

Alcatel-Lucent 8135s IP Conference Phone

Une nouvelle ère dans les solutions
de services à la clientèle

Une solution de centre de contact flexible et fiable pour jusqu'à 7 000 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.

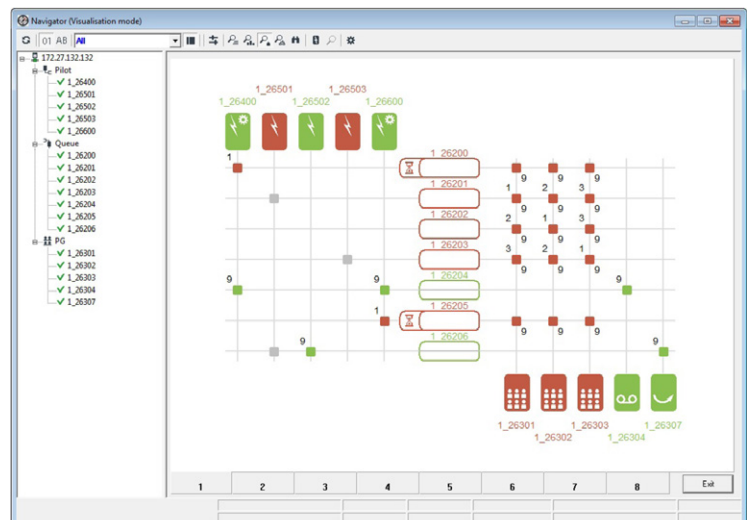
OmniTouch CC Standard Edition est basé sur un modèle unique et breveté d'acheminement matriciel des appels.

Flexible et personnalisable, les changements peuvent être effectués rapidement à l'aide de l'interface de gestion graphique et intuitive. Aucune compétence en programmation n'est nécessaire pour répondre aux exigences de l'entreprise.

Les modules de centre de contact disponibles sont :

- CC Supervision
- CC Distribution
- CC Agent

Le passage à une solution de centre de contact multimédia ne nécessite plus un remplacement complet. Les clients qui disposent déjà d'OmniTouch Contact Center Standard Edition peuvent facilement mettre en œuvre des services omnicanaux basés sur le cloud. Ils bénéficient d'interactions multimédias telles que le courrier électronique, le chat en ligne ou les médias sociaux, ainsi que de l'intégration d'applications de gestion de la relation client et de la gestion des effectifs.



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.
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

- Services additionnels omnicanal depuis le cloud

Architecture

- Jusqu'à 2 800 connectés et 7 000 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

du personnel

Pour plus d'informations sur les solutions pour centre de contact Alcatel-Lucent Enterprise, contactez votre représentant local ou accédez à la page : <https://www.al-enterprise.com/>

Annonce vocale

- Annonces vocales externes/internes
 - À partir de station audio, ALE 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
- IP Desktop Softphone Agent (PC Windows, MAC, Android smartphone), ou client Rainbow comme softphone pour agent
- 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

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
- Ouverture à d'autres logiciels de gestion