Alcatel-Lucent Enterprise Connect

Une solution complète pour la gestion omnicanal de la relation client

Alcatel-Lucent Enterprise Connect (ALE Connect) permet de mettre en place des services de gestion de la relation client, en gérant des interactions omnicanal (email, chat en direct, réseaux sociaux et appels téléphoniques) avec la qualité et l'efficacité attendues par les clients, les citoyens et les consommateurs d'aujourd'hui.

Notre solution CCaaS (Contact Center as a Service) permet de simplifier le flux des interactions entre les clients, les agents du service clientèle et le reste de l'organisation.

ALE Connect enrichit la solution Alcatel-Lucent OmniTouch® Contact Center Standard Edition, utilisée comme système ACD (Automatic Call Distribution), avec des services basés sur le cloud.

Avec ALE Connect, le service de gestion de la relation client d'une entreprise bénéficie :

- **D'interactions omnicanal** : Les clients veulent contacter les entreprises à leur manière, par le biais d'une interaction vocale mais aussi d'un courrier électronique, d'un chat en direct sur le site web de l'entreprise ou de réseaux sociaux (tels que Facebook Messenger ou X-Twitter)
- **De l'automatisation des tâches répétitives** : Libérez le temps des agents pour les interactions qui comptent, et fournissez une assistance intelligente basée sur une base de connaissances intégrée pour aider le conseiller et permettre des réponses rapides aux clients, avec plus de précision et de confiance
- **De services basés sur le cloud** : Aidez les agents à travailler de n'importe où, en apportant plus de flexibilité en termes de déploiement pour une transformation digitale réussie

Fonctionnalités principales	Avantages
Interactions omnicanal (appel téléphonique, e-mail, chat en direct, réseaux sociaux)	Distribution optimisée des demandes des clients, quel que soit le canal, en fonction des compétences et de la disponibilité des agents.
Dossier client regroupant les données de contact et les interactions précédentes	Données client centralisées pour fournir à l'agent une vue à 360° du contexte, y compris les informations de contact (de la base de données intégrée ou extraites d'une application CRM/ERP externe) et l'historique des interactions précédentes, quel que soit le canal utilisé.
Interface web intuitive pour l'agent	Une interface unique permettant à l'agent de gérer tous les canaux disponibles. Informations sur le contact en ligne. Rebond cross-canal pendant une conversation, pour améliorer l'efficacité et la résolution au premier appel.
Suivi et rapport en temps réel	L'agent et le superviseur peuvent accéder à des tableaux de bord graphiques pour les canaux digitaux et bénéficier d'une visibilité complète sur les performances en temps réel. Des rapports détaillés pour optimiser les processus à long terme.

Spécifications techniques

Version du logiciel

- Alcatel-Lucent OmniPCX® Enterprise Purple à partir de R100
- Alcatel-Lucent OmniPCX® Open Gateway à partir de R2.7
- Alcatel-Lucent OmniTouch Contact Center Standard Edition à partir de R10.12

Interactions

Omnicanal :

- Appels téléphoniques
- E-mail
- Chat depuis le Web avec attachement de fichiers (pdf, image, vidéo)
- Réseau social : Facebook Messenger, X-Twitter

Routage :

- Basé sur les compétences
- OXE/CCD pour les appels téléphoniques

Application de bureau

- Pour agents et superviseurs
- Application en ligne
  - ¬ Firefox, Chrome, Microsoft Edge
- Gestion d'interactions omnicanal
- Mode « push » (distribution) pour les interactions vocales, de chat et d'e-mail
- Mode « pull » (prélèvement) pour les e-mails et les réseaux sociaux
- Base de connaissances
- Base de contacts
- Assistance à la réponse basée sur l'intelligence artificielle
- Qualification des interactions
- Tableaux de bord intégrés
- Intégration CRM externe (fenêtre contextuelle avec la fiche contact, intégration dans l'interface graphique du bureau de l'agent)
- Notification pour l'agent (évènements, taches du calendrier, historique)
- Bouton d'enregistrement à la demande (intégration avec Alcatel-Lucent OmniPCX Record Suite)

Postes téléphoniques et softphone

- ProACD (physique ou logiciel)
- IP Desktop Softphone pour agent

Langues

- Interface utilisateur disponible en français, anglais, allemand

Architecture

Modèle cloud hybride :

- Services cloud multi-organisations intégrés avec ALE OTCC-SE
- Connexion sécurisée au cloud avec OmniPCX Open Gateway (O2G)
- Service de téléphonie critique sur site avec redondance et haute disponibilité, même en cas de défaillance du réseau

Ouverture :

- API REST
- Webhooks
- Intégration avec une application tierce CRM

Centre de données

Certifications :

- ISO 27001
- OHSAS 18001
- ISO 22301
- ISO 14001
- SSAE 16/ISAE 3401 SOCs
- PCI-DSS
- ISO 9001
- ISO 50001
- HDA/HADS

Administration

Niveau de provisionnement :

- Jusqu'à 1 000 agents connectés

Configuration :

- Application web d'administration
- Synchronisation et automatisation avec le modèle objet OTCC-SE (agents et pilotes CCD)
- Interface graphique pour l'intégration Web Chat sur le site web du client

Suivi temps réel et rapports

Tableaux de bord graphiques :

- Pour les superviseurs et les agents
- Basé sur des widgets pour une personnalisation facile
- Intégration des tableaux de bord dans ALE SoftPanel Manager
- Prise en charge des canaux médias numériques

Rapports statistiques :

- Pour les canaux vocaux et les médias numériques
- Personnalisés et programmés
- Exportation via e-mail au format CSV (ou Excel pour les canaux médias numériques)
- Intégration TMS (Tag Management System) pour le canal de chat en ligne

L'accès à la solution ALE Connect nécessite un abonnement actuellement disponible pour les clients résidant dans les pays suivants : Allemagne, Autriche, Belgique, France, Luxembourg, Monaco, Pays-Bas, Suisse, Royaume-Uni. Pour tous les autres pays, veuillez contacter votre représentant ALE local pour discuter des options disponibles.

© 2025 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. DID21062402FR (Juin 2025)

Alcatel·Lucent Enterprise