, impliquant des environnements de travail de plus en plus complexes et variés, qui nécessitent une bande passante toujours plus importante ainsi que des réseaux, des applications et des services sophistiqués.

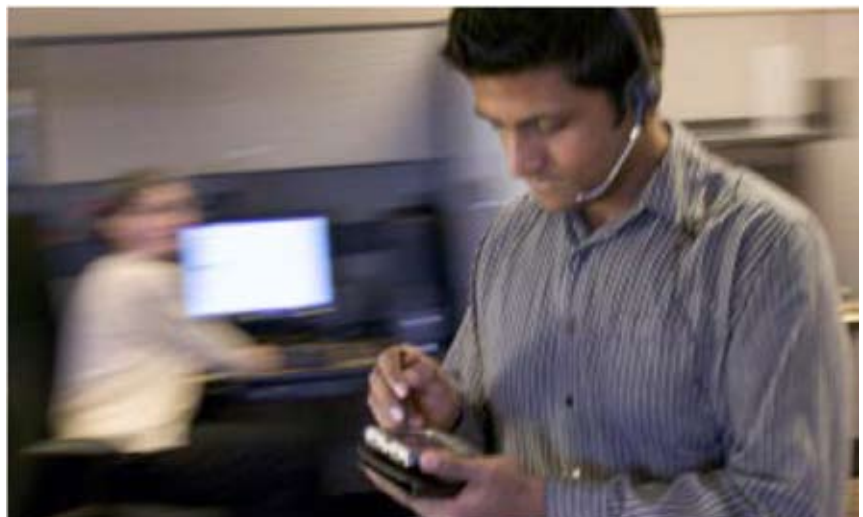
Face à de tels défis, comment garder l'ascendant sur la concurrence tout en continuant à garantir la qualité de service désormais exigée par la clientèle ? C'est facile grâce au Business Communications Manager 450 (BCM450) de Nortel, le dernier né du portefeuille BCM maintes fois primé et largement déployé.

Nortel a mis à profit 10 années de développement logiciel de pointe pour concevoir Business Communications Manager 450, une plate-forme VoIP à la fois robuste et fiable, spécifiquement conçue pour les PME. Prenant simultanément en charge les

technologies numériques traditionnelles et IP, BCM vous aide à migrer en douceur des systèmes compatibles IP aux déploiements entièrement IP, afin que vous puissiez tirer parti des technologies dernier cri tout en valorisant vos investissements existants.

La technologie IP transforme les méthodes de travail en entreprise : la connexion des collaborateurs entre eux, les réunions avec les partenaires et la prise de contact avec la clientèle. Aujourd'hui, en raison de la mobilité et de la distribution croissantes des effectifs, il est devenu vital de pouvoir compter sur des solutions de communication flexibles et entièrement intégrées. Seul un réseau offrant une réelle convergence voix/données comme Business Communications Manager 450 peut vous apporter ces solutions (des technologies plus

anciennes telles que les réseaux TDM n'offrent pas de capacités et de fonctionnalités réseau aussi performantes). Grâce à son architecture de communication voix sur IP (VoIP), Business Communications Manager 450 peut vous apporter beaucoup : plusieurs applications métier intégrées à valeur ajoutée, un large jeu de fonctions de téléphonie, une mise en réseau évoluée, une configuration/surveillance centralisée et une sécurité entièrement intégrée. Les PME qui s'orientent vers une plate-forme IP bénéficient d'une efficacité optimum du réseau et des gains de productivité liés à une meilleure collaboration et à une prise de décision accélérée. Qui plus est, de par l'amélioration de la qualité de service et de l'accessibilité, les PME optant pour cette plate-forme peuvent espérer une meilleure satisfaction client.



Si vous êtes client de Norstar MICS (Modular Integrated Communications System), c'est le moment de passer à Business Communications Manager 450 afin de converger voix et données dans un unique réseau intégré de communications IP. Capable de prendre en charge un déploiement hybride (mixte), Business Communications Manager 450 vous permet d'évoluer en douceur du numérique vers un réseau entièrement IP, sans pour autant bouleverser votre infrastructure. En fait, les capacités de Business Communications Manager 450 peuvent surclasser le MICS de 224 jeux numériques et ainsi répondre aux besoins d'un réseau mixte IP ou numérique prenant en charge jusqu'à 300 utilisateurs. En plus des économies offertes, Business Communications Manager supporte les téléphones numériques et les systèmes de téléphonie similaires. L'utilisateur final n'a donc besoin d'aucune formation particulière. La migration vers l'IP n'en est que plus simple et abordable.

Business Communications Manager 450 offre un double avantage : une accélération des opérations pour des coûts réduits !

Business Communications Manager

Le saviez-vous ?

Vous pouvez migrer d'une plate-forme Norstar vers une plate-forme Business Communications Manager en conservant 70 % de vos équipements de téléphonie (téléphones, modules de liaisons fibre et modules de station).

450 est doté de puissantes applications et fonctionnalités qui réduisent vos coûts d'exploitation, augmentent la productivité des collaborateurs et améliorent la satisfaction client. Voyons maintenant comment Business Communications Manager 450 contribue à améliorer l'efficacité opérationnelle:

- Passez à la VoIP et économisez jusqu'à 40 % sur le coût de vos réseaux WAN ; transmettez en toute sécurité communications vocales et télécopies tout en évitant les dépenses liées aux appels longue distance et en exploitant pleinement les applications évoluées et la téléconférence.¹

¹Source : Nemertes Research

- Il centralise et simplifie l'administration, la configuration et la gestion de tout vos sites grâce au système de gestion Nortel NCM (Network Configuration Manager).

- Le méthode dite de provisioning facilite la programmation des téléphones en permettant la réutilisation des profils existants au sein d'un réseau Business Communications Manager. Le temps d'installation des téléphones est réduit de plus 50 %.

- Vous pouvez restaurer les paramètres d'usines par un système très simple de réinitialisation.

- Vous pouvez consulter la liste complète des guides techniques développés conformément à la norme MTBI (Modular Task-Based Information) quand vous exécutez des procédures liées à l'utilisation de Business Communications Manager.

Pourquoi choisir Business Communications Manager 450 ?

Grande capacité: le modèle standard prend en charge jusqu'à 100 utilisateurs - toutes combinaisons - et jusqu'à 300 utilisateurs grâce à la nouvelle extension enfichable CEC (Capacity Expansion Card).

Efficacité opérationnelle: plusieurs améliorations majeures de l'efficacité opérationnelle utilisant les bases solides de Business Communications Manager 50 version 3.0. Au nombre des améliorations clés, on peut citer les nouvelles fonctionnalités de Business Element Manager qui simplifient l'installation initiale et la gestion au quotidien, de nouvelles fonctions d'optimisation du redémarrage et de réinitialisation système basée sur l'interface utilisateur, ainsi qu'un guide de dépannage pratique et complet couvrant l'ensemble des opérations du système Business Communications Manager.

Plate-forme matérielle simplifiée: de nouveaux composants matériels Business Communications Manager qui simplifient l'installation, la connectivité et l'extension - BFT (Base Function Tray), CIB (Chassis Interface Board) et CEC (Capacity Expansion Card).

Fonctions de communication unifiées: un suite impressionnante intégrant Unified Messaging, Message Forwarding, Computer Telephony integration (CTI), Intelligent Contact Center (ICC), Meet-Me Conferencing (MMC) et l'interopérabilité avec les applications tierces. Des études ont démontré que l'implémentation des fonctions de communications unifiées offraient des résultats impressionnants:²

> Un retour sur investissement à hauteur de 178 %

> Une réduction de 30 % du coût de la mobilité

> Une réduction de 20% des dépenses liées aux conférences

> Une productivité accrue de 18 %

²Source : Nortel Studies

Les fonctionnalités embarquées de réseaux privés virtuels permettent une connexion permanente pour les utilisateurs nomades

L'accès Internet à distance et la VoIP sécurisés, ainsi que la mobilité « proche du bureau » améliorée contribuent à ce que les utilisateurs puissent rester en contact en permanence, même quand ils sont en déplacement.

Augmente les recettes et développe les affaires

Tirez parti d'options avantageuses comme ICC (Intelligent Contact Center) et les menus vocaux en libre-service (c'est-à-dire, des assistants automatisés) : grâce à ces applications intelligentes, il est à la fois plus simple et agréable pour le client de s'entretenir avec vous. Que votre centre d'appel soit virtuel ou dédié, ICC favorise la signature de contrats en gérant les appels de façon professionnelle et efficace. Par exemple, la transmission basée sur les compétences oriente rapidement les appels vers l'agent le mieux qualifié pour y répondre.

Business Communications Manager 450 : tenez-vous prêt pour la flexibilité et l'évolutivité

L'offre Business Communications Manager 450 standard fournit une capacité suffisante pour supporter la croissance de la plupart des PME. L'extension CEC permet à Business Communications Manager 450 de prendre en charge jusqu'à 300 utilisateurs en offrant des capacités de liaison et des interfaces suffisantes pour répondre aux besoins de tout un éventail d'applications et de divers réseaux globaux. De plus, le nombre de ports de téléconférence évolue en fonction du nombre maximum d'utilisateurs pris en charge. Quel est le résultat pour votre organisation ? Elle bénéficie d'une solution simple et flexible, capable d'évoluer en même temps que les besoins opérationnels.

BCM vous donne accès à des fonctions clés de communication unifiée

BCM offre une plate-forme ultra efficace aux clients en quête de solutions de communication unifiée efficaces. Des applications telles que :

³ Disponibilité prévue un ou deux mois après la commercialisation générale de BCM450 via le programme de valorisation BCM.

⁴ Source : Sage Research.

Devenir plus "vert"

Dans le cadre de son engagement visant à réduire les émissions de carbone et le coût total de possession, Nortel améliore constamment ses produits afin de diminuer leur consommation énergétique. Ce qui est bon pour les affaires peut également être bon pour l'environnement. Avec Business Communications Manager 450, vous communiquez en tout lieu et à tout moment, ce qui vous permet de limiter les déplacements de vos collaborateurs, la surface des bureaux et la consommation d'énergie. D'ailleurs, d'après les données publiées, notre solution permet une économie sur les dépenses énergétique de 40 % supérieure à celle offerte par les solutions concurrentes. Renseignez-vous sur les démarches initiées par Nortel pour rendre le monde des affaires plus écologique - rendez-vous sur nortel.com.

Messagerie unifiée

Business Communications Manager 450 regroupe les messages vocaux, les télécopies et les e-mails sur les terminaux des utilisateurs (PC, portables ou PDA) et les gère via une seule application standard comme Microsoft Outlook ou IBM Lotus Notes. Les messages importants sont envoyés et reçus quel que soit le terminal ou la périphérique, avec à la clé un gain de temps et une amélioration indéniable de la productivité

Message Forwarding

Message Forwarding³ est une puissante fonctionnalité de communication unifiée qui vient enrichir Business Communications Manager en permettant aux collaborateurs en déplacement de rester connectés entre eux et avec les clients. Avec Message Forwarding, les e-mails sont transmis vers un autre bureau ou périphérique mobile dès qu'un message vocal ou une télécopie arrive dans la boîte vocale de l'abonné.

De plus, il est possible d'attacher un fichier WAV compressé au mail transféré afin que le destinataire puisse écouter le message vocal ou afficher la télécopie sur le périphérique de destination. C'est un système flexible compatible avec un large panel de clients e-mail et de PDA. Il permet d'économiser le coût des appels longue distance servant à la récupération des messages. Avant tout, il est simple à installer, à utiliser et à administrer et ne nécessite aucun logiciel client ou microcode supplémentaire. Cette fonction peut être activée avec les codes d'autorisation de BCM Unified Messaging.

La téléconférence Meet-Me

Réduisez de 30 % les dépenses liées à vos conférences en éliminant vos besoins en services externes grâce à Meet-Me Conferencing⁴. Grâce à l'extension CEC, une entreprise peut



Figure 1. Business Communications Manager 450

organiser une téléconférence de 120 participants, dont 60 en simultané par conférence. Il suffit d'appeler à l'heure convenue le numéro de téléphone fourni en y ajoutant une extension.

Cette application intègre de nombreuses commandes qui permettent à l'organisateur de démarrer, d'arrêter, de sécuriser et de contrôler la téléconférence. Grâce à ces fonctions, la solution est idéale pour les grandes conférences, en particulier celles auxquelles participent des fournisseurs ou des clients extérieurs.

Computer Telephony Integration (CTI)

Facile à activer, à configurer et à gérer, la fonction CTI permet d'utiliser des applications PC tierces afin de contrôler les services téléphoniques tels qu'un répertoire d'entreprise en mode « Cliquer pour appeler » ou des écrans contextuels affichant automatiquement les comptes clients lors des appels.

Intelligent Contact Center (ICC)

Les fonctionnalités intégrées d'Intelligent Contact Center (ICC) améliorent la satisfaction client et la productivité en dirigeant rapidement les appels vers la bonne personne, au bon moment. Quand vous l'activez, ICC est paramétré par défaut pour deux agents et un groupe de compétence. Par la suite, vous pouvez définir et contrôler n'importe quelle combinaison d'agents et de groupes de

compétence, de même que des applications évoluées pour le multimédia et le reporting. Vous avez ainsi toute latitude pour personnaliser la solution.

Des applications pour grandes entreprises à un prix abordable pour les PME

Business Communications Manager 450 est livré avec des centaines de fonctionnalités de téléphonie et toute une suite d'applications intégrées et pré-chargées. À mesure qu'augmentent les besoins de votre entreprise, vous pouvez activer davantage de fonctions en toute simplicité, sans avoir à investir dans du matériel supplémentaire. Les nombreuses applications multimédia peuvent être activées pour la voix et permettre le « chat » via un site Web. Ces fonctionnalités peuvent être ajoutées sur commande via de simples clés logicielles et ne nécessitent l'achat d'aucun matériel supplémentaire.

La téléconférence ad hoc

Il est désormais plus simple de réunir son équipe pour une réunion de dernière minute, quel que soit l'emplacement des participants. Grâce à l'extension CEC, organisez efficacement et en toute simplicité une téléconférence réunissant jusqu'à 120 participants, dont 60 en simultané sur une seule conférence, le tout sans opérateur, ni service externe.

L'assistant automatisé

Cet « assistant administratif » est toujours en service. Il répond aux appels avec vos messages d'accueil et menus personnalisés, puis les transmet à la personne, à la boîte vocale ou au service approprié, améliorant ainsi l'efficacité des collaborateurs et la satisfaction clients.

Activity Reporter

Le service de reporting flexible de Business Communications Manager 450 vous permet de mieux comprendre et d'optimiser vos flux d'appels dans le but d'améliorer le service client, d'augmenter la productivité et de réduire vos coûts. La version standard d'Activity Reporter est un système embarqué qui génère des rapports sur l'activité téléphonique de Business Communications Manager (ex : nombre d'appels, appels dirigés automatiquement et boîte vocale). La version complète est un système externe offrant des fonctionnalités de reporting évoluées et une plus grande flexibilité, pour une organisation personnalisée des informations.



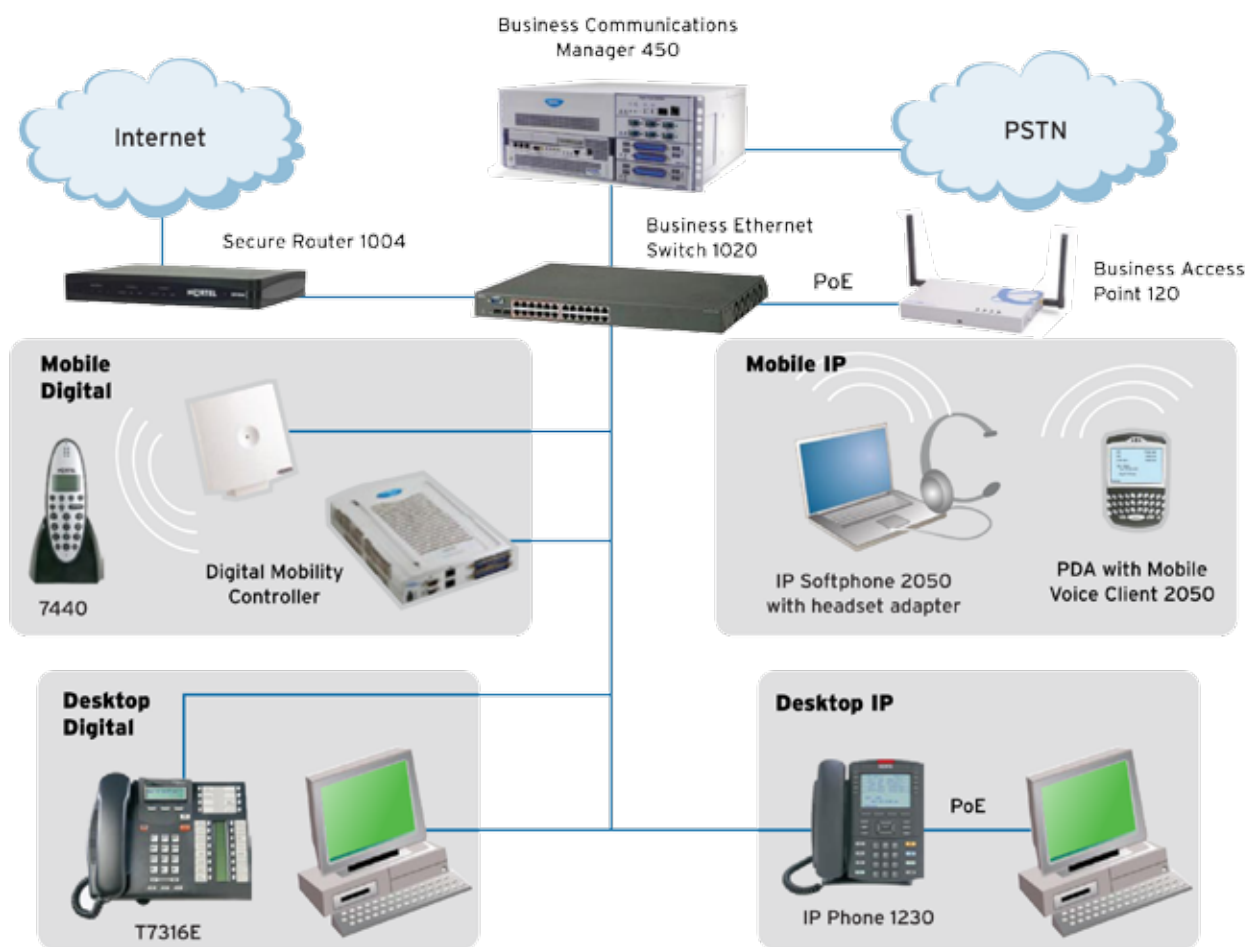


Figure 2. Solution pour entreprises de taille moyenne et grandes entreprises

Investir selon vos besoins actuels. S'adapter facilement demain.

Sélectionnez les fonctions désirées.

Toutes les fonctions et applications étant pré chargées sur le système Business Communications Manager 450, il suffit d'un simple code pour les activer. Si vous ne savez pas quelles applications sont les mieux adaptées à votre entreprise, Nortel vous facilite le choix en vous offrant un essai gratuit de 60 jours pour la plupart d'entre elles.

Une mise à niveau sans chambardement

Grâce à des standards ouverts et à une stratégie de développement continu, la solution Business Communications Manager 450 s'adapte aisément aux environnements hybrides composés de services analogiques, numériques, IP et sans fil. Et puisque la plate-forme est parfaitement compatible avec les autres équipements phares de Nortel (PBX, les Business Communications Manager pour les plus grosses structures et les serveurs d'appels de convergence), vous pourrez aisément faire évoluer votre réseau quels que soient vos besoins futurs.

Facile à installer. Facile à gérer.

Des outils de gestion intégrés qui simplifient l'administration

Grâce à un intuitif logiciel de gestion intégré à Business Communications Manager 450, vous pouvez surveiller et programmer l'intégralité du système, ainsi que ses nombreuses fonctionnalités. Nul besoin d'un PC ou d'une connexion IP pour gérer Business Communications Manager 450 car la plupart des fonctions sont programmables depuis n'importe quel téléphone en ligne.

Gérer facilement les vastes réseaux distribués

Si vous êtes équipé d'un réseau multi plates-formes intégrant les solutions Business Communications Manager 50, 200, 400 et 450, vous pouvez intervenir sur chacune d'entre elles depuis un seul centre de gestion. La solution Network Configuration Manager de Nortel vous aide à créer et à administrer une base de données centralisée pouvant comprendre jusqu'à 2000 configurations différentes. Elle facilite et accélère la mise en ligne de nouveaux systèmes, ainsi que la sauvegarde et la restauration d'informations, quelle que soit la taille du réseau.

Profiter des applications centralisées

Vous pouvez encore rationaliser l'administration en centralisant les applications de messagerie et de gestion, puis en les distribuant sur votre réseau IP. En plus de la réduction des dépenses, votre entreprise bénéficiera d'une administration centralisée et d'une cohérence totale entre interface et utilisateurs à travers le réseau.

Le portefeuille Nortel

Combiner Business Communications Manager 450 avec l'exceptionnel portefeuille Nortel de commutateurs Ethernet (Business Ethernet Switch 1020 ou Ethernet Routing Switch 2500), de points d'accès LAN sans fil (Business Access Point 120) et de routeurs sécurisés (Secure Router 1004 et VPN Router 1750) pour une solution totalement convergée. Le portefeuille

de données Nortel est une suite de produits basée sur les standards, testée et éprouvée de façon certifiée, qui englobe le transfert de données haut débit, un accès Internet sécurisé, la connectivité VPN et des fonctionnalités VoIP QoS (Quality of Service) et PoE (Power over Ethernet).

Prise en charge d'une large gamme de téléphones

Nortel propose des téléphones IP et numériques parmi les plus évolués du marché et continue de développer son portefeuille en y intégrant des modèles récents comme ceux de la gamme IP 1200. Par ailleurs, nos téléphones sont dotés d'innovations leaders du marché. Contrairement à nombre de concurrents qui ne proposent que des produits tiers, des fonctionnalités et/ou un choix limités ou qui ne privilégient pas la compatibilité entre téléphones et plates-formes, Nortel a choisi d'adopter

une stratégie sur le long terme pour mieux répondre aux besoins de sa clientèle.

Des communications voix et données convergées à un prix abordable

Vous pouvez compter sur Nortel pour vos besoins en communications. Fournisseur de systèmes de données et de téléphonie pour les prestataires de services et les entreprises depuis des décennies, Nortel a mené la révolution numérique, réinventé le concept de réseau d'entreprise à l'ère Internet, et occupe actuellement la première place sur le marché de la téléphonie pour les PME.

Pour en savoir plus sur Business Communications Manager 450 de Nortel, rendez-vous sur le site www.nortel.com/bcm450.



Figure 3. Portefeuille de clients BCM



Remarque: Le T7000 se destine au marché EMEA (cette solution n'est pas disponible en Amérique du Nord). Le T7406E est uniquement disponible en Amérique du Nord, au Mexique et dans les Caraïbes (sauf en Jamaïque et à Trinidad). Le modèle Digital Mobility 7430 est uniquement disponible en Amérique du Nord, en Chine et en Argentine. Les équivalents sont le 4135 (EMEA et Hong Kong), le 4136 (Australie et Nouvelle-Zélande) et le 7434 (Amérique du Sud). Le modèle Digital Mobility 7440 est uniquement disponible en Amérique du Nord, en Chine et en Argentine. Les équivalents sont le 4145 (EMEA et Hong Kong), le 4146 (Australie et Nouvelle-Zélande) et le 7444 (Amérique du Sud).

EMEA Headquarters Office:

Nortel
Maidenhead Office Park, Westacott Way
Maidenhead Berkshire SL6 3QH UK

Europe:

European Customer Information Centre
Téléphone: 00 800 8008 9009*
+44 (0) 870 907 9009
E-mail: euroinfo@nortel.com

France:

Nortel Networks France
Parc d'activités de Magny
Châteaufort
78928 Yvelines Cedex 9
Téléphone: + 33 (0) 1 69 55 44 44

* Numéro accessible depuis la plupart des pays

Nortel est un leader reconnu dans la fourniture de solutions de communications qui simplifient réellement la vie de ses clients : "Business Made Simple". Nos technologies de nouvelle génération pour les fournisseurs de service et les réseaux d'entreprise supportent les applications multimédia et les applications professionnelles essentielles. Les technologies de Nortel sont conçues pour aider à supprimer les obstacles qui gênent l'efficacité, la vitesse et les performances en simplifiant les réseaux et en reliant les individus aux informations dont ils ont besoin, quand ils en ont besoin. Nortel est présent dans plus de 150 pays dans le monde.

Pour plus d'informations, visitez le site Internet de Nortel à www.nortel.com.
Pour les dernières informations Nortel, visitez www.nortel.com/news.

Pour plus d'informations, contactez votre représentant Nortel, ou le centre européen d'informations à la clientèle.

Nortel, le logo Nortel, Nortel Business Made Simple et le globe sont des marques déposées de Nortel Networks. Toutes les autres marques déposées appartiennent à leurs propriétaires respectifs.

Copyright © 2008 Nortel Networks. Tous droits réservés. Les informations contenues dans ce document peuvent être modifiées sans préavis. Nortel décline toute responsabilité pour toutes les erreurs qui peuvent apparaître dans ce document.

NN123962-112808-EMEA



BUSINESS MADE SIMPLE