



**BUSINESS CONTACT STANDARD EDITION**  
FAITES DE VOTRE RELATION CLIENT UN AVANTAGE  
CONCURRENTIEL!

# EN 2012, VOS CLIENTS ONT DES ATTENTES PRECISES EN TERMES DE SERVICES

- **Des interactions directes et personnalisées** avec leurs fournisseurs de services
- **Un conseil pertinent**
- **Une disponibilité** partout, à tout moment



# LE CERCLE VICIEUX D'UN ROUTAGE INEFFICACE



**L'employé qui reçoit l'appel n'a pas les compétences requises**



**L'appel est transmis à un employé qui ne connaît pas l'historique du client**



**Client frustré et moins fidèle**



**L'expert qui peut répondre à la question n'est pas disponible**



**L'appel est transféré à un centre de contacts**

## **CONSEQUENCES:**

- Au moins 20% des appels clients ne sont pas satisfaits ou sont interrompus
- Toute trace de l'appel est perdue
- Frustration du client
- Perte de clients
- Perte de transactions

# CONSEQUENCES FINANCIERES D'UN TRAITEMENT INADAPTE DES APPELS

LES APPELS  
PERDUS SE  
TRADUISENT PAR  
DES PERTES DE  
BUSINESS

10 APPELS PERDUS PAR AGENCE ET PAR JOUR =  
4 MILLIONS D'€ DE PERTE PAR AN POUR UNE BANQUE  
GARTNER

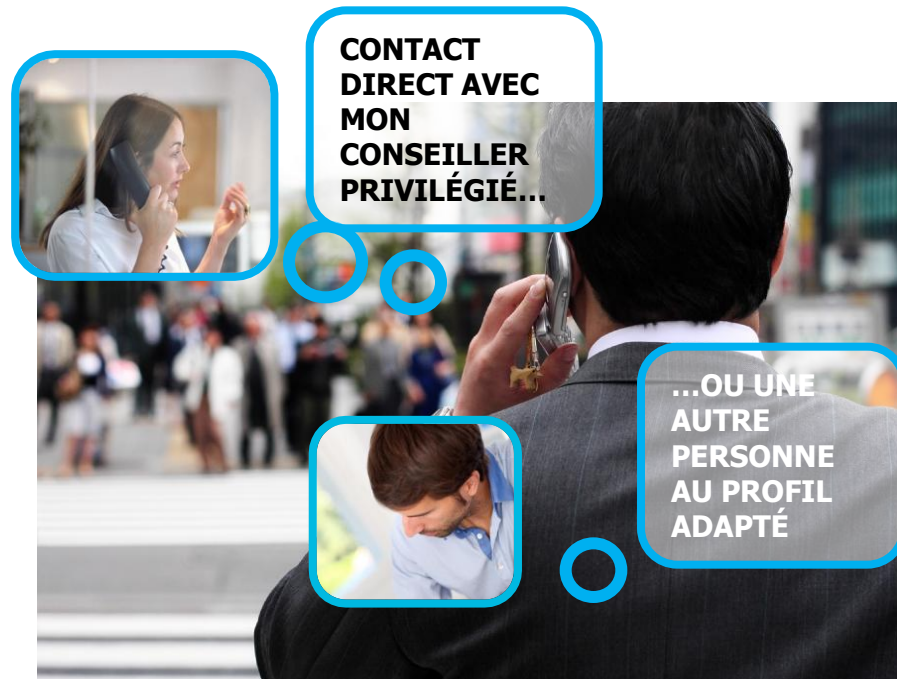
Combien de  
clients perdez-  
vous à cause d'un  
routage d'appels  
inefficace?

**BUSINESS CONTACT STANDARD EDITION**  
**EST UNE PLATEFORME DE ROUTAGE**  
**D'APPELS INTELLIGENTE ET PACKAGÉE**  
**POUR LA TÉLÉPHONIE DES ENTREPRISES**  
**ORGANISÉES EN SUCCURSALES OU AGENCES**

# FAVORISEZ LA CROISSANCE DE VOTRE ENTREPRISE, BATISSEZ DES RELATIONS DURABLES AVEC VOS CLIENTS

Adoptez une stratégie de contact personnalisée pour toute votre organisation grâce au routage intelligent

- **Mise en relation** avec le profil approprié
- **Accueil unifié** dans toutes vos agences
- **Elimination des appels perdus**
- **Information permanente** du client sur la progression de son appel grâce à des guides vocaux



# MAITRISEZ VOS COUTS, OPTIMISEZ VOTRE PLATEFORME EXISTANTE

Une solution packagée qui vous permet de conserver votre autonomie et vos coûts sous contrôle

- Gestion simplifiée
- Coûts prévisibles
- Mesures centralisées de performance
- S'adapte parfaitement à vos architectures IP existantes Alcatel-Lucent



# RESTEZ REACTIFS FACE AU CHANGEMENT GRACE A UNE SOLUTION FLEXIBLE ET ADAPTABLE

Business Contact Standard Edition  
évolue avec votre entreprise :

- **Flexible**

Des stratégies simples et efficaces peuvent être mises en place pour s'ajuster aux changements internes à votre entreprise

- **Adaptable**

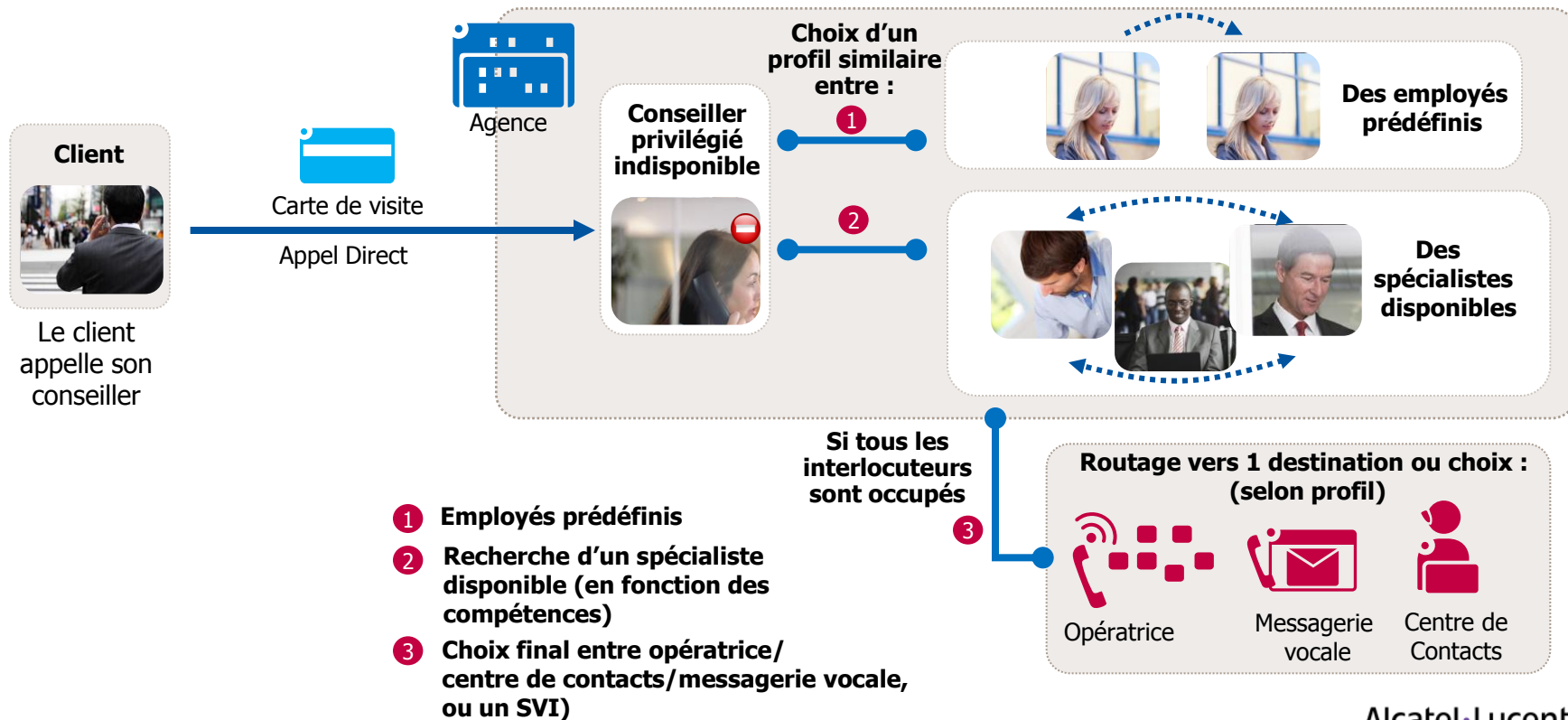
Personnalisable en fonction des besoins et objectifs





# BUSINESS CONTACT STANDARD EDITION

## PRINCIPES DE ROUTAGE



# ETUDE DE CAS : BUSINESS CONTACT

## A PERMIS A PLUSIEURS BANQUES EUROPEENNES DE REDUIRE LE NOMBRE D'APPELS PERDUS

### CHALLENGES

- Faire baisser le taux d'appels perdus dans les agences
- Améliorer le taux de satisfaction client en remplaçant le routage des plateformes classiques par un routage intelligent qui choisit le meilleur interlocuteur en fonction du profil
- Communiquer des informations au client en cas de mise en attente pour le rediriger vers l'interlocuteur le plus adapté
- Accroître le nombre de contacts clients

### PRODUITS & SOLUTIONS

- Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise
- Alcatel-Lucent Business Contact

### BENEFICES CLIENT

- 100% d'appels répondus
- Traitement de plus d'appels sans nécessiter de ressources supplémentaires
- Fonctionnalités, ergonomie et niveaux de service unifiés dans toutes les agences
- Suivi de l'activité téléphonique des conseillers
- Gestion centralisée de la téléphonie
- Optimisation du plan de numérotation existant
- Intégration totale dans les modèle d'industrialisation et de distribution des banques

### CLIENTS

- Localisation : Europe
- Secteurs : Banque & finance

# DOCUMENTATION, COTATION, CONTACTS

## INFORMATIONS :

- Documentation Business Contact disponible sur l'Enterprise Business Portal

## DEMANDE DE COTATION BUSINESS CONTACT STANDARD EDITION :

- Services Professionnels Alcatel-Lucent: [professional.services@alcatel-lucent.com](mailto:professional.services@alcatel-lucent.com)

## POUR TOUTE DEMANDE, CONTACTEZ :

- Votre Channel Sales Manager local
- Votre représentant Services local indiqué ci-dessous

### EUROPE CENTRALE & DU NORD

- **Leader** : Christophe Ameline
- **Allemagne**: Bernard Hammerlindl
- **CCSE**: Mikaël Roué

### EUROPE DU SUD

- **Leader**: Claudio Iglesias-Casquero
- **France**: Yoann Le Guernic
- **Pays Méditerranéens**: Pasqualino Capitani

### AMERIQUE CENTRALE ET LATINE

- Alexandre Dauber

### AMERIQUE DU NORD

- Charlotte Holtzer

### ASIE PACIFIQUE

- Cédric Logeais

### MOYEN ORIENT & AFRIQUE

- Driss El Malki

[www.alcatel-lucent.com/enterprise](http://www.alcatel-lucent.com/enterprise)



[twitter.com/ALUEnterprise](https://twitter.com/ALUEnterprise)



[facebook.com/ALUEnterprise](https://facebook.com/ALUEnterprise)



[youtube.com/user/AlcatelLucentCorp](https://youtube.com/user/AlcatelLucentCorp)