



# Alcatel-Lucent OmniTouch Contact Center Standard Edition

Une solution simple et fiable pour vos interactions client



## Alcatel-Lucent OmniTouch Contact Center Standard Edition

Optez pour une solution performante, fiable et simple à mettre en œuvre pour améliorer votre relation client

- Les appels sont distribués, supervisés et gérés par une application éprouvée dans les plus grands centres d'appels.
- Les appels sont distribués par le serveur de communication pour une fiabilité optimale.
- La distribution d'appels est modifiable très rapidement depuis une application graphique brevetée.

OmniTouch Contact Center est une solution modulaire, adaptée à tous les intervenants de la relation client, notamment les équipes d'assistance technique, les accueils téléphoniques, les plateaux de centre d'appels et les agents à domicile.

**Intégrée au serveur de communication OmniPCX® Enterprise sur votre site ou depuis le cloud**, cette solution donne un avantage à vos équipes :

**Satisfaction client accrue** : les clients apprécient des temps d'attente réduits ainsi qu'une mise en relation automatique avec un interlocuteur qualifié.

**Efficacité** : des applications de supervision en temps réel et des rapports détaillés permettent d'optimiser les processus en temps réel et sur le long terme.

**Économies** : les fonctionnalités du centre d'appels sont accessibles depuis le téléphone de bureau sans intégration informatique complexe.

**Fiabilité** : la distribution d'appels bénéficie de la haute disponibilité du serveur de communication pour une continuité de service maximale.

# Une relation client performante

**Les clients peuvent-ils facilement contacter votre entreprise ?**

**La satisfaction du client fait-elle partie de votre charte de qualité ?**

Lorsque vos équipes sont difficiles à joindre, cela peut nuire à l'image de votre entreprise. C'est pourquoi l'évaluation de la satisfaction du client fait partie des indicateurs de qualité du service. La solution vous permet de mettre en place des indicateurs de performance et des actions correctives.

# Une relation client fiable

**Quel est le coût d'une heure d'interruption ?**

Les interruptions de service peuvent dégrader votre réputation et entraîner une inactivité forcée et coûteuse des agents de votre centre d'appels. C'est pourquoi l'architecture de la solution offre une fiabilité accrue :

**Intégration avec le serveur de communication OmniPCX Enterprise qui gère la distribution des appels.**

Le centre d'appels bénéficie de la **haute disponibilité** du serveur de communication.

Les Serveurs de Communication Passifs (PCS) assurent la distribution d'appels sur les sites distants en cas de panne du réseau informatique.

La solution permet le déploiement d'un **centre d'appels virtuel** pour la distribution des appels vers des agents sur plusieurs sites ou en télétravail.

La solution :

Une application graphique intuitive qui offre aux superviseurs une visibilité et un contrôle en temps réel de l'efficacité du service.

Affichage des indicateurs de performance en temps réel à l'écran pour motiver les équipes et accroître leur réactivité.

Des rapports statistiques détaillés et personnalisés pour fournir des indicateurs de qualité et gérer les performances des équipes.





« Le nouveau système est moderne et simple d'utilisation. Les interlocuteurs qui appellent nos agences peuvent toujours joindre un agent, les employés sont capables de gérer et de router les appels selon les différents besoins. Les coûts d'exploitation et de maintenance sont réduits et nous pouvons facilement étendre et mettre à jour le réseau selon l'évolution des activités quotidiennes. »

**Jeff Reynolds**

Assistant Vice-President  
Telecom Engineer IV,  
Banner Bank.

## Une relation client simple à mettre en œuvre

### Les interactions clients ne sont pas réservées uniquement au centre d'appels

La solution OmniTouch Contact Center permet à tout collaborateur de prendre part à la relation client en devenant un agent, en fonction de la charge de travail du centre d'appels..

C'est pourquoi

- Les menus contextuels des téléphones fixes et softphones permettent d'accéder aux fonctionnalités d'agent.
- Seul le nombre d'agents connectés simultanément compte (2 800 maximum) : vous pouvez constituer vos équipes d'agents comme vous le souhaitez.
- Grâce à une application graphique intuitive, les superviseurs ou responsables d'équipe peuvent facilement gérer leurs équipes et avoir la visibilité sur les performances en temps réel.

### Les interactions clients ne doivent pas être complexes

La solution doit être simple à mettre en œuvre pour être rapidement opérationnelle. La solution OmniTouch Contact Center est proposée en:

- Application purement logicielle sur un serveur disponible dans le commerce, sans ajout de matériel spécifique.
- Machine virtuelle compatible avec VMware.
- Paiement à l'usage avec OTEC par Alcatel-Lucent Enterprise.
- Offre par abonnement avec Purple on Demand par Alcatel-Lucent Enterprise.



# Pour les agents de l'accueil et de centre d'appels

## CC Distribution

### Distribution automatique des appels

Application de distribution automatique des appels (ACD) avec base de données intégrée à l'OmniPCX Enterprise. La distribution d'appels repose sur un algorithme matriciel de routage configurable depuis l'application CC Supervision.

### Menus contextuels des téléphones professionnels

Les fonctionnalités d'agent du centre d'accueil ou du centre d'appels sont disponibles depuis des menus contextuels sur les postes ALE DeskPhone, ALE SoftPhone ou sur l'IP Desktop Softphone.

- Distribution intelligente des appels
- Facilité de mise en œuvre depuis un téléphone de bureau ou depuis un PC à domicile
- Jusqu'à 2 800 agents simultanément, 7 000 au total

## Soft Panel Manager

### Real-time performance display

Cette application est un outil de suivi de l'activité en temps réel que les agents et les superviseurs peuvent utiliser pour identifier rapidement les problèmes et établir des stratégies correctives afin d'optimiser l'efficacité du centre de contact et du service client.

- Amélioration immédiate de la performance des agents et émulation des équipes
- Affichage des indicateurs de performance en temps réel
- Identification immédiate des points faibles

# Pour les superviseurs et responsables d'équipe

## CC Supervision

### Application graphique brevetée pour les superviseurs

Configuration et supervision de la distribution d'appels en temps réel à partir d'une matrice graphique brevetée. Les responsables d'équipe et superviseurs peuvent facilement évaluer le trafic d'appels, identifier les situations imprévues et modifier la distribution d'appels.

- Suivi et adaptation en temps réel
- Gestion intuitive des ressources et de la distribution
- Jusqu'à 120 superviseurs connectés simultanément

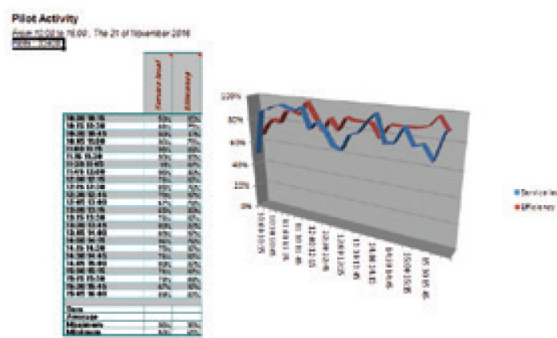


## CC Supervision

### Rapports statistiques personnalisés

Compilation de statistiques et production de rapports détaillés. Les superviseurs peuvent générer des rapports personnalisés sous la forme de feuilles de calcul Microsoft Excel et mettre en œuvre des actions correctives. Une intégration est également possible avec les bases de données de WorkForce Management.

- Statistiques détaillées pour l'évaluation des performances personnelles et collectives
- Facilité de personnalisation des feuilles de calcul en fonction des indicateurs de l'entreprise
- Alarmes et rapports envoyés par e-mail pour un suivi en continu



## Options supplémentaires :

Faites évoluer OmniTouch Contact Center SE avec l'application suivante :

### ALE Connect

Enrichissez la solution OmniTouch Contact Center SE avec des services cloud fournis par ALE pour gérer les interactions omnicanales via e-mail, chat en direct sur le site web de l'entreprise, ou réseaux sociaux (tels que Facebook Messenger ou Twitter).

## Brochure

Alcatel-Lucent OmniTouch Contact Center Standard Edition





# Alcatel-Lucent OmniTouch Contact Center Standard Edition

Choisissez la solution d'interactions clients qui est performante, fiable et simple à mettre en œuvre.