

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
7 000 agents.

[OmniTouch® Contact Center Standard
Edition d'ALE](#) est la solution pour les
entreprises disposant de centres de
contact de tous types et de toutes tailles,
traitant principalement des interactions
voix entrantes.

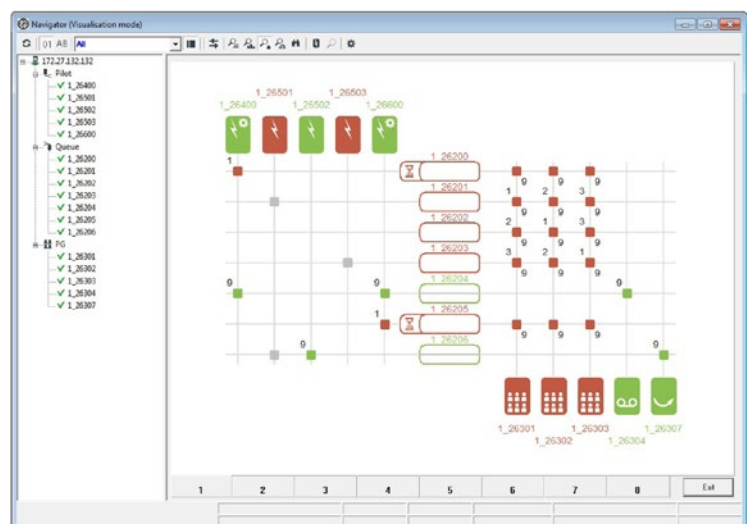
OmniTouch CC Standard Edition est
basé sur un modèle unique et breveté
d'acheminement matriciel des appels.

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

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.
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

Capacités omnicanales

- Peut être enrichi de services omnicanaux basés sur le cloud grâce à ALE Connect

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

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, ALE SoftPhone, 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

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 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/>

