



RENDRE LA CONVERGENCE ABORDABLE ET  
ACCESSIBLE AUX PLUS PETITES ENTREPRISES

**>NORTEL<sup>SM</sup>. UNE NOUVELLE PERSPECTIVE.**

## Aperçu du produit

### Système Business Communications Manager 50 de Nortel

*Les petites entreprises peuvent maintenant profiter de solutions abordables de communications convergentes voix et données, qui étaient auparavant offertes uniquement aux grandes entreprises.*

#### **Services de téléphonie et de communications convergentes voix et données – téléphonie traditionnelle, téléphonie IP ou ensemble des deux – en une seule solution**

Si votre entreprise comporte un ou plusieurs petits établissements, franchises ou succursales ayant au maximum quelques dizaines d'utilisateurs, vous avez sans doute cherché la manière la plus productive, rentable et fiable de relier les gens et les établissements.

Peu importe votre secteur d'activités, vous aimeriez projeter la meilleure image possible et offrir un service inégalé à la clientèle afin de vous démarquer de la concurrence. Votre personnel devrait être en mesure d'exploiter les ressources d'Internet et du réseau local de l'entreprise, sans laisser les virus et les pirates qui foisonnent sur Internet les exploiter. De plus, il vous faut un rendement et des capacités de haut niveau, à faibles coûts de propriété.

La solution est donc un système Business Communications Manager de Nortel, une plateforme tout en un qui répond aux besoins en communications convergentes voix et données des petites et moyennes entreprises. Le système Business Communications Manager se distingue en offrant un choix de stratégies IP (compatibles ou pures), avec prise en charge simultanée de postes d'affaires IP ou traditionnels (et une migration en douceur de l'un à l'autre).

Trois modèles offrent des choix pour toutes les applications – de la petite entreprise ou succursale équipée de quelques postes, à l'entreprise multibureau dotée de centaines d'accès voix et données – à un prix convenant à toutes.

La plateforme Business Communications Manager 50 est idéale pour les entreprises requérant jusqu'à 20 postes, et qui envisagent la possibilité d'en avoir plus de 40 dotées de capacités évoluées, telles que des fonctions téléphoniques puissantes, des messageries vocale et unifiée, un réseau IP,



un accès à Internet et à l'intranet, des centres d'appels avec acheminement selon les niveaux de compétences, de la téléphonie IP au bureau et un routeur intégré pour l'accès à large bande Ethernet ou ADSL.

Puisque le système Business Communications Manager 50 est une solution intégrée, vous avez l'assurance que toutes ces applications fonctionnent ensemble. Vous ne vous perdrez pas dans le labyrinthe des appareils autonomes, des mises à niveau de logiciels ni d'un ramassis de câbles; tout ce dont vous avez besoin est inclus dans une unité compacte pouvant être gérée à partir d'une seule application logicielle intuitive.

### **Transformer les communications utilitaires de base en un avantage concurrentiel**

La plateforme Business Communications Manager 50 vous offre aujourd'hui de nets avantages et prouve réellement sa valeur à long terme, à mesure que votre entreprise croît et évolue.

**Améliorer la satisfaction des clients** grâce au traitement prompt et efficace des appels de sorte que les demandeurs puissent vous joindre en tout temps et partout. Par exemple, les fonctions de réponse automatique et de messagerie vocale permettent aux clients de poser des questions, de passer des commandes ou de planifier une visite d'aide technique à toute heure du jour ou de la nuit.

**Améliorer la productivité du personnel** grâce à la plus riche gamme de fonctions pratiques et de commandes, à l'accès sécurisé à Internet et aux moyens offerts à l'utilisateur de garder contact lorsqu'il est à l'extérieur de son bureau. Par exemple, les fonctions de renvoi automatique et de

réacheminement des appels permettent de personnaliser leur acheminement interne lorsque les membres du personnel visitent d'autres établissements, déménagent ou changent de fonction.

**Augmenter les revenus** grâce aux applications de centre d'appels et de libre-service offertes en option qui facilitent les affaires entre vous et votre clientèle. Par exemple, l'acheminement des appels selon les niveaux de compétences redirige promptement le demandeur vers le préposé le plus apte à l'aider.

**Réduire les coûts** en rationalisant la gestion, en centralisant la messagerie et les applications de gestion de divers établissements, au moyen du réseau local existant et de l'Internet, afin de transmettre de façon sécurisée les appels vocaux et les télécopies tout en profitant des nouveaux services IP.

**Optimiser le réseau** grâce à la possibilité d'utiliser le réseau local existant afin de transmettre les appels vocaux et les télécopies et d'interagir avec les éléments et applications réseau de tierce partie. Vous pouvez commander l'unité de base du système Business Communications Manager 50 munie d'un routeur Ethernet ou ADSL – un souci de moins.

**Suivre le rythme du succès.** Les logiciels et les modules d'extension du système vous donnent la possibilité de faire évoluer les capacités et les fonctionnalités du système selon les besoins changeants de votre entreprise.

**Migrer vers la convergence par étapes** de l'environnement actuel mixte à l'environnement IP pur. Que vous soyez déjà prêts pour la convergence ou que prévoyiez l'être dans un an, les options sont ouvertes et l'investissement est sûr.

### **Projeter une image digne d'une grande entreprise à un prix idéal pour les petites entreprises**

L'unité abordable Business Communications Manager 50 est abordable, conçue pour les petits établissements et elle est dotée de centaines de fonctionnalités et d'une suite complète d'applications intégrées. À mesure que l'entreprise croît et plus ses besoins évoluent, il est possible d'activer d'autres capacités simplement en entrant un code d'activation. Examinez les possibilités :

- › **Une des plus grandes gammes de fonctions téléphoniques dans l'industrie** – plus de 400 au total – assurent un traitement des appels de manière exceptionnellement fiable, efficace et polyvalente. Vous avez la certitude que tous les appels des demandeurs seront traités avec professionnalisme et rapidité. Le personnel apprécie les fonctions et les commandes pratiques et productives qui réduisent les chassés-croisés et les frustrations au téléphone. Par exemple, le système peut mettre un appel en garde pour téléavertir une personne qui répondra à l'appel à partir de n'importe quel poste téléphonique.
- › **La messagerie vocale** permet aux demandeurs de laisser des messages importants dans la boîte vocale d'un utilisateur, d'un service ou d'un groupe choisi. Le système ajoute des informations sur l'appel : l'identification du demandeur, la date et l'heure de l'appel et son niveau de priorité. Les employés peuvent enregistrer leurs propres annonces personnalisées et utiliser n'importe où un accès protégé par mot de passe à leurs messages. La capacité des boîtes vocales est pratiquement illimitée, puisque le système Business Communications Manager 50 offre 100 heures d'enregistrement de messages.

**Le puissant système Business Communications Manager de Nortel - est non seulement idéal pour les entreprises de trois à 20 utilisateurs, mais il peut aussi évoluer pour desservir plus de 40 utilisateurs.**

- › La **réception automatique** répond aux appels en tout temps par des messages d'accueil personnalisés et les achemine aux personnes, aux services ou aux boîtes vocales appropriés, selon l'heure, le jour, l'horaire des vacances et l'identification du demandeur. La logique d'acheminement peut comporter plusieurs niveaux afin que les demandeurs accèdent directement à la bonne destination.
- › La **messaging unifiée** regroupe les messages vocaux, les télécopies et les courriels dans l'ordinateur de bureau ou portable de l'utilisateur qui peut alors les gérer au moyen d'une application commune, telle que Outlook ou Exchange de Microsoft. Cette fonction est pratique et fait économiser du temps, en particulier pour les utilisateurs qui reçoivent un volume élevé d'appels.
- › La **convergence** des services sur IP prend en charge les nouvelles applications puissantes de commerce électronique pour améliorer l'exploitation et le service à la clientèle, elle déploie de façon rentable les services réseau pour les télétravailleurs, elle améliore la portabilité et elle simplifie les déplacements et les changements tout en éliminant les frais d'interurbain pour les appels interbureaux.
- › L'**accès universel à Internet** procure aux utilisateurs autorisés l'accès à l'intranet de l'entreprise ou à Internet. Des fonctions de sécurité offertes en option – authentification, chiffrement, pare-feu, réseaux virtuels privés (VPN) – offrent une connectivité sécurisée entre les établissements d'affaires et les employés mobiles ou basés à domicile.

**Les plateformes Business Communications Manager prennent en charge simultanément une gamme de postes numériques et IP. Vous pouvez donc conserver vos postes actuels et mettre à niveau l'infrastructure de votre système de communications, en plus de faire converger les services sur IP par étapes selon vos besoins.**

- › L'**application Call Center** distribue les appels entrants à un maximum de 10 préposés actifs ou d'employés désignés afin de créer un bureau de commande, un service de réservation, un service à la clientèle ou un centre de soutien technique. Les appels sont transmis dans deux files d'attente correspondant aux compétences des préposés afin que les demandeurs aient accès rapidement à la bonne destination et que les préposés puissent offrir le meilleur service possible.
- › Le **couplage téléphonie-informatique (CTI)** permet d'utiliser des applications logicielles de tierce partie pour contrôler des services téléphoniques comme un répertoire d'entreprise cliquer-appeler ou l'affichage automatique d'écrans instantanés montrant l'état du compte d'un demandeur.

Il est facile d'activer, de configurer et de gérer ces applications à partir d'un poste de travail doté d'un accès au réseau local ou Web, au moyen d'une application commune nommée Gestionnaire de composantes et de son « profil de configuration ».

## **Mettre la puissance du système Business Communications Manager entre les mains de l'utilisateur**

Pour l'utilisateur final, le poste téléphonique sur son bureau constitue le système. Il s'agit d'une interface essentielle pour utiliser facilement le système téléphonique, et même, sa productivité, son efficacité et sa satisfaction. C'est pourquoi Nortel offre une gamme étendue de postes conviviaux pour répondre à tous les besoins, au bureau de réception ou à la salle de conférence, pour les superviseurs qui passent leurs journées au téléphone ou pour les travailleurs mobiles qui ne sont jamais à leur bureau.

### *Pour la téléphonie numérique traditionnelle...*

Nortel offre un poste de base monoligne qui est idéal pour les endroits publics, tels que les cafétérias et les entrées... une sélection de postes multilignes à afficheur et des consoles pour les moyens ou grands utilisateurs, ainsi que des postes sans fil et une unité d'audioconférence.

**Enfin, les avantages de la convergence sont maintenant abordables et accessibles aux petites entreprises.**

**Offrez des niveaux élevés de professionnalisme et de qualité de service pour fidéliser votre clientèle.**



### *Pour tirer avantage d'un réseau IP...*

Le personnel peut utiliser une combinaison de postes IP ou non IP, ce qui vous permet d'étendre l'investissement dans les postes d'affaires numériques tout en migrant par étapes vers la convergence.

### *Pour étendre la convergence sur IP vers les bureaux électroniques des utilisateurs...*

Nortel offre un choix de postes IP multilignes conformes aux normes de l'industrie, munis d'un afficheur ACL, et un poste logiciel IP qui transforme un ordinateur portable ou de bureau en une plateforme de communications convergentes voix et données.

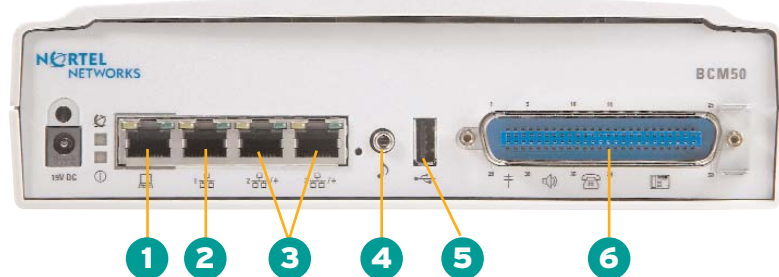
Puisqu'une seule unité Business Communications Manager 50 peut prendre en charge toutes les combinaisons de ces postes, vous pouvez faire vos choix en fonction de votre budget et de la meilleure utilité. De plus, lorsque vous mettez à niveau un système de communications de Nortel – par exemple, vous passez d'un système Norstar\* à un système Business Communications Manager ou d'un système Business Communications Manager 50 à un système Business Communications Manager 200 ou 400 – vous pouvez conserver les mêmes postes téléphoniques sur les bureaux des utilisateurs.

### **Acheter les produits nécessaires aujourd'hui. Développer le système selon les besoins.**

**Ajout de capacité.** L'unité de base du système Business Communications Manager 50 a été conçue pour répondre aux exigences d'interface de nombreuses petites entreprises tout en étant abordable pour les systèmes n'ayant que trois à 20 postes. Toutefois, cette plateforme pourra évoluer pour prendre en charge plus de 40 postes numériques et 32 postes IP. Procurez-vous uniquement les accès requis aujourd'hui et activez des accès supplémentaires ultérieurement, selon vos besoins.

Lorsque vous devez augmenter les capacités de l'unité de base, ajoutez-lui simplement des modules périphériques afin de multiplier les accès dans des combinaisons variées de lignes, de circuits et de postes.

Grâce à une architecture conviviale et très polyvalente, le système Business Communications Manager 50 permet aux petits établissements de profiter des capacités de convergence qui étaient auparavant offertes uniquement aux entreprises beaucoup plus grandes.



1. Accès Ethernet 10/100 pour la programmation et la gestion du système.
2. Accès Ethernet 10/100 pour les communications convergentes sur réseau local.
3. Deux accès Ethernet 10/100 pour la connexion au réseau local ou aux unités d'extension offertes en option procurant des lignes ou des postes supplémentaires.
4. Prise d'entrée offrant une alternative pour l'attente musicale.
5. Accès USB prenant en charge les capacités évoluées de gestion du système.
6. Connecteur RJ-21 sur le panneau avant afin de raccorder jusqu'à quatre circuits analogiques, quatre postes analogiques et 12 postes numériques pour l'attente musicale, pour téléavertir une personne à l'extérieur et pour une sortie de relais auxiliaire.

Vous pouvez activer ces accès en tout temps simplement en téléchargeant un code. À la différence des autres systèmes offerts sur le marché, vous n'avez pas à remplacer le matériel principal.

**Ajout de fonctionnalités.** Puisque toutes les caractéristiques et applications sont préchargées dans le système Business Communications Manager, elles peuvent également être activées facilement au moyen d'un simple code. Si vous ne savez pas de quelles applications votre entreprise a besoin, Nortel facilite la prise de décision en offrant un essai gratuit de 60 jours pour la plupart des applications – de la messagerie vocale aux applications CTI dernier cri.

**Mise à niveau sans restructuration.** Grâce à des normes ouvertes et à une stratégie de mise à jour périodique, les plateformes Business Communications Manager 50 s'adaptent bien aux environnements mixtes de services analogiques, numériques, IP et sans fil. De plus, puisqu'elles sont compatibles à d'autres installations d'intercommunication, systèmes PBX, systèmes Business Communications Manager étendus de Nortel et à sa gamme de serveurs d'appels convergents, la voie vers la migration se fait en douceur – peu importe où vous mène votre succès commercial.

## **Facile à installer. Facile à gérer.**

Pour les administrateurs autant que pour les utilisateurs, le système téléphonique doit être quasi invisible; une voie sans problème et sans tracas pour le flux de données essentielles à l'entreprise. Fidèles à cette proposition, les systèmes Business Communications Manager 50 sont simples, fiables, rentables, tout en étant faciles à installer et à utiliser.

Le système Business Communications Manager 50 est livré dans un coffret en plastique robuste de la taille d'une boîte de papier d'impression. Cette unité compacte tout en un peut être installée sur un bureau, dans un bâti de 48 cm offert en option ou sur un mur au moyen des supports optionnels.

**Administration simplifiée grâce aux outils de gestion intégrés.** L'installation et la configuration sont faciles puisque le système Business Communications Manager 50 est livré avec sa propre application de gestion intuitive. En fait, vous pouvez surveiller et programmer tout le système, toutes ces nombreuses fonctionnalités, simplement au moyen de quelques fenêtres du logiciel. Vous n'avez même pas besoin d'ordinateur ou d'une connexion IP pour gérer l'unité, car la plupart des fonctions peuvent être programmées à partir de n'importe quel poste téléphonique qui est connecté.

**Gestion facile de grands réseaux distribués.** Si le réseau de votre entreprise comprend des centaines, voire des milliers, de systèmes Business Communications Manager, même une combinaison de modèles, vous pouvez les gérer tous efficacement à partir d'un emplacement central. Le système Network Configuration Manager de Nortel vous aide à créer et à maintenir une base de données centrale des configurations, il est donc facile d'ajouter rapidement des systèmes, de sauvegarder des données et de les restaurer.

**L'avantage des applications centralisées.** Vous pouvez rationaliser davantage la gestion réseau en centralisant les applications de messagerie et de gestion, puis en les répartissant sur le réseau IP. En plus d'économiser de l'argent, votre entreprise sera avantagée par des messages d'accueil uniformes, une gestion globale, des interfaces et une utilisation similaire dans tout le réseau.

## **Intégrer la téléphonie et les données dans un système rentable.**

Le système Business Communications Manager 50 de Nortel combine les meilleurs éléments des systèmes PBX numériques haut de gamme, des solutions de convergence de pointe et des solutions puissantes de réseau de données puissantes en un seul ensemble abordable. En intégrant des solutions évoluées de réseau de données et des fonctions complètes de téléphonie en

un seul appareil, le système Business Communications Manager 50 offre un niveau d'intégration et de polyvalence rarement vu dans l'industrie – et à coup sûr inhabituels chez les petites entreprises. Associez cela à une rapidité d'installation et à une facilité d'utilisation et vous verrez que le système Business Communications Manager 50 est un choix logique et évident pour votre entreprise.

## **Nortel une nouvelle perspective de faire des affaires.**

Pour le choix de votre système de communications d'affaires, ne prenez aucun risque. Comptez sur l'entreprise qui offre des systèmes de téléphonie et de données aux plus importants fournisseurs de services et aux entreprises du monde entier depuis des dizaines d'années – l'entreprise pionnière de la révolution numérique, qui a réinventé le réseautage commercial de l'ère Internet et qui mène actuellement le marché de la téléphonie pour les petites et moyennes entreprises.

Pour en savoir plus sur la manière dont les systèmes Business Communications Manager de Nortel peuvent améliorer la productivité et la satisfaction du personnel, rationaliser l'exploitation et les coûts et offrir un service supérieur à la clientèle, communiquez avec votre revendeur local ou visitez-nous sur le Web, à l'adresse [www.nortel.com/bcm](http://www.nortel.com/bcm).

Installation et configuration faciles pour des télécommunications sans problème



**États-Unis :**

Nortel  
35 Davis Drive  
Research Triangle Park, NC 27709 USA

**Canada :**

Nortel  
8200, Dixie Road, bureau 100  
Brampton, Ontario L6T 5P6 Canada

**Caraïbes et Amérique latine :**

Nortel  
1500 Concorde Terrace  
Sunrise, FL 33323 USA

**Europe :**

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

**Asie-Pacifique :**

Nortel  
Nortel Networks Centre  
1 Innovation Drive  
Macquarie University Research Park  
Macquarie Park, NSW 2109  
Australia  
Tél. : +61 2 8870 5000

**Chine élargie :**

Nortel  
Sun Dong An Plaza, 138 Wang Fu Jing Street  
Beijing 100006, China  
Tél. : (86) 10 6510 8000

Nortel est un chef de file reconnu dans la prestation de solutions de communications qui optimisent l'expérience humaine, favorisent et propulsent le commerce mondial et contribuent à sécuriser et à protéger les données les plus essentielles. Aux entreprises et aux fournisseurs de services, Nortel offre des solutions technologiques novatrices englobant des services et des applications bout en bout à large bande, de voix sur IP, de multimédia et à large bande sans fil, et qui ont été conçues pour aider les gens à relever les plus grands défis dans le monde. Nortel exerce des activités dans plus de 150 pays. Pour obtenir de plus amples renseignements, visitez le site Web de Nortel, à l'adresse [www.nortel.com](http://www.nortel.com), communiquez avec votre représentant de Nortel ou appelez au numéro 1 800 4 NORTEL (1 800 466-7835) à partir de l'Amérique du Nord.

Le logo Nortel, le dessin du globe et Norstar sont des marques de commerce de Nortel Networks. Toutes les autres marques de commerce citées appartiennent à leur propriétaire.

© Nortel Networks, 2005. Nortel se réserve le droit de modifier l'information contenue dans la présente publication sans préavis. Nortel ne peut être tenue responsable des erreurs pouvant s'être glissées dans ce document.

**NORTEL**