



Alcatel-Lucent Enterprise OpenTouch Suite pour PME, une solution adaptée aux compagnies d'assurance

Améliorer votre service
client et augmenter
votre productivité

Alcatel-Lucent Enterprise OpenTouch® Suite pour PME, une solution adaptée aux compagnies d'assurance, vous permet d'améliorer votre service client et de collaborer avec vos collègues à l'aide d'un système de communication efficace et riche en fonctionnalités. La solution **OpenTouch Suite pour PME** offre des services transparents et flexibles qui permettent de répondre rapidement aux besoins des clients et de garantir leur satisfaction.

TENDANCES DANS LE SECTEUR DES ASSURANCES

Confrontées aux incertitudes de la conjoncture économique et à la faiblesse continue des taux d'intérêts, les compagnies d'assurance se concentrent sur la réduction des coûts et explorent de nouvelles méthodes de rentabilité dans un marché de plus en plus mobile et orienté vers le client (2013 Trends to Watch: Insurance, Ovum, octobre 2012).

DEFIS POUR LES COMPAGNIES D'ASSURANCE

Les clients sont à la recherche de solutions d'assurance à moindre coût répondant le mieux à leurs besoins spécifiques et explorent de plus en plus leurs options en ligne. Lorsque les clients appellent votre compagnie d'assurance, le personnel doit s'efforcer d'offrir à ses clients potentiels un service de qualité supérieure et de garantir leur satisfaction. Le système de communication doit fournir une gestion des appels de bout en bout, offrir un accueil client professionnel et intégrer un routage efficace des appels vers le service compétent. Lorsque vous êtes occupé à répondre aux requêtes d'un client, le système doit pouvoir gérer l'éventuel débordement d'appels. Si vous n'êtes pas à votre bureau, vous devez pouvoir transférer les appels vers votre messagerie vocale et interroger cette dernière à distance, tout en préservant la confidentialité du client. Afin d'augmenter votre productivité, le système doit pouvoir fournir des outils de communication collaborative entre collègues ainsi qu'une intégration avec les applications de compagnie d'assurance.

ALCATEL-LUCENT ENTERPRISE OPENTOUCH SUITE POUR PME, UNE SOLUTION AU SECOURS DES COMPAGNIES D'ASSURANCE

Alcatel-Lucent Enterprise OpenTouch Suite pour PME, une solution adaptée aux compagnies d'assurance, personnalise le système de communication selon vos besoins spécifiques, que vous soyez une succursale ou un service central, en fournissant les avantages suivants :

- + Applications riches en fonctionnalités pour un meilleur service client et une gestion des appels optimisée
- + Serveur de communication flexible et infrastructure réseau dotée de puissantes fonctions intégrées
- + Gamme de téléphones fixes offrant des services de téléphonie professionnelle IP ou numérique

SERVICE CLIENT OPTIMISE ET PRODUCTIVITE DU PERSONNEL ACCRUE

- + Accueil client professionnel et fonction efficace de routage intelligent des appels (Smart Call Routing ou SCR)
- + Services de téléphonie professionnels avancés et fonctions enrichies de communication collaborative pour une productivité optimisée et une rentabilité de votre personnel accrue
- + Puissants outils pour fédérer une liste de contacts et fournir des informations de présence

GESTION DES APPELS DE BOUT EN BOUT ET GAMME DE TELEPHONES RICHES EN FONCTIONNALITES

- + Routage intelligent des appels (Smart Call Routing ou SCR) avec la fonction Opératrice Automatique permettant une réponse automatique et un transfert des appels direct et efficace vers le service compétent
- + Gestion des appels de bout en bout, files d'attente des appels et distribution automatique des appels (Automatic Call Distribution ou ACD) vers les opérateurs de centres d'appels
- + Pour les plus grandes compagnies d'assurance, l'application Alcatel-Lucent Enterprise PIMphony™ pour une téléphonie sur PC optimisée
- + Gamme de téléphones fixes professionnels dotés de fonctions de gestion et d'efficacité énergétique intégrées

REDUCTION DES COUTS

- + Un service d'accueil et de réception gratuit
- + Une solution complète et évolutive, facile à installer, à maintenir et à développer
- + Infrastructure unique pour les services voix et données offrant une interface de gestion simple et une faible consommation électrique

OPENTOUCH SUITE POUR PME : UNE SOLUTION COMPLETE

Alcatel-Lucent Enterprise OpenTouch Suite pour PME offre une solution de communication complète parfaitement adaptée aux compagnies d'assurance, quelle que soit leur taille.

- + Alcatel-Lucent Enterprise OmniPCX® Office Rich Communication Edition (RCE), serveur de communication flexible pour PME
- + Alcatel-Lucent Enterprise OmniSwitch® 6450, commutateur LAN empilable en option, testé et validé pour un interfonctionnement voix et données de bout en bout optimisé
- + Alcatel-Lucent Enterprise 8068 Premium DeskPhone, téléphone doté de fonctions IP et de téléphonie intégrées
- + Alcatel-Lucent 8018 DeskPhone, avec des fonctionnalités de téléphonie IP intégrées
- + Alcatel-Lucent Enterprise My IC Plugin for Outlook®, plug-in Microsoft® Outlook® intégrant l'identité de l'utilisateur fédéré et les informations de présence
- + Alcatel-Lucent Enterprise PIMphony, application offrant un gestionnaire de communication personnel



Téléphone 8068 Premium



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. Il en découle une expérience connectée personnalisée offrant des résultats tangibles à nos clients et à leurs utilisateurs finaux.

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