



Alcatel-Lucent OpenTouch Suite pour PME, une solution adaptée aux instituts bancaires

Pour un service
client amélioré et une
efficacité renforcée

La solution **Alcatel-Lucent OpenTouch® Suite pour PME** à l'intention des instituts bancaires vous permet d'optimiser votre service client, grâce à un système de communication performant, aux fonctionnalités avancées. **OpenTouch Suite pour PME** offre des services flexibles et transparents, et une gestion complète des appels afin de répondre rapidement aux besoins de vos clients et de garantir leur fidélité.

TENDANCES DU SECTEUR BANCAIRE

Confrontés à une forte concurrence et à l'adoption rapide des services bancaires numériques, les instituts bancaires adoptent de nouvelles pratiques professionnelles afin de rationaliser leurs opérations et de réduire leurs coûts (« The Triple Transformation » : 2^{ème} rapport McKinsey annuel sur le secteur bancaire, octobre 2012).

ENJEUX DES INSTITUTS BANCAIRES

Changer de banque n'a jamais été aussi simple et les clients gèrent de plus en plus fréquemment leurs transactions en ligne. Lorsqu'un client appelle votre banque, vous devez agir efficacement, afin de répondre rapidement à ses besoins et de garantir sa satisfaction. Le système de communication doit permettre la gestion complète des appels, réserver aux clients un accueil professionnel et acheminer les appels vers les services adaptés. Si vous êtes déjà en communication avec un client, le système doit gérer le débordement d'appels. Pour augmenter la productivité des employés, le système de communication doit proposer des outils collaboratifs et une intégration dans les opérations bancaires.

ALCATEL-LUCENT OPENTOUCH SUITE POUR PME, **UNE SOLUTION AU SECOURS DES INSTITUTS BANCAIRES**

Alcatel-Lucent OpenTouch Suite pour PME à l'intention des instituts bancaires adapte le système de communication à vos besoins spécifiques, que vous travailliez dans une petite agence ou au siège de l'institut bancaire, et offre les avantages suivants :

- + Applications aux fonctionnalités avancées garantissant l'optimisation du service client et de la gestion des appels
- + Serveur de communication flexible et infrastructure réseau aux fonctionnalités intégrées et performantes
- + Gamme de téléphones sans fil pour la téléphonie IP et numérique

UN SERVICE CLIENT OPTIMISE, UNE PRODUCTIVITE RENFORCEE

- + Contrôle des appels entrants, service d'accueil professionnel, et fonction Smart Call Routing garantissant la satisfaction et la fidélité client
- + Services avancés de téléphonie d'entreprise et fonctions enrichies de conversation collaborative assurant une efficacité et une productivité renforcées
- + Capacité audio large bande haute qualité et disponibilité permanente

UNE GESTION DES APPELS DE BOUT EN BOUT

- + Standard automatique multiple avec réponse automatique et fonction efficace de renvoi vers le service adapté
- + Pour les clients privilégiés, accueil personnalisé assuré par la fonction Smart Call Routing
- + Pour les grands instituts bancaires, gestion des appels de bout en bout, gestion de file d'attente et répartition entre les différents agents Call Center Office, à l'aide de la fonction de distribution automatique des appels
- + Fonction Manager/Assistant offrant un contrôle des appels simplifié

DES COUTS REDUITS

- + Service d'accueil et de réception combiné et gratuit
- + Solution complète et évolutive, garantissant des processus d'installation, de maintenance et d'évolution simplifiés
- + Infrastructure unique pour les services voix/données, avec une interface de gestion intuitive et une consommation énergétique réduite

OPENTOUCH SUITE POUR PME, **UNE SOLUTION COMPLETE**

Alcatel-Lucent OpenTouch Suite pour PME offre une solution de communication complète, parfaitement adaptée aux instituts bancaires, quelle que soit leur taille.

- + Alcatel-Lucent OmniPCX® Office Rich Communication Edition (RCE), serveur de communication flexible pour PME
- + Alcatel-Lucent OmniSwitch® 6450 Light Stackable LAN Switch, testé et validé de bout en bout permettant un interfonctionnement voix/données optimisé
- + Alcatel-Lucent 8082 My IC Phone, le smartphone de votre bureau
- + Alcatel-Lucent 8068 Premium DeskPhone, avec fonctionnalités IP/téléphoniques intégrées
- + Alcatel-Lucent 8018 DeskPhone, avec des fonctionnalités de téléphonie IP intégrées



8068 Premium DeskPhone



Téléphone 8018 DeskPhone

Notre société est un fournisseur de solutions et services de communication d'entreprise de premier plan, du bureau au cloud, commercialisés sous la marque Alcatel-Lucent Enterprise. Forts de notre héritage fondé sur un esprit entrepreneur et innovant, nous sommes présents mondialement dans plus de 100 pays et comptons plus de 2 700 employés. Notre siège social est situé en France, près de Paris.

Avec des solutions de communication, réseau et cloud pour des entreprises de toute taille, notre équipe d'experts, de professionnels de service et de plus de 2 900 partenaires est au service de plus de 830 000 clients dans le monde, adaptant et personnalisant nos solutions et services aux exigences locales. Ceci permet aux clients et à leurs utilisateurs finaux d'obtenir des résultats professionnels tangibles grâce à des expériences connectées personnalisées.

enterprise.alcatel-lucent.com

Alcatel-Lucent et le logo Alcatel-Lucent Enterprise sont des marques d'Alcatel-Lucent. Pour en savoir plus sur les marques utilisées par les sociétés affiliées de la Holding ALE, veuillez consulter : enterprise.alcatel-lucent.com/trademarks. Toutes les autres marques sont la propriété de leurs titulaires respectifs. Ni la Holding ALE ni ses sociétés affiliées ne peuvent être tenues responsables de l'éventuelle inexactitude des informations contenues dans ce document, qui sont sujettes à modification sans préavis. (Mars 2016)

Alcatel·Lucent
Enterprise

