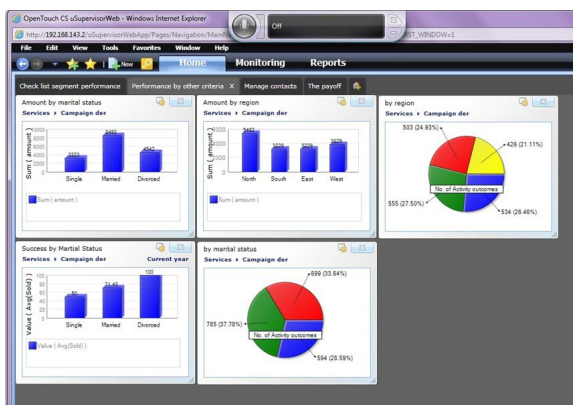


Alcatel-Lucent OpenTouch® Customer Service

Logiciel modulaire de centre d'appel multimédia

OpenTouch Customer Service, solution modulaire de centre d'appel pour des interactions multimédia traitées automatiquement ou avec des agents. Tous les échanges entre les clients, le centre d'appel et les autres services de votre entreprise sont simplifiés.



OpenTouch Customer Service unifie la gestion de toutes les activités de relation client de l'entreprise. OpenTouch Customer Service maximise les investissements : les règles métier, les processus automatiques, le suivi d'activité sont effectués de façon cohérente pour toutes les interactions, qu'elles aient lieu par téléphone, email ou réseaux sociaux.

OpenTouch Customer Service enrichit la suite logicielle Alcatel-Lucent OmniTouch® Contact Center Standard Edition par l'apport de canaux multimédia.

Fonctions clés	Avantages
Unified Interaction	Logiciel temps réel qui unifie toutes les activités dans une file d'attente unique : les ressources, processus et compétences sont réutilisés plus rapidement
Unified Routing	Applique les règles de routage à l'ensemble des activités : cela garantit aux clients le meilleur service par la ressource la plus appropriée
Unified Dialer	Génération automatique d'appel reconnue sur le marché. Basée sur des algorithmes prédictifs puissants pour une classification précise des appels, elle est conforme aux réglementations de télémarketing les plus contraignantes
Unified Desktop	Application PC unifiée pour toutes les fonctionnalités agent améliorant la rapidité d'accès aux données et le temps de formation des agents
Voice Portal	Logiciel pour le traitement automatisé des appels téléphoniques. Il apporte les fonctionnalités d'accès par appui de touches et par reconnaissance vocale aux applications en libre accès de service après-vente et de notifications par téléphone
Workflow	Unifie les processus pour l'ensemble de l'organisation : l'efficacité du centre d'appel appliquée à toute l'entreprise
Management Portal	Un outil tout en un et personnalisable pour gérer en temps réel le centre d'appel multimédia
Integration Server and Connectors	Permet, grâce à ses APIs, l'intégration dans les principales solutions de CRM, ERP, Quality Monitoring (suivi de qualité) et Workforce Management (gestion du personnel)

Spécifications techniques

Unified Interaction

- Interactions multimédias
 - Téléphone (incluant les rappels)
 - Email
 - Messagerie instantanée sur site web
 - Réseaux sociaux : Facebook, Twitter
 - SMS

Unified Routing

- Multi-site
- Prise en charge de plusieurs fuseaux horaires
- Débordement basé sur la charge de travail
- Routage virtuel
- Pré-routage
- Stratégies de routage par défaut prédéfinies
- Routage à base de règles
 - Basé sur l'heure
 - Basé sur un calendrier
 - Basé sur la source/destination
 - Basé sur le volume
 - Basé sur le lieu géographique
 - Basé sur les compétences
 - Basé sur le cas
 - Basé sur le débordement
- Routage intelligent
 - Basé sur le script
 - Basé sur les informations d'une application métier
 - Basé sur le profil d'un client
- Mode convergé pour les appels entrants/sortants

Unified Dialer (outbound)

- Plusieurs modes de numérotation
 - Prévisualisation
 - Progressif
 - Prédicatif (algorithme primé)
- Gestion de filtres
- Conformité réglementaire

Unified Desktop

- Environnement de travail unifié
 - Interactions temps réel
 - Interactions journalisées
 - Tâches
- Contrôle optimisé de toutes les interactions multimédias (Téléphone, Email, Messagerie instantanée, Réseaux sociaux, SMS ...)

- Amélioration de l'intégration avec prise en charge des applications métier
- Mode bannière
- Gestion des connaissances
- Annuaire LDAP
- Base de contact
- Modèles de réponse (email, messagerie instantanée, réseaux sociaux)
- Agent Motivator
- Scripts pour personnalisation totale
- Unified Desktop Windows
 - Client PC
- Unified Desktop Web
 - Microsoft Internet Explorer
 - Mozilla Firefox

Voice Portal (IVR)

- Fermeture d'urgence
- Appels entrants et sortants
- Prise en compte ASR/TTS
- Prise en compte en langage naturel

Workflow

- Définition et distribution des tâches centralisées
- Gestion de la priorité
- Vue unique de toutes les tâches en attente
- Intégration avec la prise en charge des processus métiers de l'entreprise

Management Portal

Configuration et administration

- Interfaces par profil
- Configuration
- Création de campagnes
- Gestion des équipes
 - Ajout/suppression d'agents
 - Compétences
 - Equipes
 - Plans d'étages
- Prise en charge des données métier
- Alarmes
- Règles de routage
- Règles d'enregistrement
- Règles de régulation du trafic
- Règles de conformité
- SLA
- Application de la configuration en temps réel
- Démarrer/arrêter une campagne
- Charger des listes de contacts
- Diffuser des messages
- Classement

Contrôle en temps réel et génération de rapports d'activité

- Prise en charge de plusieurs fuseaux horaires
- Vues personnalisées
 - Configurer des tableaux de bord
 - Affichage des informations hiérarchiques
 - Affichage des informations contextuelles
- Agents, équipes, états des campagnes et contrôle des performances
- Contrôle des files d'attente
- Classification des appels
- Indicateurs clés de performance
- Alarmes de fonctionnement et alarmes métier

Integration Server and Connectors

- Connecteurs natifs
 - CRM: Siebel, SAP, MS-Dynamics
 - Recorder: Verint, Alcatel-Lucent OmniPCX RECORD
 - WorkForce Management (WFM): Verint, Teleopti
 - Wallboard: Alcatel-Lucent Soft Panel Manager
- Application Programming Interfaces embarquées:
 - .NET, Java, SOAP/Web services, C/C++ API

Design Studio

- Environnement de développement texte et graphique
- Saisie automatique
- Gestion des composants de la solution : Unified Interaction, Unified Routing, Unified Dialer, Unified Desktop, Voice Portal Workflow
- Scripts pour appels entrants/sortants et IVR
- Débogage amélioré
- Modèles
- RAD : Développement accéléré d'application
- Définition automatique de campagne

Architecture

- Intégration avec OmniTouch Contact Center Standard Edition
 - CTI (Unified Interaction, Unified Dialer)
 - SIP (Voice portal)
 - Synchronisation des agents
- Design modulaire
- VMware
- Haute disponibilité