

# ALCATEL-LUCENT OPENTOUCH™ CUSTOMER SERVICE

## UNA NUOVA ERA PER LE SOLUZIONI DI CUSTOMER SERVICE

Il successo dei social media e la diffusione dei dispositivi mobili hanno dato ai consumatori la possibilità di interagire con brand e aziende quasi ovunque e in qualsiasi momento. Una conversazione può iniziare su una pagina Facebook, attivata dalla scansione di un codice QR presente su un poster in strada, può rimanere in sospenso per un tempo indeterminato, per poi riprendere con un'interazione in tempo reale con un'agente. Le aziende, per reagire rapidamente alle richieste dei propri clienti, devono differenziare la loro capacità di interazione, indipendentemente dal supporto o il canale utilizzato, superando così le aspettative di questi, il tutto senza tralasciare l'ottimizzazione dei costi.

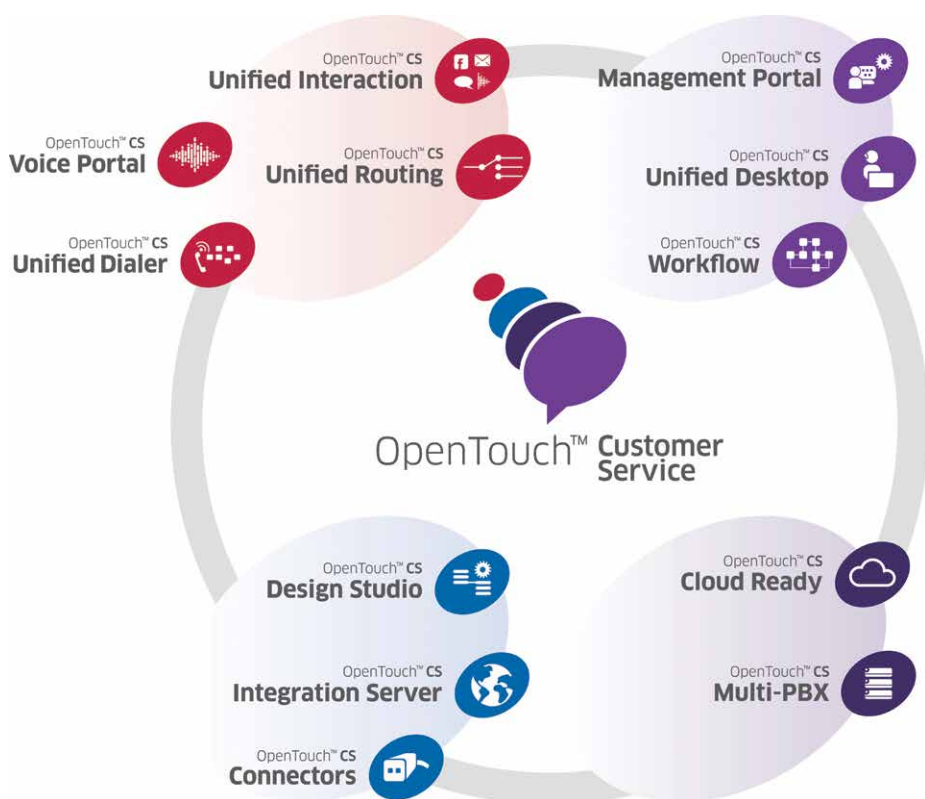
Alcatel-Lucent sta creando una nuova customer experience per consentire alle aziende di collaborare con i propri clienti senza limitarsi alla comunicazione vocale.

Alcatel-Lucent OpenTouch Customer Service (OTCS) migliora l'efficienza del customer care con nuove regole di business aziendali per includere i canali social media. Grazie alle complete funzionalità di Multimedia contact, API aperte, routing unificato multicanale e di gestione del flusso di lavoro, OTCS è un sistema semplice con componenti completamente integrati che riduce al minimo i problemi di gestione e garantisce operazioni più efficienti a costi inferiori.

La soluzione consente alle aziende di agire all'unisono per dedicarsi completamente al servizio clienti.

La nuova soluzione flessibile e modulare, permette alle aziende di scegliere ciò di cui hanno bisogno, di crescere con esse in funzionalità e scalabilità, di decidere le modalità di attivazione adattandosi rapidamente ai cambiamenti del business.

Figura 1. Moduli Alcatel-Lucent OpenTouch Customer Service



MODULI / SERVIZI	BENEFICI
OpenTouch™ CS Unified Interaction	Gestisce tutte le interazioni multimediali costantemente ed in tempo reale per migliorare la soddisfazione dei clienti e ridurre i costi operativi.
OpenTouch™ CS Unified Routing	Applica a tutte le attività intelligence e regole di routing in base alle competenze, garantendo ai clienti il miglior servizio con la risorsa più appropriata nel minor tempo, a prescindere dal media o dal canale utilizzato.
OpenTouch™ CS Unified Dialer	Offre funzionalità Preview, Power e la miglior modalità Predictive dialing del mercato, sfruttando un algoritmo dialer premiato per la comprovata efficienza e precisione.
OpenTouch™ CS Voice Portal	Migliora l'esperienza del cliente con una maggiore disponibilità (24/7), la flessibilità e la capacità di interagire più rapidamente con l'organizzazione, sia inbound che outbound.
OpenTouch™ CS Workflow	Offre la definizione e la distribuzione centralizzata dei servizi per meglio integrarsi con i processi di business e di beneficiare di tutte le risorse di un'organizzazione.
OpenTouch™ CS Unified Desktop	Fornisce una visione unificata del cliente e gestisce tutte le attività degli agenti, interazioni multimediali, le informazioni e le attività in un unico spazio di lavoro con una profonda integrazione con le altre applicazioni aziendali. Riduce il tempo e la necessità di formazione agente, fornisce rapido accesso ai dati in tempo reale e migliora la first call resolution.
OpenTouch™ CS Management Portal	Interfaccia web basata su profili che consente la configurazione, gestione, il monitoraggio in tempo reale e il reporting di tutte le attività, per consentire al contact center management di prendere decisioni informate e di agire rapidamente per massimizzare la produttività e risultati di business.
OpenTouch™ CS Design Studio	Un linguaggio e ambiente di sviluppo unico che consente la progettazione, il controllo e l'esecuzione dei customer interaction modules nel contact center. Riduce significativamente il time to market per le nuove campagne/servizi e permette modifiche al volo, al cambiare delle esigenze di business aziendali.
OpenTouch™ CS Integration Server and Connectors	Fornire integrazioni personalizzabili con le applicazioni leader mondiali di gestione del CRM, ERP, controllo qualità e forza lavoro con un livello di API omogeneo.
Open architecture	Sulla base di un'infrastruttura che può essere virtualizzata (VMware è supportato), consente la distribuzione in vari ambienti (ad esempio sede del cliente e datacenter) e supporta server di comunicazione di fornitori diversi. Certificato su Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise e OpenTouch Business Edition.

## SPECIFICHE TECNICHE

### Unified Interactions

- Media supportati
  - Voce
  - E-mail
  - Web chat con callback
  - Facebook
  - Twitter
  - Fax
  - SMS/MMS
  - Open media
- Supporto LDAP per e-mail

### Unified Routing

- Indipendente dalla Piattaforma PBX
- Multi-sito
- Multi-time zone
- Coda multimedia unificata

- Workload overflow
- Virtual routing
- Pre-routing
- Strategie Pre-definite di routing
- Regole di routing basate su
  - Ora
  - Calendario
  - Sorgente/destinazione
  - Carico
  - Localizzazione geografica
  - Competenze
  - Eventi
  - Overflow
- Routing intelligente basato su
  - Scripting
  - Informazioni applicazioni di Business
  - Profilo Cliente
- Blending con outbound dialing

### Unified Dialer

- Modi di composizione multipli
  - Preview
  - Power
  - Predictive (award-winning algorithm)
- Supporto Filtri
- Conforme alle regolamentazioni UK e US

### Voice Portal

- Commodity hardware
- Inbound e Outbound
- Integrato con ASR/TTS
- Integrato con natural language
- Basato su Standard

## Management Portal

- Interfaccia basata su profilo

## Gestione

- Aggiornamento configurazione in tempo reale
- Start/stop campagne
- Caricamento lista contatti
- Messaggi Broadcast
- Scoring

## Monitoraggio in tempo reale e report storici

- Supporto al Multi-time zone
- Interfaccia Personalizzabile
  - Configurazione dashboard
  - Display informativo gerarchico
  - Display informativo sensibile al contesto
- Monitoraggio stato e prestazioni di agenti, team, campagne
- Monitoraggio code
- Classificazione chiamate
- KPIs
- Allarmi operative e di business

## Configurazione

- Creazione Campagne
- Workforce management
  - Aggiunta/remozione agenti
  - Competenze
  - Team
  - Planimetrie
- Supporto dati di Business
- Allarmi
- Regole di Routing

- Gateways
  - Telefonici
  - E-mail
  - IM
  - Fax
  - SMS
- Regole di Pacing
- Regole di conformità
- SLAs

## Unified Desktop

- Singolo spazio di lavoro per tutto
  - Interazioni in tempo reale
  - Interazioni registrate
  - Attività
- Controllo ottimizzato per tutte le interazioni multimediali
- Supporto profonde integrazioni con applicazioni di business
- Modalità Banner
- Applicazione PC
- Accesso Web
- Conforme Citrix
- Knowledge management
- Modelli di risposta (e-mail, IM, Facebook, Twitter)

## Workflow

- Definizione e distribuzione centralizzata dei processi
- Gestione priorità
- Visione unica di tutti i lavori sospesi
- Supporto integrazione con i processi di business aziendali

## Design Studio

- Testo e ambiente grafico
- Auto-completamento
- Supporto di tutti i componenti della soluzione:
  - Workflow
  - Unified routing
  - Voice Portal
  - Unified Desktop
  - Unified Interactions
  - Unified Dialer
  - Management Portal
- Inbound, outbound e IVR scripts
- Debugging avanzato
- Moduli
- RAD: Rapid Application Development
- Definizione Automatica delle campagne

## Integration Server and Connectors

- Connettori nativi
  - CRM
  - Siebel
  - QM
  - Verint
  - WFM
  - Verint
  - Teleopti
- livello API omogeneo
- Open standards
  - .NET API
  - Java API
  - SOAP/Web services
  - (JLS) C API

Figura 2. Applicazione OTCS Unified Desktop

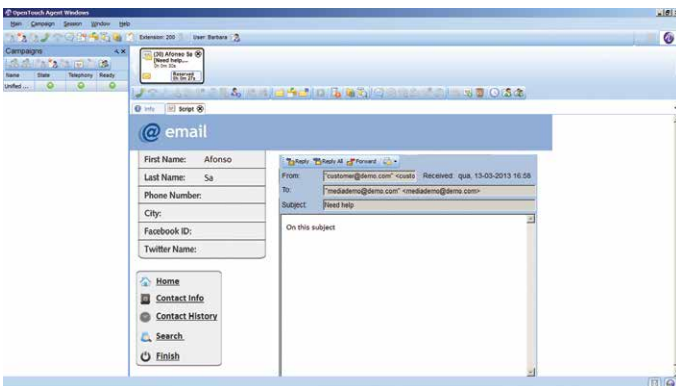


Figura 3. OTCS Management Portal

