Alcatel-Lucent Enterprise Connect :

Une solution complète pour la gestion de la relation client en omnicanal

Brochure

Alcatel·Lucent
Enterprise

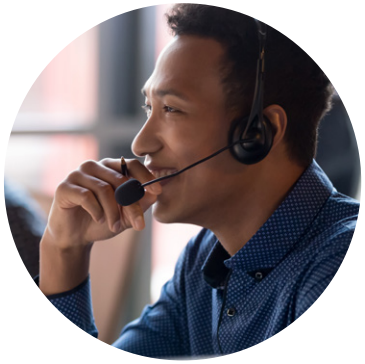
La gestion de la relation client: une activité critique

La valeur d'une entreprise est directement corrélée à la satisfaction des clients[1]

93%

des entreprises ont mis en œuvre un projet visant à améliorer l'expérience client[2]

La satisfaction client dépend de plus en plus du service client



70%

des clients s'affirment prêts à changer de prestataire s'ils n'obtiennent pas une réponse satisfaisante dès le premier contact[3]

Source:
1- Indice ACSI (American Customer Satisfaction Index) | 2 - Etude INIT-Amarc-Sens du client | 3 - Etude LSA-AKIO

Alcatel-Lucent Enterprise Connect

Alcatel-Lucent Enterprise Connect (ALE Connect) apporte aux équipes de gestion de la relation client la capacité d'un traitement en omnicanal des interactions **(email, chat en direct depuis le web, média sociaux et appels téléphoniques)** avec la qualité et l'efficacité attendues par les clients, les citoyens et les consommateurs d'aujourd'hui.

ALE Connect simplifie le flux des interactions entre les clients, les représentants du service clientèle et le reste de l'organisation. ALE Connect améliore les solutions Alcatel-Lucent OmniPCX® Enterprise Purple et Alcatel-Lucent OmniTouch® Contact Center Standard Edition, utilisées comme système de distribution automatique d'appels (ACD), en apportant la gestion omnicanale en mode Contact Center as a Service (CCaaS) dans le cloud.

Avec ALE Connect, le service de gestion de la relation client bénéficie :

- **D'interactions en omnicanal :** Les clients veulent contacter les entreprises à leur manière, par téléphone mais aussi à travers un courrier électronique, un échange direct en chat depuis le site web de l'entreprise ou des messages via les média sociaux (tels que Facebook Messenger ou X-Twitter)
- **De l'automatisation des tâches répétitives :** Pour libérer du temps vers les conseillers pour les interactions qui comptent, et fournir une assistance intelligente afin d'aider le conseiller à répondre plus rapidement aux clients, avec plus de précision et de confiance
- **De services basés sur un cloud sécurisé :** Pour apporter plus de flexibilité en matière de déploiement, et pour connecter en toute sécurité tous les collaborateurs de l'organisation, y compris ceux qui sont à distance

Communiquer avec ses clients à leur manière

Grâce à la solution ALE Connect, le conseiller en clientèle peut:

- Interagir par **téléphone, email, chat en direct, Facebook Messenger, X-Twitter**
- Gérer les appels téléphoniques **depuis son poste de travail**
- Utiliser une **application unique pour tous les types de media**, disponible depuis le navigateur Web

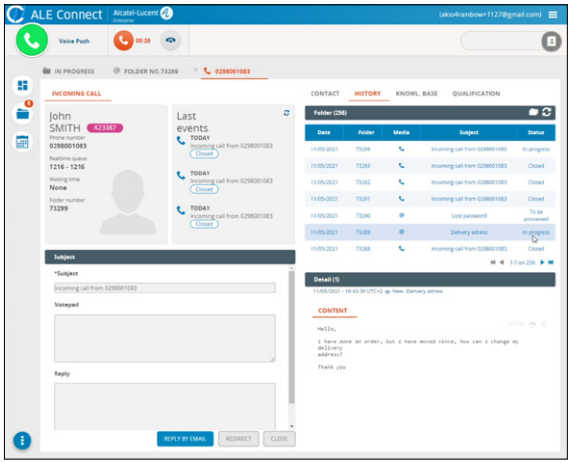
Les avantages pour l'entreprise sont:

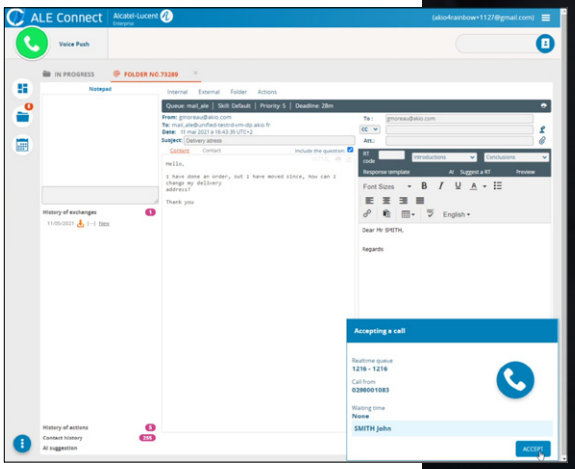
- Une **adoption facile** : l'application pour le conseiller et le superviseur est ergonomique et simple d'utilisation, pour une prise en main rapide. Le collaborateur peut continuer à utiliser son poste téléphonique habituel.
- Une **qualité** et une **fiabilité de haut niveau** : la distribution intelligente des appels téléphoniques est assurée par la solution ALE pour une qualité audio optimale, une expérience client parfaite et le confort des collaborateurs.
- Un **engagement accru des équipes** : les canaux d'interaction avec le client sont multiples et fédérés autour du dossier client. La collecte et le recoupement d'information sont centralisés pour une résolution rapide des problèmes.

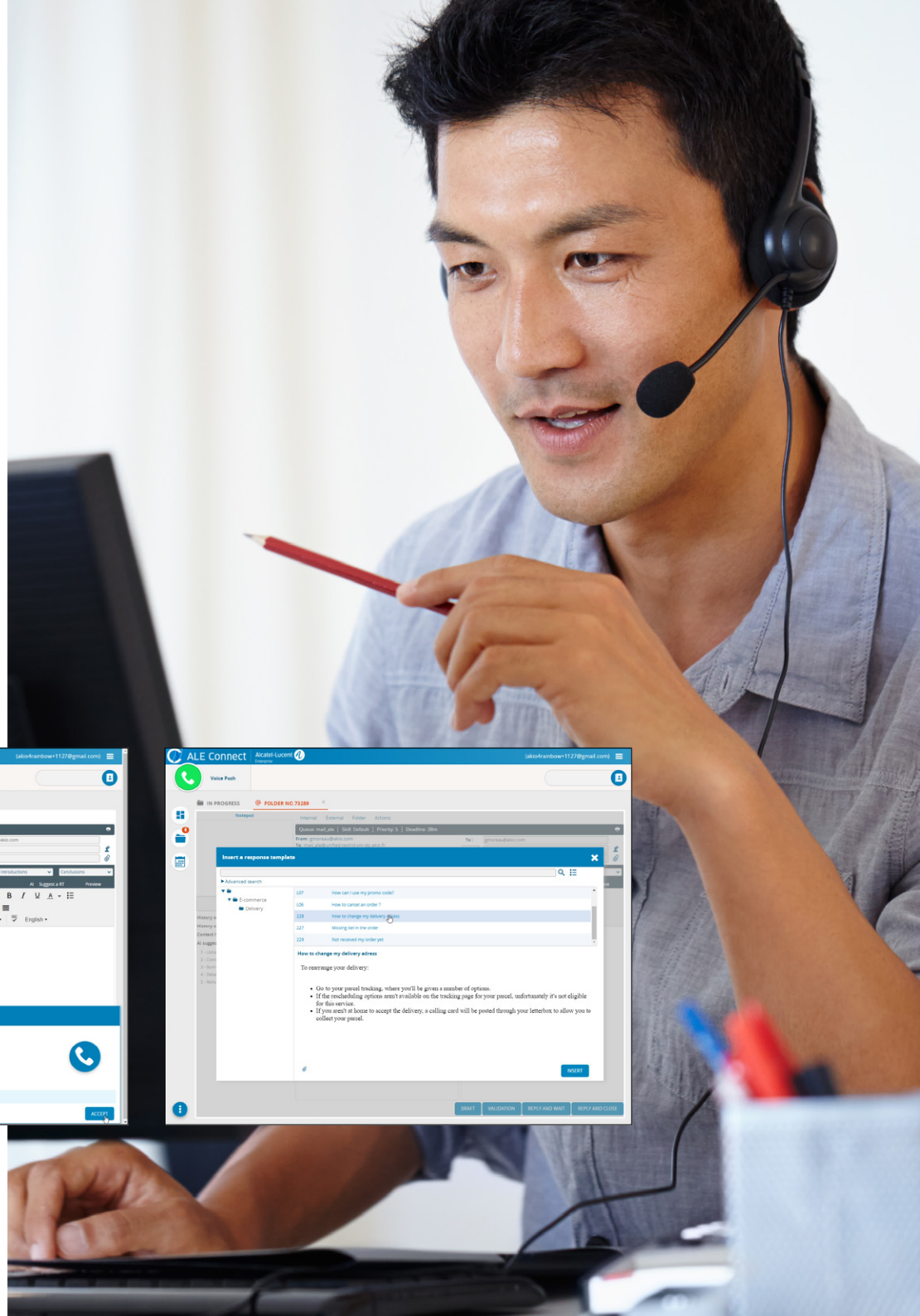
Améliorer le taux de résolution au premier contact

ALE Connect aide l'organisation et son service clientèle à améliorer le taux de résolution dès le premier contact avec le client:

- **Identification du client** lors d'un appel et affichage automatique de la **fiche contact** grâce à la consultation de la base de données intégrée ou aux **données du CRM ou ERP** de l'entreprise.
- **Historique des interactions précédentes** avec le détail du dossier client (par exemple le dernier échange d'e-mails qui est toujours en attente) et les notes de suivi consignées.
- **Base de connaissances intégrée et assistance basée sur l'intelligence artificielle** pour aider le conseiller à trouver rapidement la meilleure réponse dans le contexte de la demande du client.





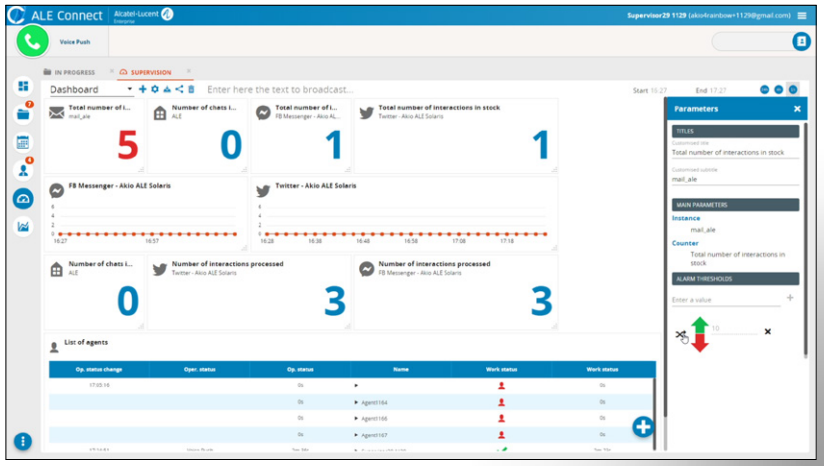


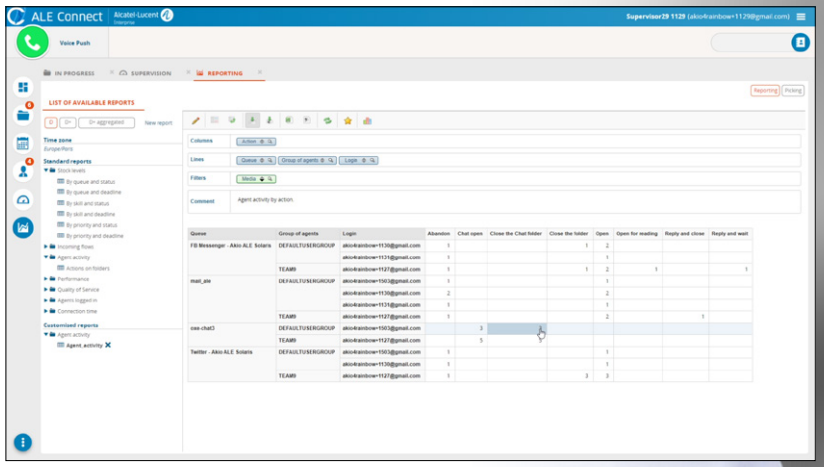
Brochure
Alcatel-Lucent Enterprise Connect

Mesurer l’activité pour une amélioration en continu

ALE Connect fournit à travers son application unique des tableaux de bord à destination des conseillers et des superviseurs afin de suivre et de gérer leurs activités et celles de l’équipe:

- Visualisation en temps réel des i**ndicateurs de performance**.
- Tableau de bord **graphique** et **modulable** selon les besoins.
- Génération de **rapports d’activité** (automatisés et personnalisés) en exportation format CSV et Excel.
- Intégration avec le TMS (Tag Management System) pour le canal de chat en ligne à travers le site web.





Brochure
Alcatel-Lucent Enterprise Connect

Evoluer vers le cloud en toute sécurité

La **sécurité** et la **fiabilité** sont des éléments clé de la solution ALE Connect.

L'approche en **cloud hybride** proposée par Alcatel-Lucent Enterprise est unique, car elle vous permet de préserver les avantages d'une distribution automatique et efficace des appels téléphoniques sur site (ou hébergée), tout en adoptant de nouvelles capacités grâce au Contact Center as a Service (CCaaS) multi-tenant basé sur le cloud.

L'infrastructure du centre de données utilisé pour la partie cloud de la solution est **basée en France** et la mise en œuvre est conforme à toutes les normes de sécurité, et **certifiée ISO27001**.

La solution globale est hautement disponible, atteignant 99,999% en ce qui concerne le système de distribution des appels téléphoniques basés sur OmniPCX Enterprise Purple par Alcatel-Lucent Enterprise, et 99,9% de disponibilité pour les services connectés dans le cloud.

Le respect de la vie privée et la confidentialité des données sont assurés par la **conformité au RGPD**.

Plus d’information sur notre site web

© 2024 ALE International, ALE USA Inc. Tous droits réservés pour tous pays. Le nom et le logo d’Alcatel-Lucent sont des marques commerciales de Nokia utilisées sous licence par ALE. Pour voir la liste des marques de commerce d’ALE, veuillez consulter : www.al-enterprise.com/fr-fr/documentation-juridique/marques-copyright. DID21112301FR (Octobre 2024)

Alcatel·Lucent Enterprise