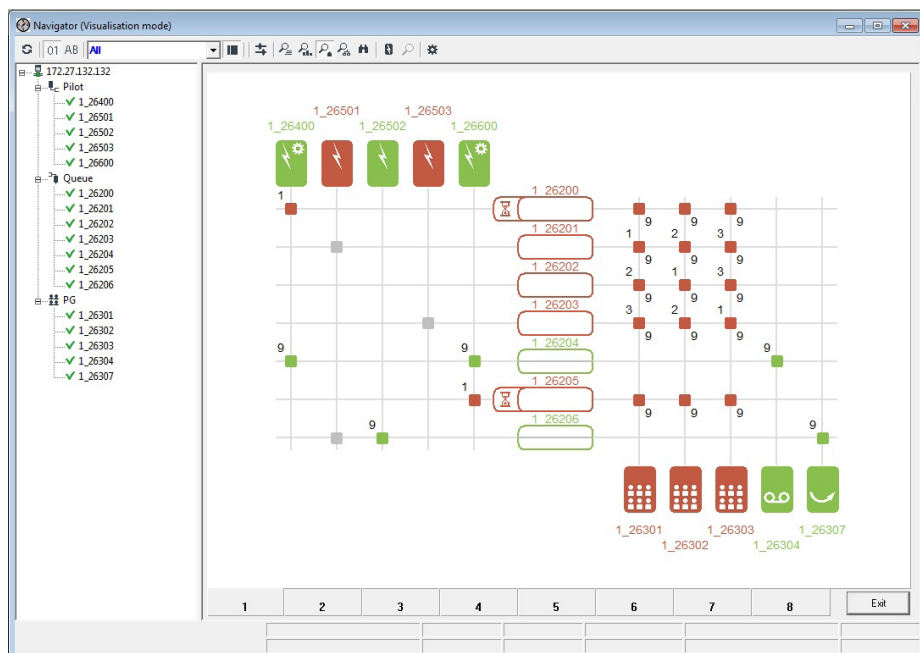


ALCATEL-LUCENT OMNITOUCH CONTACT CENTER STANDARD EDITION

UNE NOUVELLE ÈRE DANS LES SOLUTIONS DE SERVICES À LA CLIENTÈLE

Une solution de centre de contact flexible et fiable pour jusqu'à 5 000 agents

Alcatel-Lucent OmniTouch® Contact Center Standard Edition est la solution pour les entreprises disposant de centres de contact de tous types et de toutes tailles, traitant principalement des interactions voix entrantes.



Fort de plus de 800 000 licences dans le monde entier actuellement, OmniTouch CC Standard Edition est un modèle matriciel de routage des appels breveté et unique. Flexibles et personnalisables, les modifications peuvent être effectuées rapidement à l'aide de l'interface de gestion « what you see is what you get » (WYSIWYG) « Ce que vous voyez est ce que vous obtenez ». Aucune connaissance en programmation n'est nécessaire pour répondre aux besoins des entreprises

Les modules de centre de contact disponibles sont :

- CC Supervision
- CC Distribution
- CC Agent
- CC IVR

Le passage à une solution de centre de contact multimédia ne requiert plus un remplacement complet du système. Les clients disposant d'ores et déjà de la solution OmniTouch Contact Center Standard Edition peuvent déployer le Plug-in de service client OpenTouch® en tant que module d'extension (superposition). Profitez d'interactions multimédia comme des e-mails, des chats Web ou des applications GRC / CRM associées à des médias sociaux comme l'intégration, la gestion de la main-d'œuvre, les communications sortantes et les fonctionnalités SVI.

| MODULES / FONCTIONS CLÉS | AVANTAGES |
|---------------------------|--|
| CC Supervision | Application permettant d'accéder à des fonctions de supervision et de configuration en temps réel d'un simple clic afin de surveiller tous les objets (pilotes, files d'attente et groupes), de compiler des statistiques complètes et de générer des rapports détaillés. |
| CC Distribution | Application de distribution automatique des appels (ACD) avec base de données intégrées à OmniPCX® Enterprise, grâce à un algorithme de routage basé sur le coût qui permet également de créer un centre de contact virtuel. |
| CC Agent | Application de bureau, appelée bandeau agent, pour les agents fournissant des fonctions complètes de téléphonie et de contrôle de session, une surveillance avancée des appels, des statistiques individuelles et collectives, ainsi qu'un accès à des informations sensibles. |
| CC IVR | Application de Serveur Vocal interactif (SVI ou Interactive Voice Response, IVR) offrant une fonctionnalité de libre-service puissante en utilisant les toutes dernières technologies de reconnaissance vocale et fonction Text-to-Speech, en plus d'une intégration voix, fax et e-mail. Peut également être utilisée pour la préqualification des appels, les rappels, les enquêtes client et bien plus encore |
| Soft Panel Manager | Permet aux agents et aux superviseurs d'identifier rapidement les points forts et les points faibles, puis d'établir des stratégies correctives et donc d'optimiser l'efficacité du centre de contact et du service client. En tant qu'outil de suivi des activités, Soft Panel Manager permet aux managers de prendre des décisions rapidement sur le plan de la stratégie et de la sécurité |

SPÉCIFICATIONS TECHNIQUES

OmniTouch Contact Center Standard Edition OmniPCX Enterprise intégré

Distribution de voix

- Outil visuel breveté permettant de :
 - gérer la configuration
 - définir le routage
 - mettre à jour en temps réel l'état des flux d'appel
- Distribution basée sur les compétences et les coûts
- Programmation de routage
- Annonce du temps d'attente estimé et restant
- Options de sélection de groupe

Interactions multimédias unifiées

- Module d'extension de gestion multimédia OpenTouch Customer Service

Architecture

- Jusqu'à 2 000 connectés et 5000 agents déclarés
- Compatible VMware® ESXi™
- Centre de contact distribué avec réseau ABC
- Haute disponibilité et capacité de survie des sites distants grâce à OmniPCX Enterprise
- Agents privés, professionnels et mobilité

Annonce vocale

- Annonces vocales externes/internes
 - À partir de station audio, Premium DeskPhones
 - À partir de fichier audio dans le bureau de supervision

Fonctionnalités pour l'agent

- Position de travail de l'agent en libre-service
- Connexion/déconnexion, retrait, wrap-up (manuelle ou basée sur CTI)
- Interdiction d'appels privés
- Code de Transaction (avec génération de rapport)
- Aide de superviseur
- Appel direct de l'agent avec statistiques
- Softphone IP Agent (PC, tablettes, iPhone)
- Accueil d'agent (annonce d'accueil automatique)

Fonctionnalités pour le superviseur

- Fonctions de tous les agents
- Écoute et surveillance discrètes des appels

Agent Desktop

- Barre d'outils CCA fournissant des statistiques personnelles
- Barre partenaire CCA fournissant des fonctions logicielles de groupement

- API CCA pour intégration CRM
- Intégration native CCA OmniPCX Record ou NICE (bouton d'enregistrement natif à la demande)
- Mode nomade CCA
- Softphone CCA H.323
- Bureau unifié OpenTouch Customer Service pour gestion simultanée multimédia

Supervision and statistics Desktop

- Jusqu'à 250 bureaux de superviseurs déclarés et 120 connectés
- Statistiques en temps réel
- Rapports et alarmes personnalisables
- Rapports d'envoi automatique d'e-mail
- Écoute et surveillance discrètes des appels
- Rapports et statistiques sous forme de feuilles de calcul Microsoft Excel® prédéfinies et personnalisables
- Téléchargement de statistiques (FTP)
- Poste de superviseur non fixe
- Contrôle de l'affichage du baromètre LED et TV
- Ouverture à d'autres logiciels de gestion du personnel

Pour plus d'informations sur OpenTouch Customer Service, contactez votre représentant local ou accédez à la page : <http://enterprise.alcatel-lucent.com>