



# Systeme de communications intégré de la gamme de produits Norstar de Nortel Networks

*Souple, fiable et modulaire –  
Le système offre des solutions puissantes  
aux petites et moyennes entreprises*

**NORTEL**  
NETWORKS™

# Les solutions puissantes de Norstar

*appuient vos objectifs afin que vous puissiez vous concentrer sur*

**votre entreprise,  
et non sur votre réseau.**

Peu importe si vous gérez un bureau autonome, une entreprise à emplacements multiples, une concession, une succursale ou un service au sein d'une grande entreprise, votre entreprise dépend d'un système téléphonique. Vous avez besoin d'un système téléphonique facile à utiliser qui offre des fonctions modulaires ne nécessitant pas de formation coûteuse pour être efficace. Vous avez également besoin d'un système rentable qui correspond à votre budget et muni de capacités et d'applications modulaires vous permettant de maintenir un avantage concurrentiel tout au long de l'évolution de votre entreprise. Le système de communications intégré Norstar offre des solutions de bout en bout aux petites et moyennes entreprises ainsi qu'aux succursales afin de vous permettre de vous concentrer sur votre résultat net et votre entreprise.



# Des solutions pratiques répondant à vos besoins actuels tout en permettant à votre entreprise d'évoluer

## Systèmes de communications intégrés Norstar : Fiabilité supérieure en matière de communication

Chaque solution Norstar nécessite un système de communications intégré (SCI). Cette plateforme entièrement numérique permet l'intégration de toutes vos communications (messagerie vocale, télécopie, courrier électronique, système informatique et téléphonie) directement à votre bureau. Vos besoins en matière de communication et la taille de votre entreprise aideront à déterminer quel est le meilleur système pour votre entreprise. Peu importe le système que vous choisissez, chacun des SCI Norstar offrent les avantages clés suivants :

**Service à largeur de bande élevée** au bureau vous permettant d'utiliser les applications telles que le RNIS et le couplage téléphonie-informatique (CTI) sans modifier le câblage existant.

**Conception modulaire** vous permettant de choisir le système qui correspond à vos besoins actuels tout en préparant l'avenir.

**Architecture numérique** créant une plateforme pour les applications PC actuelles et à venir.

**Qualité exceptionnelle** qui fait de Norstar l'une des solutions vocales les plus durables et fiables, offrant l'un des plus bas taux de défaillance de l'industrie et une moyenne des temps de bon fonctionnement (MTBF) de 100 ans pour le SCI compact.



Figure 1 : Les systèmes de communications intégrés Norstar offrent des solutions pratiques. Les différents modèles, de gauche à droite, sont le SCI compact Norstar, le système 3x8 Norstar et le SCI modulaire Norstar.

### Système de communications intégré (SCI) 3x8 Norstar

À la fois simple et sophistiqué, ce système a été spécifiquement conçu pour les petites entreprises afin de prendre en charge les éléments suivants :

- Jusqu'à 3 lignes réseau et 8 postes téléphoniques
- Messagerie vocale, réception automatique et soutien téléphonique
- Tous les postes d'affaires, y compris les fonctions numériques avec afficheur à cristaux liquides et touches afficheur

### Système de communications intégré (SCI) compact Norstar

Une conception modulaire et souple suivant l'évolution de votre entreprise de façon rentable :

- Peut augmenter sa capacité système de 4x8 à 8x24
- Prend en charge la messagerie vocale, la réception automatique, les postes, le centre d'appels de base et la CTI

- Permet d'ajouter des améliorations selon les besoins de l'entreprise
- Prend en charge les postes d'affaires

### Système de communications intégré (SCI) modulaire Norstar

Ce système souple et modulaire est conçu pour que vous puissiez améliorer la capacité logicielle et matérielle du SCI modulaire Norstar, qui prend en charge les éléments suivants :

- Jusqu'à 272 accès dans diverses configurations
- Les applications intégrées évoluées suivantes : messagerie vocale, messagerie unifiée, réseaux numériques et centres d'appels évolués
- Les modules d'extension du logiciel et du système qui évoluent selon les besoins de votre entreprise
- Tous les postes d'affaires

# Plateformes commerciales intelligentes

## *Postes Norstar : source d'amélioration de la productivité de votre entreprise*

Pour les utilisateurs finaux, les téléphones représentent le système. Votre téléphone consiste en l'interface la plus importante pour la productivité de votre entreprise. Les communications internes, les services à la clientèle et les activités interentreprises sont les éléments vitaux de vos communications d'affaires. Pour Nortel Networks, le téléphone tel qu'il est perçu par l'utilisateur, ainsi que la manière dont il livre les services, constitue le point de référence de la mesure d'un système vocal (reportez-vous à la figure 3). Norstar offre toute une gamme de postes d'affaires faciles à utiliser qui pourront répondre aux besoins de votre entreprise (reportez-vous à la figure 2), que ce soit de la réception à la salle de conférence ou tout autre endroit.

**Outils  
simples et  
efficaces  
améliorant la  
productivité**



*Figure 2 :  
Les couleurs platine et anthracite  
sont offertes pour quatre modèles de  
postes d'affaires. Ces modèles sont, de  
gauche à droite, T7316, M7324, T7100  
et T7208. Le modèle T7406 sans fil est  
également offert.*

### 1 Indicateur de message en attente/voyant de sonnerie visuel –

Les postes T7100, T7208 et T7316 sont maintenant dotés d'un voyant rouge vous permettant de vérifier la présence de messages entrants d'un simple coup d'œil. Les quatre différents signaux du voyant sont : un clignotement rapide indique que le téléphone sonne, que vous êtes occupé à traiter un autre appel ou que vous êtes absent de votre bureau; un clignotement lent indique qu'un appel est en attente; le voyant allumé indique qu'un message est en attente; le voyant éteint indique que le téléphone est libre.

### 2 Consignation des données d'appels –

Le nom des personnes qui vous ont appelé est affiché à votre poste. La consignation des données d'appels améliore les services d'identification du demandeur (IDR) en affichant un relevé des appels entrants indiquant la date, l'heure et le nombre de tentatives répétées des appels.

### 3 Touches afficheur –

Les postes T7316 et M7324 sont munis de trois touches afficheur permettant de simplifier les communications puisque vous n'avez qu'à sélectionner la touche correspondant à l'intervention appropriée sans avoir à mémoriser des commandes complexes.

### 4 Touche de fonction –

Vous n'avez qu'à appuyer sur cette touche pour programmer ou utiliser rapidement plusieurs fonctions des plateformes vocales Norstar et Business Communications Manager de Nortel Networks (solution voix-données intégrée).

### 5 Touche de libération –

Vous n'avez qu'à appuyer sur cette touche pour mettre fin à un appel mains libres plutôt que de décrocher puis raccrocher le combiné.

### 6 Haut-parleur intégré –

Une diffusion audio de qualité permet l'établissement d'appels mains libres, la diffusion d'une musique d'ambiance, l'écoute collective et les annonces de recherche de personnes. Un haut-parleur offrant un son clair permet d'éviter des malaises au niveau du cou et de l'oreille pouvant découler des appels de longue durée et empêche la distorsion des paroles transmises.

### 7 Touche de discrétion –

Vous pouvez utiliser la touche de discrétion pour écouter une conversation sans vous faire entendre.

### 8 Afficheur à cristaux liquides –

Les postes d'affaires sont dotés d'un afficheur à cristaux liquides pouvant vous guider

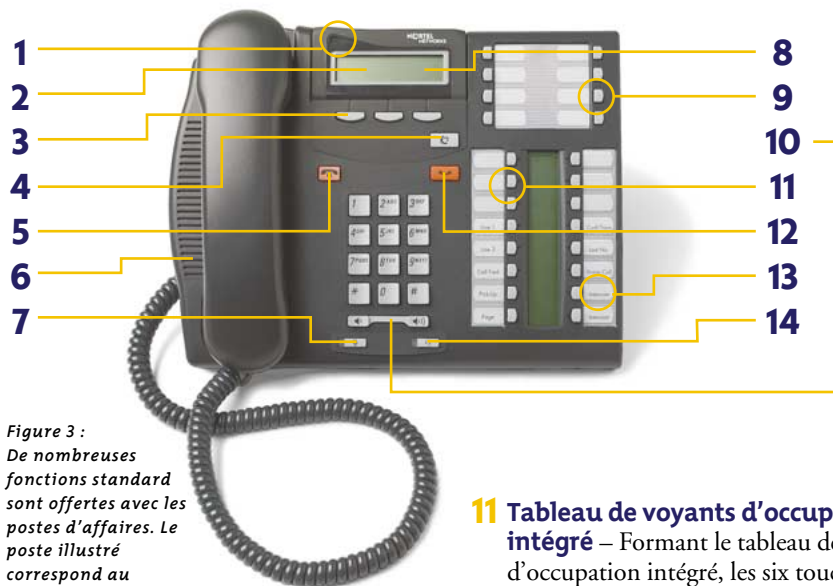


Figure 3 : De nombreuses fonctions standard sont offertes avec les postes d'affaires. Le poste illustré correspond au modèle T7316.

lorsque vous utilisez les fonctions Norstar et Business Communications Manager afin de faciliter le transfert des appels, l'établissement d'une conférence, la réponse aux messages et l'utilisation du réseau et des services d'application. L'afficheur à cristaux liquides vous permet d'identifier le demandeur avant de répondre à l'appel si vous êtes inscrit aux services IDR offerts par votre fournisseur de services vocaux. L'afficheur à cristaux liquides vous permet également d'accéder aux applications évoluées telles que la messagerie vocale, la messagerie par télécopie et la composition par nom sans avoir à consulter les manuels d'instructions. Pour faciliter l'affichage, les postes T7100, T7208 et T7316 sont dotés d'afficheurs à cristaux liquides entièrement réglables.

### 9 Touches mémoire –

Ces touches vous permettent d'accéder rapidement aux numéros de vos clients importants. Vous pouvez facilement programmer les numéros courants afin de pouvoir les composer en appuyant sur un seul bouton. Vous pouvez également programmer les touches mémoire pour accéder rapidement aux fonctions du système ou aux services du réseau. Vous pouvez personnaliser le poste selon vos méthodes de travail.

### 10 Touche de réglage du volume –

Vous pouvez régler facilement et rapidement le volume de la sonnerie, du combiné, du casque d'écoute ou du haut-parleur à l'aide de la touche de réglage du volume afin de mieux entendre les clients qui ne parlent pas fort ou de pouvoir entendre la sonnerie à partir d'un autre endroit si vous devez quitter votre bureau et que vous attendez un appel important.

### 11 Tableau de voyants d'occupation intégré –

Formant le tableau de voyants d'occupation intégré, les six touches supérieures munies de voyants à cristaux liquides permettent l'accès à n'importe quelle combinaison de fonctions ainsi qu'aux codes de composition automatique internes et externes. Vous pouvez facilement personnaliser chaque poste selon les besoins des utilisateurs. Par exemple, si vous rencontrez souvent des clients à votre bureau, vous pouvez programmer une touche «Ne pas déranger» qui vous permettra d'éviter les interruptions en appuyant tout simplement sur un bouton.

### 12 Garde –

En appuyant simplement sur une touche, vous pouvez mettre les demandeurs en garde et diffuser des tonalités ou de la musique pour les assurer qu'ils sont toujours en ligne. Les demandeurs externes mis en garde peuvent entendre des tonalités de rappel périodiques et la fonction de garde exclusive offerte comme code de fonction simple empêche vos collègues de prendre vos appels à partir de leurs postes.

### 13 Touches de ligne, mémoire ou intercommunication –

Le poste T7316 est doté de 10 touches programmables munies de voyants à cristaux liquides pouvant être programmées facilement comme touches de ligne, mémoire ou intercommunication. Les touches intercommunication servent à améliorer les communications internes en permettant aux employés de communiquer sans accaparer les lignes téléphoniques extérieures. Les appels des clients peuvent donc toujours être acheminés.

### 14 Touche mains libres –

Cette touche vous permet de prendre et d'établir des appels sans décrocher le combiné.

# Outils d'applications intelligents

## *Applications intégrées : Établissement d'une puissance permettant d'accroître les avantages concurrentiels*

Grâce aux applications intégrées modulaires, vous et vos employés pouvez accomplir plus de travail en moins de temps en gérant toutes les communications à partir d'un seul emplacement, ce qui vous permet également de réduire les frais d'appel interurbain en utilisant votre propre réseau pour la messagerie vocale et la messagerie par télécopie. Vous remarquerez très vite une augmentation de la productivité et vos clients remarqueront également votre rapidité de réponse accrue.

### **Messagerie de bureau électronique Norstar**

La messagerie de bureau électronique Norstar vous permet de gérer les messages vocaux, les télécopies et les messages électroniques à partir de votre écran d'ordinateur. Le système de messagerie CallPilot 150 offre des applications de messagerie évoluées aux entreprises composées de 25 à 200 utilisateurs, tandis que le système de messagerie CallPilot 100 répond aux besoins des entreprises composées de 10 à 40 utilisateurs de boîte vocale.

### **Messagerie par télécopie Norstar**

Les fonctions évoluées telles que Télécopie, Transmission de télécopies et Diffusion de télécopies vous aident à gérer les communications d'arrivée et de départ par télécopie.

### **Réseau numérique Norstar**

Profitez du réseau local et du réseau étendu de votre entreprise même s'ils proviennent de différents fabricants puisque la prise en charge du protocole de messagerie vocale pour Internet (VPIM) facilite l'interaction des systèmes de messagerie. Les réseaux numériques vous permettent d'envoyer des messages vocaux et des télécopies en tant que données par l'entremise d'un réseau de données plutôt que d'un réseau téléphonique, réduisant ainsi les frais d'appel interurbain.

L'utilisation du réseau est également réduite puisqu'il est alors possible d'envoyer un seul message à plusieurs destinataires en même temps.

### **Couplage téléphonie-informatique (CTI)**

Il est possible d'intégrer vos outils d'affaires les plus utilisés, votre ordinateur et votre téléphone, pour que vous puissiez gérer toutes vos communications à partir de votre bureau. Vous pouvez obtenir, utiliser et déplacer de l'information plus rapidement que jamais auparavant. La CTI permet d'améliorer le fonctionnement de votre entreprise en réduisant de façon significative les tâches répétitives afin que vos employés travaillent plus efficacement tout en réduisant les frais de ligne 800 et 888 et en traitant les appels des clients plus rapidement.

*Les fenêtres instantanées* vous permettent d'accéder immédiatement à la base de données des clients à partir de votre ordinateur avant de répondre à l'appel.

*L'identification du demandeur* est une fonction puissante lorsqu'elle est combinée à l'accès instantané à la base de données des clients et aux fonctions évoluées d'acheminement d'appels. Les représentants du service à la clientèle peuvent ajouter des nouveaux renseignements aux données et envoyer

ces données de client avec l'appel lorsque ce dernier doit être transféré à un spécialiste pouvant offrir de l'aide supplémentaire.

*La fonction d'acheminement des appels* permet d'acheminer les appels des clients selon l'heure de la journée, les activités au sein du service ou vos propres critères, afin d'offrir un service plus rapide, de réduire le nombre d'appels acheminés et de satisfaire les clients.

### **Réseaux privés Norstar**

Les petites et moyennes entreprises peuvent maintenant offrir, de façon rentable, les avantages des applications partagées aux succursales et aux bureaux distants tout en offrant l'accès transparent aux applications du serveur au siège social, et ce sans avoir à se procurer des systèmes extérieurs. Par exemple, vous pouvez établir un préposé à la réception de la messagerie vocale centralisée au siège social chargé du transfert des messages et des appels aux succursales et à l'emplacement principal par l'intermédiaire d'un serveur d'applications partagées. Ce processus est entièrement transparent pour les clients, qui ne savent pas s'ils parlent à un préposé se trouvant à la succursale ou au siège social. Vous économisez ainsi de l'argent puisque vous n'avez pas à vous procurer de système externe et votre gestion de réseaux s'en trouve simplifiée. La version 6.0 du SCI modulaire Norstar offre les réseaux privés Norstar à Meridian 1 et Norstar à Norstar, de même que la prise en charge des systèmes Norstar à Meridian par l'entremise des liaisons IP aux emplacements distincts.

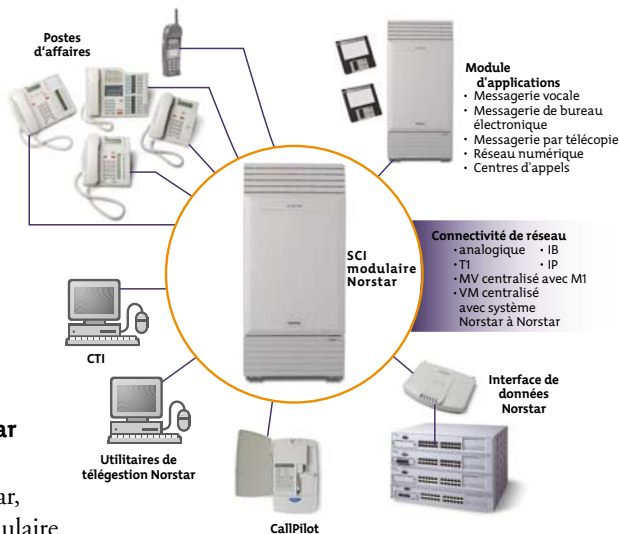
## Centres d'appels

Les clients aiment pouvoir communiquer rapidement avec la personne appropriée qui pourra répondre à leurs besoins; la conservation des appels des clients est donc essentielle au succès de votre entreprise. Norstar rend les fonctions d'un centre d'appels réalistes et rentables.

### Distribution automatique d'appels (DAA) Minuet Norstar

La distribution automatique d'appels (DAA) Minuet Norstar, prise en charge par le SCI compact Norstar, est comprise avec la messagerie vocale Norstar du module d'applications Norstar. Le logiciel prend en charge de 1 à 10 employés ou représentants du service à la clientèle simultanément et vous permet d'établir deux groupes de réponse distincts pour offrir une souplesse accrue lors du traitement des appels. La DAA Minuet Norstar fournit les statistiques d'appel à l'afficheur à cristaux liquides de votre poste Norstar, vous permettant ainsi de voir le nombre d'appels ayant obtenu une réponse, le nombre d'appels abandonnés et le nombre d'appels libérés pendant une période déterminée, ainsi que le délai moyen de réponse aux appels. Ces statistiques sont essentielles à la gestion des différents niveaux de service à la clientèle. Vous pouvez ajouter des employés ou un groupe de débordement pour traiter les appels lors des périodes de pointe. La catégorisation des appels permet à vos employés d'entrer un code numérique lorsqu'un appel est terminé pour indiquer les renvois d'affaires, les résultats publicitaires ou promotionnels ou le type de problème signalé. Cette information peut vous aider à cibler les aspects les plus avantageux de votre entreprise.

Figure 4 :  
Les systèmes de communications intégrés Norstar proposent aux entreprises du monde entier des solutions de communications complètes.



### Distribution automatique d'appels (DAA) Prelude Norstar

La distribution automatique d'appels (DAA) Prelude Norstar, prise en charge par le SCI modulaire Norstar, est conçue pour les entreprises comprenant au maximum 15 représentants actifs du service téléphonique et de 5 à 30 lignes téléphoniques d'arrivée. Pour aider à améliorer le traitement des appels d'arrivée au sein de votre entreprise, cette application polyvalente offre les services suivants :

- Diffusion d'annonces vocales numériques aux demandeurs en garde
- Débordement d'appels et d'autres fonctions évoluées d'acheminement d'appels
- Relevés de gestion approfondis (17) sur la performance des préposés, du groupe et du système
- Distribution des appels selon la plus longue période d'inoccupation
- Affichage de l'état du groupe et du système en temps réel

Si votre entreprise prend de l'ampleur et que la capacité de la distribution automatique d'appels (DAA) Prelude Norstar n'est plus suffisante, vous n'avez qu'à effectuer une mise à niveau en installant le logiciel de distribution automatique des appels Cinphony Norstar.

### Distribution automatique d'appels (DAA) Cinphony Norstar

La distribution automatique d'appels (DAA) Cinphony Norstar, prise en charge par le SCI modulaire Norstar, offre une plus grande capacité ainsi que des fonctions de superviseur pour répondre aux besoins des entreprises croissantes. La distribution automatique d'appels Cinphony comprend deux niveaux de capacité. Le niveau I accepte un maximum de 30 représentants actifs et 80 lignes

téléphoniques; le niveau II accepte un maximum de 80 représentants actifs et 120 lignes téléphoniques. En plus des fonctions offertes par le système Prelude, le système Cinphony offre de nombreuses capacités de centre d'appels puissantes, notamment :

- Acheminement intelligent d'appels
- Mise en file d'attente prioritaire des demandeurs
- Exportation de l'information sur la distribution automatique des appels vers d'autres outils logiciels populaires pour la personnalisation des relevés
- Outils de surveillance comme les affichages d'information sur les postes Norstar, les demandes d'aide du personnel et la surveillance discrète
- Relevés de gestion approfondis (17)

### Centre d'appels de base CallPilot de Norstar

Le centre d'appels de base de Norstar, pris en charge par le SCI modulaire Norstar et le SCI compact Norstar, offre aux petites entreprises une application de centre d'appels rentable leur permettant de faire affaire avec des clients importants et d'augmenter leurs revenus.

- Code d'activation facultatif pour le système CallPilot 100
- Intégré au système CallPilot 150
- Activation de 2 files d'attente et de 10 préposés actifs
- Application de relevé de centre d'appels offerte par le biais d'un code d'activation
- Mise à l'essai du centre d'appels de base avec le système CallPilot 100

# Le pouvoir de Norstar

Si vous cherchez à vous procurer un système de communications d'affaires, vous avez sans doute remarqué un nom qui apparaît souvent, soit **Norstar de Nortel Networks**. En fait, le système Norstar est la solution vocale la plus utilisée au monde. De nos jours, plus de 15 millions de personnes utilisent les postes Norstar dans plus de 80 pays, ce qui en fait la principale solution vocale à l'échelle internationale. En 2001, le système téléphonique Norstar s'est également classé comme le premier système téléphonique en Amérique du Nord<sup>†</sup>. Norstar offre des fonctions perfectionnées qui sont faciles à utiliser et offre aux entreprises la souplesse nécessaire pour s'adapter à la croissance de l'entreprise et aux nouveaux services. De plus, le niveau de qualité du système Norstar est l'un des plus élevés de l'industrie. Voilà une valeur durable!

<sup>†</sup> Source : InfoTrack for CPE and Multimedia 04/2001, Phillips InfoTech Consulting, Inc.



*Nortel Networks s'impose en tant que chef de file et innovateur au sein de l'industrie et vise à transformer la façon dont le monde communique. La société offre à ses clients et à ses fournisseurs de services une technologie et une infrastructure des communications permettant d'activer les données IP à valeur ajoutée et les services multimédias à l'échelle des réseaux sans fil, des réseaux filaires, des réseaux d'entreprise ainsi que des réseaux optiques. En tant que société internationale, Nortel Networks a établi des relations d'affaires dans plus de 150 pays. Pour obtenir de plus amples renseignements sur Nortel Networks, consultez le site Web suivant :*

[www.nortelnetworks.com/norstar](http://www.nortelnetworks.com/norstar)

**Adresse aux États-Unis :**

Nortel Networks  
35 Davis Drive  
Research Triangle Park,  
North Carolina 27709  
USA

**Adresse au Canada :**

Nortel Networks  
8200, chemin Dixie  
Bureau 100  
Brampton (Ontario) L6T 5P6  
Canada

**Adresse aux Caraïbes et  
en Amérique latine :**

Nortel Networks  
1500 Concorde Terrace  
Sunrise,  
Florida 33323  
USA

**Adresse en Europe :**

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

**Adresse en Asie :**

Nortel Networks  
6/F Cityplaza 4  
Taikooshing  
12 Taikoo Wan Road  
Hong Kong

Pour obtenir de plus amples renseignements, communiquez avec votre représentant de Nortel Networks ou composez le 1 800 4-NORTEL ou 1 800 466-7835 à partir de n'importe quel endroit en Amérique du Nord.

\*Nortel Networks, le logo de Nortel Networks, la marque internationale de Nortel Networks et Norstar sont des marques de commerce de Nortel Networks. Toutes les autres marques de commerce citées appartiennent à leurs propriétaires.

© Nortel Networks 2002. Tous droits réservés. Nortel Networks se réserve le droit de modifier l'information contenue dans cette publication sans préavis. Nortel Networks ne sera pas tenue responsable des erreurs qui peuvent se trouver dans la présente publication.

NN103721-022803