Alcatel·Lucent
Enterprise

Alcatel-Lucent Visual Automated Attendant

Pour votre entreprise, un appel téléphonique est souvent le premier point de contact. L'application Visual Automated Attendant est une opératrice automatique experte : vos clients bénéficient d'un accueil professionnel et de qualité 24h/24, 7j/7.

Accueillez vos interlocuteurs avec professionnalisme et qualité et mettez-les en relation directement avec les collaborateurs, services ou boites vocales les plus appropriés. L'interface de programmation est si intuitive que les guides vocaux peuvent être facilement modifiés et les règles de routage instantanément adaptées aux besoins de votre entreprise.

Faites de ces appels téléphoniques un point de départ pour des relations professionnelles durables et récurrentes : l'application Visual Automated Attendant offre des opportunités infinies de routage d'appel et d'accueil personnalisés.

Bénéfices	Caractéristiques
• Offrez un accueil professionnel et de qualité à vos clients grâce à un routage des appels et un accueil automatique 24/7.	• **Interface graphique intuitive** avec glisser-déposer d'éléments graphiques pour créer un routage des appels selon les heures d'ouverture et le calendrier. • **Téléchargement et enregistrement de guide vocaux d'accueil** à tout moment et en tout lieu depuis une application web ou un téléphone. • **Numérotation par anticipation** et **filtrage** basé sur le numéro de la personne qui appelle et le numéro appelé pour un routage instantané et précis. • **Interface web offrant un tableau** de **bord**, et des **fonctionnalités** de rapport et d'export. • **Text To Speech** (TTS) et **Automatic Speech Recognition** (ASR) pour une expérience client plus facile.
• Construisez une relation professionnelle récurrente en offrant un routage des appels et un accueil personnalisé en relation avec une base de données ou le centre d'appel de l'entreprise.	• **Disponibilité de l'accueil en continu** : mettez à jour les prompts et le routage où que vous soyez. • Option de Réponse Vocale Interactive (**RVI**) avec **connecteurs SQL et HTTP** : routez les appels selon les informations de votre base de données • Intégration centre d'appels **avec l'Alcatel-Lucent OmniTouch Contact Center Standard Edition** : qualifiez les appels, collectez des informations pour offrir un service personnalisé.
• Coûts de gestion contrôlés et limités : le logiciel offre une interface de programmation intuitive, accessible à tous. Le logiciel est évolutif, multi-entité et utilise le protocole SIP pour offrir un routage téléphonique et accueil de qualité/expert pour les très grandes entreprises multisites.	• **Interface graphique intuitive** : réduction du temps de formation et des connaissances informatiques nécessaires. • **Logiciel évolutif** offrant une **connectivité SIP** aux serveurs de communication : un accueil unifié et des coûts de gestion réduits grâce à une solution de routage et d'accueil centralisés. • **Haute disponibilité** : fonction de continuité de service interne VAA et support des mécanismes de redondance OXE. • **Multi-entité** : chaque entité a une vue cloisonnée sur les scripts et les rapports • **Délégation** : plusieurs niveaux de gestion pour vos collaborateurs.

Datasheet
Alcatel-Lucent Visual Automated Attendant

Illustration 1 : Exemple de la configuration d'un script de routage par un simple glisser/déposer des éléments graphiques

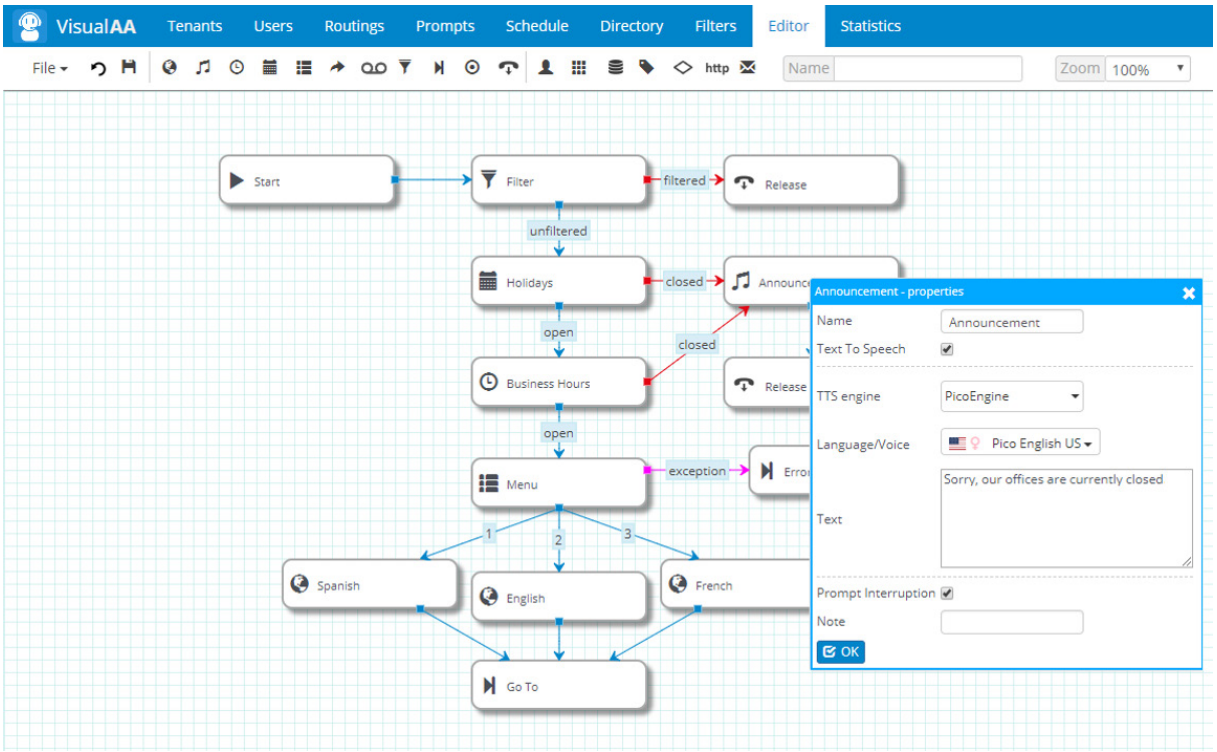
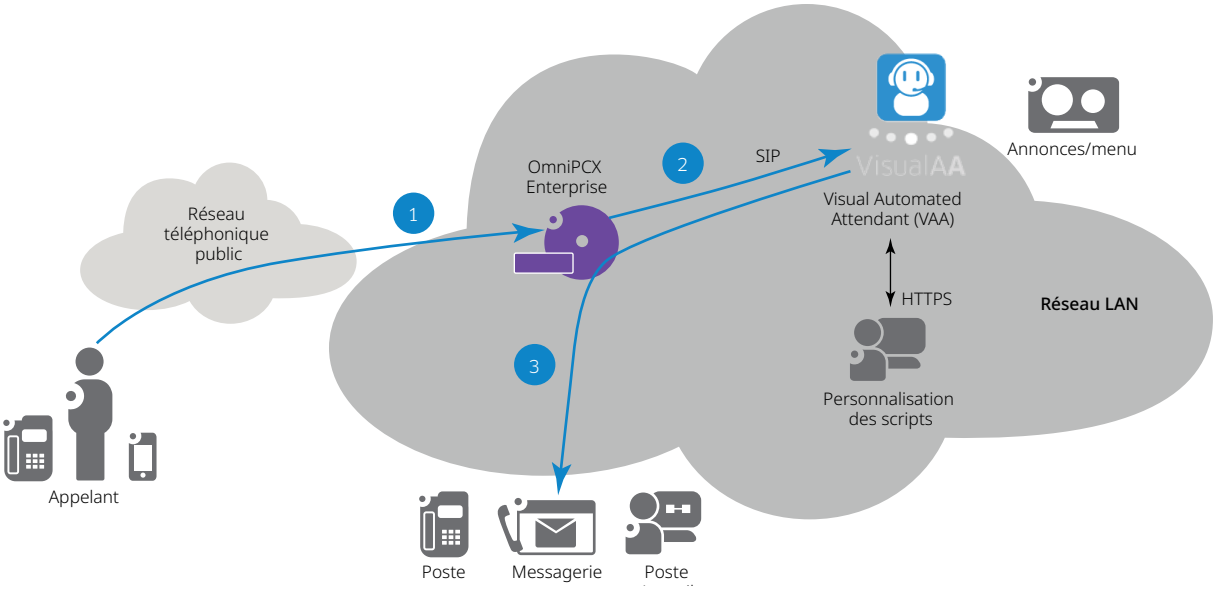


Illustration 2 : Exemple du traitement des appels entrants et de l'architecture réseau



1. L'interlocuteur appelle le numéro d'accueil.
2. L'OmniPCX Enterprise route l'appel vers la Visual Automated Attendant via un faisceau SIP (ou SIP/TLS).
3. La Visual Automated Attendant joue le message d'annonce du guide vocal et route l'appel vers la destination finale à travers l'OmniPCX Enterprise.

Caractéristiques techniques

Version du logiciel

- Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise Communication Server : Versions actuellement supportées
- Alcatel-Lucent OpenTouch Enterprise Cloud : Versions actuellement supportées

Spécifications du serveur

- Logiciel pour Appliance Server de type :
  - ¬ Distribution OS Linux fournie par ALE
  - ¬ Configuration du serveur dédié : tableau 1
- Support des plateformes de virtualisation (VMware VSphere, Microsoft Hyper-V, KVM Proxmox) - voir le document de compatibilité pour plus de détails.

Visual script editor

- Application graphique web
- Arborescences illimitées
- Eléments graphiques (Nodes) :
  - ¬ Simple glisser-déposer
  - ¬ Démarrer
  - ¬ Sélection de la langue
  - ¬ Annonce
  - ¬ Heures d'ouverture
  - ¬ Calendrier
  - ¬ Menu : Jusque 12 choix (0-9, #,*)
  - ¬ TTS embarqué ou connecteur vers service cloud (Google, IBM Watson)
  - ¬ Transfert : non supervisé, supervisé, saisie par nom, numéro d'extension, interruption du guide vocal, pas de réponse, occupé, erreur de réseau, faux numéro
  - ¬ Connecteur ASR au service de Google
  - ¬ Transfert vers la boîte vocale
  - ¬ Filtre : numéro appelé, numéro d'appel, expression régulière, import de documents CSV
  - ¬ Lien vers d'autres arborescences
  - ¬ Enregistrement du guide vocal
  - ¬ Libération d'appel
- Délégation : gestion par rôles
  - ¬ Utilisateur
  - ¬ Routage
  - ¬ Guide vocal
  - ¬ Annuaire
  - ¬ Filtre
  - ¬ Calendrier
- Gestion multi-entité (multi-tenant) :
  - ¬ Nombre illimité d'entités
  - ¬ Vue cloisonnée
  - ¬ Gestion des scripts
  - ¬ Rapports analytiques
- Numérotation par anticipation
  - ¬ Interruption du guide vocal et numérotation directe
  - ¬ Aide-annuaire à l'aide du connecteur Google Speech-to-text

Gestion des guides vocaux

- Chargement des fichiers : Format WAV
- Enregistrement depuis le téléphone : appel ou rappel

Réponse Vocale Interactive

- Collecte de touches
- Echange de Correlator Data avec Alcatel-Lucent OmniTouch Contact Center Standard Edition
- Lecture et écriture de base de données
  - ¬ Requêtes SQL
- Test sur condition
- Adaptation du nom d'utilisateur
- Requête HTTP
- Bloc email

Rapports analytiques

- Application web
  - ¬ Diagramme circulaire analytique (Pie chart)
  - ¬ Statistiques par période
  - ¬ Export complet de l'historique d'appels
- Capacité d'export :
  - ¬ Export de données sur CSV
  - ¬ Envoi des fichiers d'exportation par courrier électronique
- Indicateurs analytiques par plateforme ou multi-entité :
  - ¬ Utilisation des ports VAA
  - ¬ Nombre d'appels reçus
  - ¬ Nombre d'appels transférés ou interrompus
  - ¬ Nombre d'appels interrompus par l'interlocuteur
  - ¬ Nombre d'appels perdus par manque de ports

Connectivité

- SIP ou SIP/TLS (basé sur la fonction de cryptage native d'OXE)

Haute disponibilité

- Redondance de la Visual Automated Attendant
- Support de l'OmniPCX Enterprise CS :
  - ¬ Redondance géographique
  - ¬ Redondance Passive Communication Server

Capacité

- Jusqu'à 120 ports par serveur
- Jusqu'à 60 ports par serveur avec SIP/TLS

Support

- Contrat Solution Premier Support (SPS) ou
- Inclus dans l'abonnement Purple on Demand (PoD)

Tableau 1. Serveur Physique Dédié

	Minimum (jusqu'à 8 ports)	Recommandé (jusqu'à 50 ports)	Maximum (jusqu'à 120 ports)
Processeur	Dual Core 2.4 GHz	Quad-core 2.4 GHz	Octo-core 2.4 GHz
Mémoire	8 GB RAM	16 GB	32 GB
Réseau	100 Mb/s	1 Gb/s	1 Gb/s
Disque dur	80 GB	80 GB minimum	320 GB

© 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.
DID00304898FR (Mars 2025)

Alcatel·Lucent Enterprise