



Alcatel-Lucent Enterprise OpenTouch Suite pour PME, une solution adaptée aux agences de voyage

Améliorer votre
service client et
augmenter votre
productivité

Alcatel-Lucent Enterprise OpenTouch® Suite pour PME, une solution adaptée aux agences de voyage, vous permet d'améliorer votre service client 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 intégrant une gestion des appels de bout en bout et permet de répondre rapidement aux besoins des clients et de garantir leur fidélité.

TENDANCES DANS LE SECTEUR DU VOYAGE

Confrontées aux incertitudes de la conjoncture économique et à la transition radicale des clients vers une réservation indépendante en ligne pour leurs voyages (ITB World Travel Trends Report 2012/2013, décembre 2012), les agences de voyage sont en pleine mutation quant à leurs pratiques commerciales afin de gagner la fidélité des clients et de pouvoir rester compétitives au sein d'un marché consolidé.

DEFIS POUR LES AGENCES DE VOYAGE

Les clients se tournant de plus en plus vers une recherche et une réservation de leurs voyages en ligne, les agences de voyage doivent démontrer leur valeur en offrant des services personnalisés et en fournissant des informations spécialisées. Lorsque les clients appellent votre agence de voyage, le personnel doit s'efforcer de répondre rapidement aux besoins de ses clients potentiels 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 la personne compétente. 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. Afin d'augmenter la productivité de votre personnel et de faciliter la communication avec vos fournisseurs préférés, le système doit pouvoir fournir des outils de communication collaborative ainsi qu'une intégration avec les applications d'agence de voyage.

ALCATEL-LUCENT ENTREPRISE OPENTOUCH SUITE POUR PME, **UNE SOLUTION AU SECOURS DES AGENCES DE VOYAGE**

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

- + Applications riches en fonctionnalités pour un meilleur service client et une gestion des appels optimisée, de la demande d'informations à la réservation d'un voyage, en passant par les services après-vente
- + 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)
- + Services de téléphonie professionnels avancés pour une productivité optimisée et une rentabilité de votre personnel accrue

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

- + Routage intelligent des appels (Smart Call Routing) avec la fonction Opératrice Automatique fournissant une réponse automatique et permettant un transfert des appels direct et efficace vers la personne compétente
- + Pour les plus grandes agences de voyage, fonction Opératrice Automatique Multiple offrant un environnement multilingue et des niveaux personnalisables
- + 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, disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7
- + 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 agences de voyage, 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



Téléphone 8068 Premium DeskPhone



Téléphone 8018 DeskPhone



Point d'accès

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