

# ALCATEL-LUCENT OMNITOUCH CALL CENTER OFFICE

## SOLUTION DE CENTRE D'APPELS INTEGREE

Les télécommunications sont l'un des éléments clés de la relation client et les centres d'appels jouent un rôle de plus en plus important car ils doivent prendre en charge un nombre croissant de communications. Les capacités de votre centre d'appels, l'aptitude de vos agents à répondre et à traiter efficacement les demandes des clients et la qualité de service fournie sont d'importance capitale. Ces éléments reflètent l'image de votre entreprise.



### PRESENTATION

Le centre d'appels Alcatel-Lucent OmniTouch® Call Center Office a été conçu pour répondre aux besoins des Petites et Moyennes Entreprises (PME). Cette solution complète de centre d'appels renforce le positionnement « tout en un » de la suite Alcatel-Lucent OmniPCX® Office Rich Communication Edition.

Alcatel-Lucent OmniTouch® Call Center Office permet aux PME d'améliorer considérablement leur temps de réponse, la qualité d'accueil client, ainsi que d'autres services connexes. Cette solution offre des fonctions avancées de mise en file d'attente et de routage des appels qui permettent d'optimiser la gestion d'un flux important d'appels entrants, tout en protégeant la qualité de service. Grâce à des interfaces graphiques très conviviales, l'installation, la configuration et l'utilisation d'OmniTouch Call Center Office sont particulièrement simples.

Cette solution est non seulement adaptée aux petits centres d'appels mais aussi aux services ayant des besoins d'accueil spécifiques. Intégrée dans les applications

embarquées d'OmniPCX® Office RCE, telles que les applications de standard automatique et de messagerie vocale, elle permet à votre entreprise de disposer d'un numéro de standard unique et propose à vos clients un service de messagerie performant.

### CARACTERISTIQUES

- Automatic Call Distribution (ACD) : amélioration du traitement des appels et gestion d'un nombre croissant d'appels entrants
- Agent Assistant : renforcement de l'efficacité des agents et optimisation des ressources de l'entreprise
- Supervisor Console : suivi en temps réel et supervision de l'ensemble des niveaux de service et de trafic, contrôle et anticipation du flux d'appels entrants
- Statistic Manager : post-traitement des données de trafic et d'appels stockées dans le système, contrôle de la qualité de service
- Smart Call Routing (SCR) : routage intelligent des appels

## Distribution et mise en file d'attente des appels

La fonction ACD permet de répartir les appels entre les agents disponibles. Les appels entrants sont acheminés automatiquement vers différents services (groupes), en fonction des numéros appelés (service d'identification des numéros composés, DNIS) et des numéros appelants (identification automatique des numéros appelants, ANI). Les appels peuvent également être acheminés par le standard automatique. Au sein des groupes, les appels sont répartis entre les différents agents. Chaque groupe diffuse un message de bienvenue au numéro appelant. Si tous les agents du groupe sont occupés, l'appel

est placé en file d'attente, dans l'ordre chronologique. A chaque groupe est associée une file d'attente. En fonction de la situation, des messages spécifiques sont communiqués à l'appelant. La taille de la file d'attente est dynamique et dépend du nombre d'agents actifs. S'il le souhaite, l'appelant peut cependant quitter la file d'attente à tout moment. Il est possible d'affecter des priorités distinctes aux différents groupes et les appels peuvent basculer d'un groupe à l'autre lorsque la file d'attente est trop longue. L'option de contrôle visuel Visual Queue Control permet aux agents de décrocher manuellement un appel mis en file d'attente et identifié comme prioritaire (appel VIP).

## Routage intelligent des appels

La fonction SCR permet d'acheminer un appel entrant après analyse du numéro appelant, du numéro appelé et, éventuellement, du code de compte choisi par l'appelant. En fonction des horaires d'ouverture et de fermeture, les appels sont orientés automatiquement vers la destination appropriée : groupes d'utilisateurs (y compris groupe de centre d'appels Office), messagerie vocale ou autres numéros. L'application SCR peut prendre en charge jusqu'à 10 000 critères de routage.

## APPLICATIONS

Le tableau 1 définit les trois applications OmniPCX Office intégrées dans OmniTouch Call Center Office.

**Tableau 1. Applications intégrées**

APPLICATION	FONCTION
Agent Assistant	Amélioration de l'activité des agents : <ul style="list-style-type: none"><li>• Contrôle de session</li><li>• Statistiques personnelles</li><li>• Affichage contextuel écran (pop-up)</li><li>• Contrôle visuel de file d'attente</li></ul>
Supervisor Console	Amélioration de la supervision : <ul style="list-style-type: none"><li>• Analyse en temps réel des performances des agents, des groupes et des lignes</li><li>• Modification de l'état des agents et des groupes</li><li>• Suivi des appels directs (« click to call » ou appels d'un simple clic)</li><li>• Suivi du routage intelligent des appels (fonction SCR)</li><li>• Modes de présentation flexibles et personnalisés (grille, modulaire, barre d'outils)</li></ul>
Statistic Manager	Affichage des statistiques consolidées sous la forme de tableaux et de graphiques pour différentes périodes et téléchargement des données à partir d'OmniPCX Office pour des actions en mode hors connexion : <ul style="list-style-type: none"><li>• Impression automatique de rapports prédéfinis pour :<ul style="list-style-type: none"><li>- Groupes<ul style="list-style-type: none"><li>- Nombre d'appels</li><li>- Durée moyenne des appels reçus et de mise en file d'attente</li></ul></li><li>- Agents :<ul style="list-style-type: none"><li>- Appels ACD répondus</li><li>- Durée moyenne de communication</li></ul></li><li>- Classification des appels</li></ul></li></ul>

Le tableau 2 dresse la liste des nombreux terminaux pris en charge par la solution.

**Tableau 2. Terminaux pris en charge**

Alcatel-Lucent Premium DeskPhones (gamme IP et digital)
Alcatel-Lucent IP Touch® 8 Series Phones
Alcatel-Lucent 9 Series Digital Phones
Alcatel-Lucent 8212/8232/8242/8262/500EX DECT Handsets (TDM DECT & IP DECT)
Alcatel-Lucent OmniTouch 8118 and 8128 WLAN Handsets
Alcatel-Lucent OpenTouch Conversation for iPhone, Android & WindowsPhone
Alcatel-Lucent PIMphony™ Softphone
Alcatel-Lucent OmniTouch 8082 My IC Phone
Alcatel-Lucent 8018 and 8001 DeskPhones
Téléphone SIP ouvert
Téléphones analogiques

## Présentation de l'offre

Le pack commercial de bienvenue (Welcome Pack) est une solution de service d'accueil client simple et complète, conçue pour répondre aux besoins spécifiques des PME et permettre l'évolution vers un centre d'appels classique. Le pack de bienvenue propose cinq agents standard.

La flexibilité des différentes options permet de créer des offres de 5 agents standard à 32 agents PC avec des fonctions de supervision et de statistiques sur les quatre plateformes suivantes : Compact, Small, Medium ou Large (voir le tableau 3).

Tableau 3. Pack commercial de bienvenue

ALCATEL-LUCENT OMNITOUCH CALL CENTER OFFICE		
Basic Agent	5	32 maximum
Agent Desktop : Basic Agent et Agent Assistant	Option	32 maximum
Agent Assistant : PC	Option	32 maximum
Supervisor	Option	8 maximum
Statistic	Option	Disque dur requis uniquement sur la PowerCPU

Remarque : la solution Smart Call Routing (SCR) est disponible en tant que logiciel indépendant et ne requiert pas le pack commercial de bienvenue. Pas de disque dur requis.

## SPECIFICATIONS TECHNIQUES

### Caractéristiques générales

- Nombre de groupes ACD : 8
- Nombre de superviseurs : 8
- Nombre d'agents : 32 avec 32 agents actifs
- Ports ACD : 16 maximum
- Principe ACD de distribution des appels entrants : numéro de l'appelant (ANI) et/ou numéro composé (DNIS) ; 10 000 entrées maximum, via le standard automatique
- Mode de sélection des agents pour la distribution des appels : temps d'inactivité max., priorité tournante, priorité fixe
- Affectation d'un agent à plusieurs groupes : oui
- Niveaux de priorité entre groupes : 8
- Réponse automatique en mode forcé avec l'option agent ACD
- Conservation des statistiques : 14 mois

### File d'attente

- File d'attente par groupe : 1
- Dimensionnement défini par groupe de manière dynamique, en fonction du nombre d'agents actifs
- Sortie de file d'attente avec option de message vocal
- Groupe de débordement : vers un autre groupe ACD ; pas de débordement en cascade

### Renvoi

- Vers la messagerie vocale du groupe ACD
- Vers un numéro interne ou externe

### Gestion de l'ouverture et de la fermeture des groupes

- Gestion manuelle par le superviseur
- Plages horaires
- Jours fériés

### Modification de l'état d'un agent

- Par un agent, par téléphone
- Par un agent, à l'aide de l'application Agent Assistant
- Par un superviseur, à l'aide de l'application Supervisor Console

### Message vocal

- Sept messages par groupe ACD
- Message d'accueil
- Message de code utilisateur
- Deux messages de file d'attente
- Un message préenregistré (en option) informant du temps d'attente estimé ou du nombre d'appels en attente
- Message de dissuasion
- Message indiquant la fermeture

### Caractéristiques de l'agent ACD

- Protection par mot de passe
- Personnalisation de l'application agent
- Free seating (environnement de travail mobile)
- Statistiques personnelles
- Classification des appels
- Appels placés en file d'attente dans les groupes avec indication de temps d'attente
- Appel d'un simple clic (« clic to call ») : numérotation libre, copier/coller, appel par le nom, protocole LDAP (Lightweight Directory Access Protocol)

### Caractéristiques d'appel d'un agent ACD

- Numéro de l'appelant
- Numéro d'appel
- Groupe appelé
- Classification des appels
- Temps d'attente en file d'attente

- Contrôle visuel de file d'attente
- Durée d'appel
- Messages contextuels écran : modes intégré/connecté/spécifique
- Code client : 15 chiffres

### SCR (Smart Call Routing)

- *Critères de routage* : code client, identifiant de l'appelant (CLI), identifiant de l'appelé (SDA) : (10 000 entrées)
- *Plages d'ouverture et de fermeture* : (10 entrées) + jours fériés (journées exceptionnelles) : (100 entrées)
- *Destination* : ACD, MAAA, numéro interne-externe et groupe interne
- *Journal des appels SCR* : via l'application de supervision : (2 000 entrées)

### Spécifications de l'application

- Applications : Agent Assistant, Supervisor Console et Statistic Manager
- Langues : 18 ; applications et aide
- Unité centrale : Intel® Pentium® 500 MHz
- RAM : 128 Mo
- Espace disque : 50 Mo/500 Mo pour une année de statistiques
- Carte Ethernet
- Système d'exploitation :
  - Windows® 7 32/64 bits SP1, Windows 8 32/64 bits, Windows 8.1 32/64 bits, Windows 10 32/64 bits.
  - Windows server 2008 R2 (64 bits) SP1, Windows server 2012 64 bits