



阿尔卡特朗讯 OmniTouch 联络中心标准版

简单可靠的客户互动解决方案



阿尔卡特朗讯 OmniTouch 联络中心标准版

选择易于实施的高效可靠的解决方案来改善客户互动：

- 通过在大型呼叫中心验证过的应用来分配、监督并管理呼叫。
- 通过通信服务器来分配呼叫，以实现最佳可靠性。
- 获得专利的图形化应用能够极为快速地修改呼叫分配方案。

OmniTouch 联络中心是模块化解决方案，适用于参与客户互动的任何人，包括帮助中心、热线、呼叫中心和家庭座席。

这个解决方案可与您的现有 **OmniPCX® Enterprise** 通信服务器相集成，或部署在云端，从而为您的团队带来如下优势：

提高客户满意度：缩短客户等待时间并使客户有机会与合适的联系人进行通话。

提高效率：实时监控和历史报表能够协助用户持续优化流程。

节约成本：您可通过办公室电话随时访问呼叫中心功能，无需进行复杂的 IT 集成。

可靠性：通信服务器的高可用性可提高呼叫分配效率并实现最高级别的服务连续性。

高效的客户互动

客户能否轻松联系上您？

确保积极的客户互动是否是公司服务绩效的指标？

如果客户很难联系上您，将对贵公司的企业形象产生负面影响。这也正是许多公司都将积极的客户互动列为服务绩效指标的原因。除提高效率外，这个解决方案还能帮您设定绩效指标并制定纠正措施。

可靠的客户互动

停机一个小时的代价有多惨痛？

服务中断会造成损失，对您的企业形象产生不利的影响，导致呼叫中心座席在一段时间内无法创造价值。这也正是该解决方案采用高可靠性架构的原因：

集成于 OmniPCX Enterprise 通信服务器中承担呼叫分配任务。

呼叫中心受益于通信服务器的高可用性。

如 IT 网络中断，本地再生服务器 (PCS) 可在远程站点接管呼叫分配。

这个解决方案能为分布在多个组网通信服务器上的座席提供**虚拟呼叫中心**。

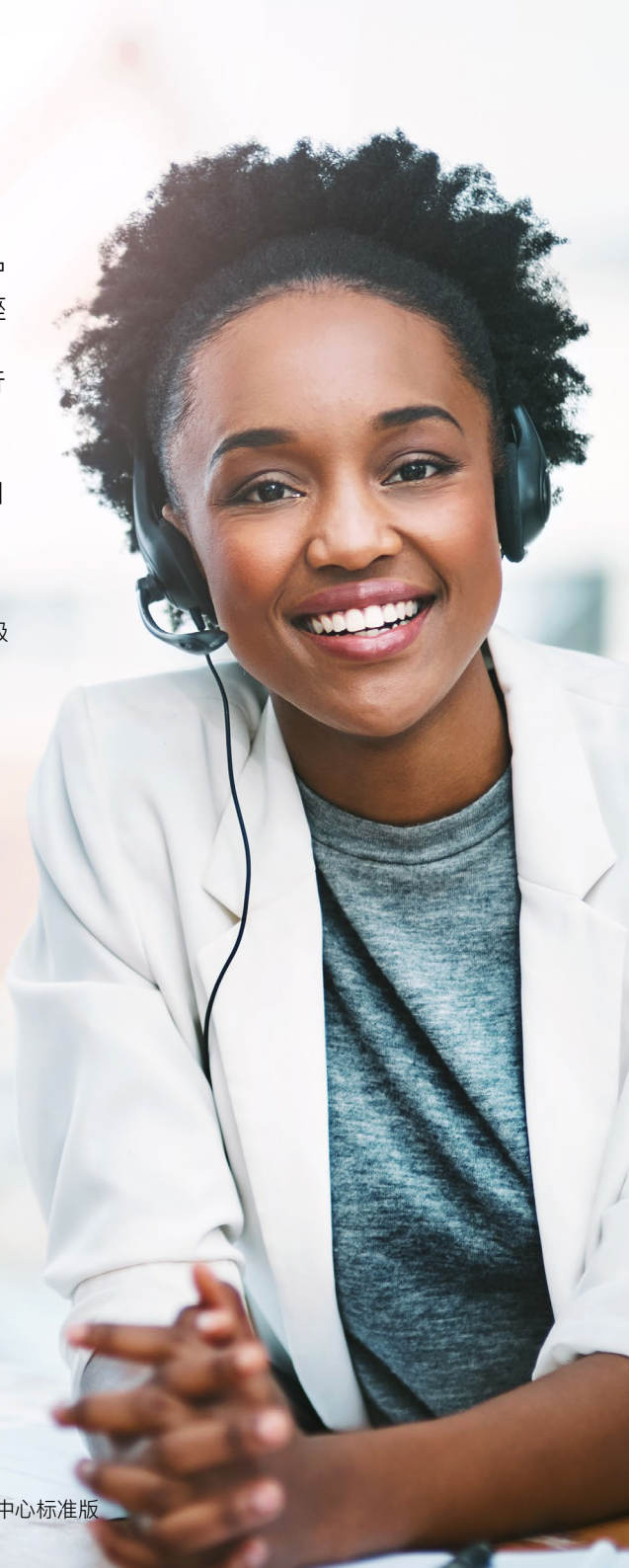
解决方案：

用户界面友好的应用程序为监管人员提供实时、可见的服务效率控制。

屏幕上实时显示的 KPI 指标能够提高工作团队的工作效率并加快其响应速度。

详细的个性化统计报告可用于管理团队绩效并提供质量指标。





“新系统先进且易用。客户可随时联系到呼叫中心座席，呼叫中心工作人员可根据客户需求对呼叫进行管理与分类，从而降低运营和维护成本。我们可以根据日常活动轻松扩展和更新。”

Jeff Reynolds

Banner 银行助理副总裁兼四级
电信工程师

易于实施的客户互动

客户互动并不仅限于呼叫中心

OmniTouch 联络中心解决方案提供的灵活性使得企业员工可以像座席一样基于呼叫中心工作流开展客户互动。

原因如下：

- 商务电话和软电话的上下文菜单中包括座席功能。
- 只基于并发连接座席数：您可根据需要构建座席团队。
- 界面友好的图形应用使得主管或经理可以轻松管理工作团队并查看绩效。

客户互动其实可以不那么复杂

解决方案必须易于实施以便于快速部署：OmniTouch 联络中心的部署方式包括：

- 运行在标准商用服务器上，无需额外定制硬件。
- 兼容 VMware 的虚拟机。



提供专业企业问候语和呼叫中心座席的 OmniTouch 联络中心标准版：

CC 路由分配

自动呼叫分配

基于数据库的自动呼叫分配 (ACD) 内置于 OmniPCX Enterprise 之中。呼叫分配基于可从 CCS 应用程序进行配置的路由矩阵算法。

商务电话的基于场景菜单

您可从 ALE 桌面话机, ALE 软电话或 IP 桌面软电话的基于场景的菜单中访问前台或呼叫中心座席功能。

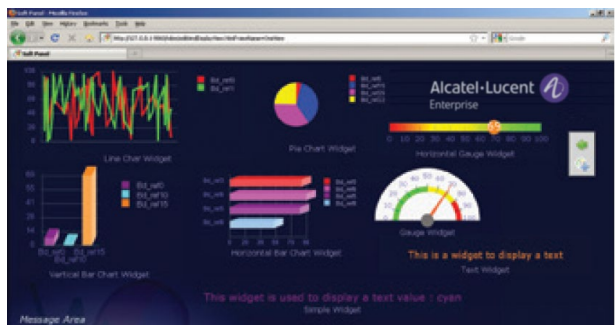
- 路由矩阵性能
- 该产品可轻松安装在办公室电话或家用电脑上

Soft Panel Manager

实时性能显示

提供实时的监控工具, 座席和监管人员可使用它来快速定位问题并制定正确的解决策略, 优化客服和联络中心的服务效率。

- 通过创建模拟情境来提高座席的工作绩效
- 方便的实时数据显示
- 快速识别问题



面向监管人员和团队经理的 OmniTouch 联络中心标准版：

CC 监控

面向监管人员的专利图形化应用界面

专利图形矩阵可轻松实现呼叫分配的配置与监控。团队经理和监管人员可以方便的评估呼叫流量, 进行未知情况处置, 以及修改呼叫分配方案。

- 实时监控与调试
- 直观的资源分配管理
- 可同时连接 120 名监管人员

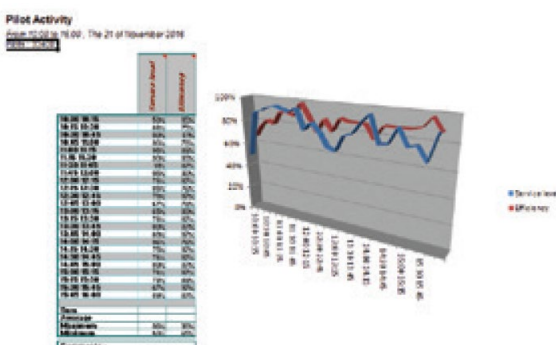


CC 监控

个性化统计报告

统计汇编及详细报告生成。监管人员可根据 Excel 报告调整内部流程, 并实施纠正措施。此外, 该产品还能与劳动力管理软件的数据数据库集成。

- 为个人和集体绩效测评提供详细的统计信息
- 电子表格可依据公司标准轻松进行定制
- 可通过电子邮件发送警报和报告, 以实现不间断监测





阿尔卡特朗讯 OmniTouch 联络中心标准版

选择高效、可靠、易于实施的客户互动解决方案。