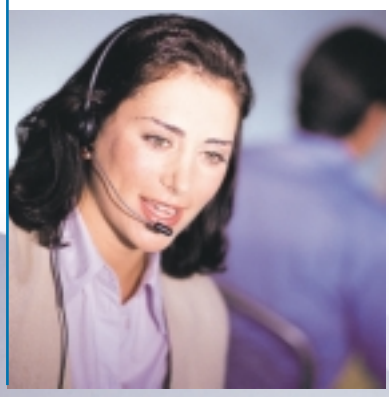
Meridian 1

Soluzioni di comunicazione per l'azienda che evolve

NORTEL NETWORKS™



Leader mondiale per le soluzioni di comunicazione aziendale

La comunicazione è una parte integrante della strategia aziendale e rappresenta un aspetto essenziale per garantire la produttività della forza lavoro, l'assistenza ai clienti e uno sviluppo aziendale di sicuro successo. Oggi la comunicazione è diventata uno strumento indispensabile per il potenziamento di qualsiasi attività commerciale. Alla luce di tali fatti, la scelta della tecnologia diventa un fattore determinante per raggiungere un vantaggio competitivo.

43 milioni di utenti a livello mondiale

I sistemi di comunicazione aziendale Meridian 1 mettono a disposizione dei propri clienti una tecnologia in grado di fornire la soluzione ideale per ogni esigenza. Presente in oltre 150 paesi, Meridian 1 rappresenta oggi il sistema di comunicazione aziendale leader del mercato, disponendo della più estesa base installata a livello mondiale che conta oltre 43 milioni di utenti. Solo in Europa, oltre 50.000 sistemi Meridian 1 servono oggi 10 milioni di utenti.

Meridian 1 è una famiglia di sistemi di comunicazione aziendale altamente affidabile in grado di supportare un numero di utenti compreso tra 16 e 16.000 in ambienti basati su infrastrutture a commutazione di circuito tradizionali o a commutazione di pacchetto Voice Over IP (VoIP). Oltre alle funzioni telefoniche che ne costituiscono l'aspetto principale, il diffusissimo sistema Meridian 1 (fonte:MZA 2002) offre soluzioni integrate di mobilità, messaggistica, hot-desking, telelavoro, IVR e contact centre. La flessibilità e l'ampio ventaglio di funzioni offerte da Meridian 1 garantiscono la soddisfazione di tutte le esigenze aziendali, in uno spettro che va dalle funzionalità vocali di base alle reti consolidate multimediali più estese. La comprovata sicurezza degli investimenti effettuati in Meridian si traduce nella possibilità garantita alle aziende di potersi aggiornare alle nuove tecnologie in ogni momento. Vengono così assicurati investimenti sicuri e vantaggiosi a lungo termine, soprattutto per le organizzazioni che dedicano particolare attenzione alle tecnologie emergenti nel settore della telefonia, quali Voice Over IP.

Una famiglia modulare

L'architettura modulare di Meridian 1 fornisce la base necessaria per la crescita e lo sviluppo dell'azienda, su cui implementare potenziamenti futuri senza perdere i vantaggi dell'investimento iniziale. È sufficiente acquistare nuove funzioni per poter disporre della capacità necessaria al momento giusto, sulla scia dello sviluppo dell'organizzazione e delle attività. Meridian 1 è disponibile in quattro modelli diversi: Option 11C Mini, Option 11C, Option 61C e Option 81C. Ciascuna di queste opzioni utilizza software, hardware, apparecchi telefonici e applicazioni comuni che garantiscono un ottimo rapporto qualità/prezzo alle aziende in espansione.

Option 11C Mini rappresenta la soluzione ideale per aziende che necessitano da un minimo di 16 a un massimo di 144 estensioni. L'installazione del sistema è disponibile su rack, a parete, su scrivania o scaffale. L'opzione di montaggio su rack standard da 19 pollici consente di installare il sistema negli stessi armadi rack che ospitano i prodotti dati. L'opzione 11C Mini riunisce la gamma completa delle funzioni Meridian 1 in un modulo piccolo, ma di grande potenza.

Option 11C è un sistema sofisticato che raccoglie in pochissimo spazio una grande capacità. Option 11C è stato progettato pensando alle esigenze delle sempre più numerose piccole aziende e reti di filiali. Il sistema consente l'aggiunta di un massimo di quattro moduli di espansione collegati tramite **IP** e forniti di caratteristiche di **"survivability"**. Ciò permette di adattarlo ad organizzazioni più grandi per un massimo di 800 utenti telefonici con un livello di solidità superiore. Il sistema Option 11C è caratterizzato da un alto livello di semplicità, applicabile amolteplici aspetti quali utilizzo del sistema, installazione e gestione.

Option 61C e **Option 81C** rappresentano le soluzioni di rete ottimali per le aziende di medie e grandi dimensioni. In entrambi i sistemi è presente una CPU ridondante che, assieme a processi di produzione avanzati e alla tecnologia innovativa, fa delle opzioni 61C e 81C di Meridian 1 i sistemi ottimali per call centre e altri ambienti che fondano la propria attività aziendale sulla comunicazione telefonica. Generalmente impiegati in ambienti che richiedono da qualche centinaia a un massimo di 16.000 utenti, entrambi i sistemi consentono di aggiungere schede di linea per fornire l'espansione desiderata in caso di necessità.

La flessibilità
necessaria per creare le soluzioni giuste

Indipendentemente dal livello di funzionalità richiesto, sia che si tratti di attività aziendali generiche che di reti o contact centre con esigenze più specifiche, Meridian 1 fornisce la flessibilità adatta per garantire la soluzione ottimale. È sufficiente inserire una scheda nel sistema Meridian1 per poter beneficiare di una vasta gamma di funzioni software e di applicazioni aziendali.

MICB

MICB (Meridian Integrated Conference Bride), ad esempio, rappresenta la soluzione adatta per creare un lavoro di gruppo efficace e conveniente dal punto di vista dei costi, nonché per ridurre i tempi di risposta durante le audio conferenze. Ideale per la conduzione di audio conferenze tra organizzazioni ubicate in diverse aree geografiche, abilita questo tipo di comunicazione indipendentemente dalla sede e dal fuso orario, 7 giorni su 7 e 24 ore su 24. Consente inoltre di tagliare le spese relative all'utilizzo di un fornitore di servizi esterno, inclusi i costi al minuto associati ad ogni utente e i costi delle chiamate esterne, e garantisce tempi di ammortamento minimi, circa 4 mesi in normali condizioni di utilizzo.

MIRAN

L'aggiunta dellea funzionalità avanzata fornite da **MIRAN (Meridian Integrated Recorded Announcements)** garantisce la possibilità di assicurare ai clienti l'assistenza desiderata in ogni momento. Le funzioni avanzate di amministrazione di MIRAN ne fanno la soluzione ideale per la registrazione di annunci e musica d'attesa per i contact centre e gli ambienti di assistenza clienti.

MIPCD

La soluzione ideale per i servizi "one-number" è rappresentata da **Meridian Integrated Personal Call Director (MIPCD)**. Le schermate MIPCD e le deviazioni di chiamata si basano su dati preprogrammati, quali identificativo della linea chiamante, ora e giorno della settimana.

Attenzione ai risultati

Il potente programma **Optivity Telephony Manager (OTM)** di Meridian 1 rende l'amministrazione quotidiana del sistema un compito estremamente semplice. L'interfaccia utente grafica di OTM, basata sul Web e su varie finestre, unita alla vasta gamma di applicazioni complete, consente di gestire e controllare una o più sedi o le applicazioni Meridian 1 da un'unica sede centrale. OTM offre servizi di directory aziendali flessibili, oltre a funzioni di registrazione e account di chiamata avanzate dotate di report grafici per l'indicazione di trend e l'analisi degli schemi di chiamata. In breve, l'uso di OTM consente di risparmiare tempo e denaro nelle operazioni di installazione, manutenzione e gestione dei sistemi e delle reti Meridian 1.

Desktop potenziati

Sono centinaia le soluzioni proposte da Meridian 1 per sfruttare appieno i vantaggi degli apparecchi telefonici. L'offerta degli apparecchi proposti e delle relative funzioni varia in base al tipo di lavoro da eseguire e alla persona che lo svolge. La vasta gamma di apparecchi telefonici include apparecchi digitali o telefoni IP dal design esclusivo, dotati di funzioni di messaggistica e di gestione chiamate di facile uso. Sono inoltre disponibili schede per telefoni analogici e fax, incluse soluzioni per gestire apparecchi fuori sede, che possono essere installati fino a 10 Km di distanza dal sistema Meridian 1.

Mediante la console operatore basata su PC, è inoltre possibile potenziare l'efficacia dell'operatore per sfruttare l'integrazione tra computer e telefono e fondere la capacità di elaborazione delle chiamate di Meridian 1 con la capacità di memorizzazione ed elaborazione delle informazioni del PC.

Comunicazione e controllo

Meridian Mail è il sistema di posta vocale leader a livello mondiale che offre un software di elaborazione vocale semplice, ma di grande potenza per funzioni di segreteria telefonica, messaggistica vocale, deviazioni di chiamata, moduli vocali, menu vocali e fax-on-demand. Un ulteriore sviluppo della tecnologia di messaggistica è rappresentato da **CallPilot**, un'evoluzione dell'architettura di Meridian Mail, che si arricchisce della funzione di messaggistica unificata. CallPilot consente di recuperare la posta vocale, elettronica e via fax utilizzando un'unica interfaccia utente semplice da utilizzare e gestire, eseguibile direttamente dal PC e dal telefono. La tecnologia di riconoscimento vocale avanzata consente agli utenti di accedere ai messaggi fax e vocali praticamente da qualsiasi luogo e mediante semplici comandi vocali, quali "riproduci, elimina, messaggio successivo, inoltra". Il sistema di traduzione testo-parola (text-to-speech) aggiunge una nuova dimensione alla mobilità, abilitando l'invio di messaggi di posta elettronica mediante il telefono. Totalmente compatibile con Symposium Call Centre Server, CallPilot Release 2 è dedicato alle specifiche esigenze di elaborazione vocale dei call centre, relative, ad esempio, all'annuncio della posizione in coda e del tempo di attesa previsto.

Libertà di movimento

Le soluzioni **Meridian DECT** consentono di mantenersi in continuo contatto con la sede. I dispositivi DECT, leggeri e compatti, sono l'equivalente mobile di un apparecchio da tavolo. Grazie alla tecnologia radio digitale all'avanguardia, Meridian DECT consente di effettuare e ricevere chiamate in qualunque punto all'interno dell'edificio. Per un uso ancora più pratico, è inoltre possibile collegare al dispositivo DECT un auricolare. Oltre a migliorare la produttività, Meridian DECT consente di abbassare i costi grazie alla riduzione del numero di chiamate effettuate. **Meridian DECT Messaging** aggiunge direttamente al dispositivo DECT compatibile la funzione dei messaggi di testo, pratica per inviare messaggi nel corso di riunioni, richiedere l'intervento di pronto soccorso e vigili del fuoco in caso di incidenti e comunicare automaticamente allo staff di sicurezza l'emissione di allarmi.

Contact Centre: in contatto con l'attività aziendale

Il contact centre sta alla base dell'attività aziendale poiché rappresenta il punto di incontro tra azienda e cliente, indipendentemente dal tipo di transazione eseguita. Nortel Networks detiene il primato per la fornitura di contact centre in Europa e nel mondo, con oltre 3,6 milioni di agenti che si affidano alle soluzioni Nortel Networks Contact Centre.

Il contact centre sta alla base dell'attività aziendale poiché rappresenta il punto di incontro tra azienda e cliente, indipendentemente dal tipo di transazione eseguita. Nortel Networks detiene il primato per la fornitura di contact centre in Europa e nel mondo, con oltre 3,6 milioni di agenti che si affidano alle soluzioni Nortel Networks Contact Centre.

L'attività di Nortel Networks nel settore ha aperto la strada alla realizzazione delle migliori soluzioni per il contatto con i clienti oggi disponibili, ossia il portafoglio Symposium* e il portafoglio Periphonics*. Il portafoglio **Symposium** offre soluzioni per contact centre multimediali con assistenza da agentr, mentre il portafoglio **Periphonics** fornisce servizi di risposta vocale interattiva e self-service.

Symposium Call Centre Server offre un'assistenza clienti curata da agenti realizzata mediante la migliore tecnologia di routing oggi disponibile, che abilita la deviazione di chiamata all'agente più competente per risolvere un determinato problema, riconoscendo il valore e l'esperienza di ciascun agente e migliorando così il morale e la produttività di ogni dipendente.

L'uso della posta elettronica e del Web da parte dei clienti come strumenti di interazione con l'organizzazione è oggi in continua crescita. **Symposium Web Centre Portal** trasforma il call centre in un contact centre multimediale per il cliente, completamente attrezzato per rapidi servizi di posta elettronica, moduli Web e comunicazioni Web, quali la chat.

Grazie a **Symposium Express Call Centre**, sono sufficienti cinque agenti attivi per sfruttare i vantaggi dei sofisticati strumenti di gestione delle chiamate in dotazione con il più complesso Symposium Call Centre Server.

Symposium Web Client fornisce funzioni di visualizzazione grafica in tempo reale per una visione istantanea dell'andamento delle attività e un'analisi immediata dello stato del call centre da parte dei supervisori.

Periphonics Interactive Voice Response fornisce soluzioni self-service all'ambiente di assistenza clienti, rappresentando una sorta di porta di accesso all'organizzazione grazie all'automazione delle applicazioni di assistenza. Dalla erogazione di informazioni (quali il recupero di un estratto conto bancario) all'attivazione di servizi (quali l'attivazione di un telefono cellulare), l'azienda è in grado di garantire al cliente un'assistenza consistente e di

alto livello, in ogni momento e in qualsiasi luogo. I clienti avranno così l'eccezionale possibilità di accedere alle informazioni, mentre gli agenti potranno evitare di gestire transazioni ripetitive.

L'uso del portafoglio Periphonics Self Service consente inoltre di ottenere ingenti risparmi, poiché il sistema si fa carico di tutti gli aspetti dei servizi automatizzati dai menu accessibili mediante tastiera all'attivazione vocale del portale Web. Inoltre, implementando le funzioni avanzate di riconoscimento vocale del linguaggio naturale Periphonics, l'azienda si eleva ad un livello di assistenza clienti automatizzata completamente nuovo, moltiplicando le possibilità di offrire servizi differenziati rispetto alla concorrenza.

Applicazioni di networking per il potenziamento delle attività aziendali

Le applicazioni di rete rappresentano un punto di forza unico di Meridian 1, in quanto utilizzano la potenza delle reti a commutazione di circuito e a commutazione di pacchetto per l'implementazione di funzioni e servizi in sedi appartenenti a diverse aree geografiche. **Meridian Customer Defined Networking (MCDN)** è il protocollo standard per il networking di Meridian 1 e fornisce una gamma ineguagliata di potenti funzioni di networking. Solo Meridian 1 è in grado di offrire trasparenza completa e applicazioni di rete a sistemi di qualsiasi capacita'. Ciò consente di fornire ai clienti un'assistenza front-end coerente, spostare le risorse dove necessario e ottimizzare la produttività collegando le risorse disponibili.

In questo modo, è possibile indirizzare le chiamate verso un qualunque operatore della rete in modo da fornire un'assistenza totale in ogni momento. Grazie a Networked ACD è possibile bilanciare il carico delle chiamate suddividendolo tra più sedi e, utilizzando le funzioni di previsione, trasferendo le chiamate agli agenti liberi. La funzione Networked Messaging, inoltre, estende la potenza dei sistemi Meridian Mail e CallPilot alle sedi più piccole, non dotate di un sistema dedicato. Il supporto di un'ampia varietà di protocolli IP, analogici e digitali, inclusi QSIG e DPNSS, permette inoltre a Meridian 1 di supportare il collegamento in rete con apparati di altri produttori.

Oltre alle soluzioni di rete, il portafoglio Meridian 1 include soluzioni remote.

Fibre Remote rappresenta un modo ottimale per collegare sedi distanti fino a un massimo di 10 km ed è particolarmente appropriato, ad esempio, negli ambienti di campus. Carrier Remote è invece in grado di estendere la potenza di comunicazione di Meridian 1 ad un raggio massimo di 6500 km.

Meridian 1, 11C Mini

Meridian 1
abilitato per Internet

Internet e lo sviluppo dell'IP (Internet Protocol) presentano alle aziende un'opportunità irrinunciabile per conquistare nuovi mercati, assistere i clienti in modo migliore, ridurre i costi e incrementare la produttività.

Nortel Networks, sensibile a questi cambiamenti, si è posta alla guida della rivoluzione nel settore delle comunicazioni, unendo in una rete convergente le tecnologie per la voce e per i dati. La strategia di Nortel Networks è quella di fornire agli utenti di Meridian 1 una migrazione agevole alla telefonia IP garantendo la protezione dell'investimento effettuato nelle tecnologie a commutazione di circuito. Il risultato finale è caratterizzato dalla tradizionale affidabilità della tecnologia Meridian 1 da un lato e dalle applicazioni avanzate e dalla convenienza della telefonia IP dall'altro.

La scheda **Meridian Internet Telephony Gateway (ITG)** fornisce una soluzione completamente integrata per trasmissioni QoS (Quality of Service) garantite su una rete IP, con una sensibile riduzione dei costi delle chiamate vocali e fax interne.

Poiché le chiamate vocali possono essere trasmesse sulle reti dati esistenti, le aziende sono in grado di tagliare i costi delle chiamate su rete telefonica pubblica. Questa opportunità risulta particolarmente attraente nei casi in cui tali costi siano particolarmente elevati, ad esempio per le chiamate a filiali internazionali. Poiché ITG è completamente autonoma e gestita da OTM, non sono necessari dispositivi esterni, alimentazioni aggiuntive, né ulteriori costi di gestione. La qualità della voce è garantita, poiché la qualità della rete IP viene testata prima di inoltrare la chiamata. In caso di necessità, si realizza il passaggio alla rete PSTN. Per utilizzare i servizi di ITG non sono necessari codici di accesso particolari, né una conoscenza specifica: il numero telefonico da comporre è quello normale.

Per gli uffici di dimensioni ridotte o per il telelavoro, sono disponibili le soluzioni Nortel Networks **Remote Office 9150, 9110 e 9115** che permettono di utilizzare i telefoni digitali Meridian 1 e le relative funzioni nelle sedi remote. Remote Office è in grado di utilizzare la telefonia a commutazione di circuito tradizionale o quella a commutazione di pacchetto VoIP, a seconda delle esigenze dei clienti. Selezionando la trasmissione su rete IP, la qualità della voce può essere controllata. In caso di diminuzione della qualità, avviene il passaggio dinamico alla connessione a commutazione di circuito, senza che la chiamata in corso venga interrotta. **Survivable IP Expansion (SIPE)** per Meridian 1 Opzione 11C e 11C Mini introduce la possibilità di installare i cabinet di espansione in qualunque punto di una LAN abilitata QoS. Ciò migliora la solidità di Meridian 1 e consente di ridurre i costi di cablaggio.

Remote Office 9115

Soluzioni desktop per telefonia Internet

Le soluzioni desktop IP Nortel Networks includono un ampio portafoglio di terminali e applicazioni per l'offerta di funzioni e servizi di qualità.

Il telefono per Internet **i2004** è ideale per dirigenti e amministratori che ricevono un elevato numero di telefonate. Si tratta di un telefono multilinea dotato di un ampio display LCD capace di visualizzare un numero altissimo di informazioni.

Il telefono per Internet **i2002** è stato progettato per utenti che ricevono un volume medio di chiamate, quali i impiegati di un ufficio. Come per il modello **i2004**, si tratta di un telefono multilinea, ma con un display di dimensioni ridotte e un numero inferiore di tasti funzione.

Il softphone **i2050** è stato creato per essre utilizzato in qualsiasi sede di lavoro e da qualunque utenti mobile. Questa soluzione basata su software trasforma il portatile o il PC in una piattaforma di comunicazione vocale/dati consolidata.

La scheda **802.11 Wireless Gateway** per Meridian 1 consente ai partner sviluppatori di soluzioni compatibili Nortel Networks di offrire servizi arricchiti su dispositivi Wireless VoIP (WVoIP).

wireless

Internet

i2004 IP-enabled phone

C4050 DECT Handset

i2050 Software phone

Meridian 1
Una filosofia Evergreen

La filosofia Evergreen , adottata da Nortel Networks fin dagli anni '70, continua oggi con Meridian 1. L'impiego di un design modulare garantisce la compatibilità tra i nuovi prodotti e i sistemi esistenti, nonché la possibilità di svilupparsi parallelamente alle esigenze dei clienti, per ottenere il massimo vantaggio dagli investimenti effettuati. Tale filosofia, unita all'impegno nello sviluppo continuo di Meridian 1, garantisce alla rete in uso la possibilità di rappresentare un vero vantaggio competitivo, che cresce di pari passo con l'evoluzione della tecnologia.

Nortel Networks S.p.A

DIREZIONE GENERALE
Via di Grotta Perfetta, 643
00142 Roma
Telefono: +39 06 515291
Fax: +39 06 51529013

Nortel Networks S.p.A

SEDE LEGALE
Via Montefeltro, 6
20156 Milano
Telefono: +39 02 30281
Fax: +39 02 30283805

Centro informazioni clienti in Europa

Tel 00 800 8008 9009*
+ 44 (0) 20 8920 4618

* Numero accessibile dalla maggior parte dei paesi europei

http://**www.nortelnetworks.com/italia**
email **infoit@nortelnetworks.com**

© 2002 Nortel Networks. Tutti i diritti riservati.
Nortel Networks, il logo aziendale di Nortel Networks, il simbolo grafico del mondo, Alteon, Baystack, CallPilot, Contivity, Meridian, Meridian1, Meridian Mail, Norstar, Optera, Optivity, Passport, Periphonics, Succession, Symposium, sono marchi di Nortel Networks plc. Tutti i marchi degli altri fornitori sono qui identificati e riconosciuti. Le informazioni sono soggette a modifiche, poiché Nortel Networks si riserva il diritto di effettuare cambiamenti, senza previo avviso, nei modelli o nei componenti delle apparecchiature in base ad eventuali esigenze di progettazione o produzione. La descrizione di funzioni e servizi illustrati in questo documento non ne comporta la disponibilità su tutti i mercati.

Pubblicazione di Nortel Networks. Stampato nel Regno Unito.

http://**www.nortelnetworks.com**

Codice pubblicazione: **ENT030Br1002It**

Stampa: ottobre 2002

Progettazione e realizzazione: Face to Face (UK) Ltd. Maidenhead, Berkshire.