

Alcatel-Lucent OmniTouch 4625 Contact Center Interactive Voice Response

Solution de services interactifs évoluée et facile à utiliser





Un service client évolué, facteur clé du succès de l'entreprise

Comme la majorité des entreprises de votre secteur, nombre de vos transactions s'effectuent en ligne. Or, la plupart de vos contacts clients tendent à s'établir par téléphone. Pour attirer de nouveaux clients, développer vos relations et fidéliser votre clientèle, il est essentiel que l'impression de toute personne qui appelle votre entreprise pour la première fois, soit la meilleure possible.

Plus votre entreprise devient dynamique - plus mobile, souple, rapide et mieux informée - plus vos offres en ligne s'enrichissent. Il vous faut recueillir plus de données clients et de la façon la plus efficace et efficace possible. De plus, vous devez adapter votre entreprise aux contraintes de cycles économiques plus courts, à de nouveaux modèles de gestion et même à des marchés saisonniers et géographiques. Pour mener à bien tous ces objectifs, il vous faut aussi comprendre de quelle manière vos clients souhaitent communiquer et adapter votre solution de service à la clientèle.

Grâce à l'Alcatel-Lucent OmniTouch™ 4625 Contact Center Interactive Voice Response (CCIVR), vous pouvez améliorer l'accueil fait à vos clients, automatiser la collecte des données, accéder aux profils des clients et intégrer des statistiques qui vous aideront à comprendre de quelle manière vos clients souhaitent communiquer avec vous. L'intégration de ces nouvelles données couplée à une meilleure connaissance de vos clients vous permet de :

- protéger votre investissement dans un service client dynamique,
- offrir au client un service dynamique et enrichi,
- améliorer vos opérations grâce à un service client plus dynamique.

Employé comme solution autonome ou en complément de votre centre d'appels, ce système d'IVR facile à utiliser vous aidera dans de nombreux domaines d'application tels que :

- commandes et ventes,
- identification des appelants et détermination des besoins,
- billetterie et réservations,
- centre d'assistance et support client,
- services d'information,
- télémarketing.





Créez un bureau d'accueil virtuel pour vos clients

Le succès de votre entreprise est directement lié à la satisfaction de vos clients, en particulier lors d'un premier contact déterminant. Un système d'IVR adéquat valorise votre entreprise en offrant aux clients une porte d'entrée principale virtuelle, accueillante et engageante.

L'Alcatel-Lucent OmniTouch 4625 CCIVR représente une solution facile à utiliser et à entretenir. Il favorise une première prise de contact engageante, sans surcharger les agents de votre centre d'appels. Vos clients sont accueillis par un message professionnel et cohérent.

Le 4625 CCIVR est doté d'une fonction de reconnaissance vocale en plusieurs langues qui permet à vos clients de parler naturellement, comme ils le feraient avec un agent— « Quel service voulez-vous joindre ? » - « Le service à la clientèle, s'il vous plaît ». Un service d'assistance-annuaire automatisé permet au client de contacter lui-même le département souhaité. Les temps d'attente sont réduits et pendant qu'ils patientent, vos clients peuvent en apprendre davantage sur les nouveaux produits et services.

En période de pointe, le système offre aux clients la possibilité de laisser un message ou de demander à être rappelés, sans prolonger l'attente, ce qui contribue à réduire le nombre d'appels abandonnés. Ils peuvent également accéder rapidement aux réponses des questions les plus fréquentes, et ce, même durant les heures de fermeture. La diffusion d'informations multimédias interactives favorise une expérience de communication plus personnalisée. En outre, un sondage après traitement de l'appel par les agents, vous fournira les renseignements dont vous avez besoin afin d'adapter votre contact center à vos objectifs de qualité pour votre service client.



Protégez votre investissement dans un service client DYNAMIQUE

Non seulement le système Alcatel-Lucent OmniTouch 4625 CCIVR permet d'améliorer votre service client mais il offre également un certain nombre d'avantages qui contribueront à maximiser les investissements actuels et futurs dans votre service client.



“ Le coût moyen d'une interaction par téléphone est de l'ordre de cinq à sept dollars américains alors que le coût moyen de chaque interaction Internet — chat et courriel — est inférieur de 30% à 50% au coût d'une transaction par téléphone. Le coût d'une transaction libre-service est le plus faible avec une moyenne de 0,50\$ par transaction. Ainsi, plus le nombre d'appels traités par l'IVR est important, plus le coût par transaction sera réduit. ”

Understanding the Changing Role of IVR in Evolving Infrastructures (analyse des progrès d'un IVR au sein d'infrastructures en évolution), Datamonitor, décembre 2007

Apprentissage rapide

Le système Alcatel-Lucent OmniTouch 4625 CCIVR est facile à assimiler et à utiliser : en seulement cinq jours de formation, vos équipes en maîtriseront le fonctionnement de base et sauront réaliser des applications simples. Après cinq jours de formation supplémentaires, elles maîtriseront jusqu'aux configurations les plus complexes et sauront mettre en œuvre des applications élaborées. En raison de la simplicité et de la facilité d'utilisation du système, vous pourrez vous consacrer rapidement à l'analyse des tendances et de l'évolution de votre clientèle afin de réagir rapidement aux besoins de vos clients et aux exigences des nouveaux marchés.

L'évolution de votre système IVR accompagne votre croissance

Le système Alcatel-Lucent OmniTouch 4625 CCIVR évolue en fonction de vos exigences, offrant des possibilités d'expansion qui protègent votre investissement initial et ainsi, vous assurent d'offrir à vos clients un service de qualité supérieure.

Accroître la productivité des employés

Grâce aux services automatisés et aux capacités de reconnaissance vocale que propose le système, vous pouvez libérer les agents spécialisés de votre centre d'appels et les affecter aux appels de nature plus spécifique ou aux clients de marque. La satisfaction professionnelle de vos agents augmente et les clients qui rencontrent des problèmes plus complexes ou cruciaux sont plus vite mis en relation avec vos collaborateurs les plus qualifiés. La fonction de synthèse texte-parole permet de modifier rapidement et facilement les guides vocaux.

Protéger votre investissement en IVR

Grâce à la capacité d'intégration du système Alcatel-Lucent OmniTouch 4625 CCIVR avec toute autre solution de centre d'appels Alcatel-Lucent – les éditions Premium et Standard du centre d'appels OmniTouch Alcatel-Lucent OmniGenesys– votre investissement IVR initial est protégé dans le processus d'évolution de votre solution de centre d'appels Alcatel-Lucent. De plus, l'architecture ouverte de l'Alcatel-Lucent OmniTouch 4625 CCIVR permet l'interaction entre des solutions de communication d'Alcatel-Lucent et celles de fournisseurs tiers.

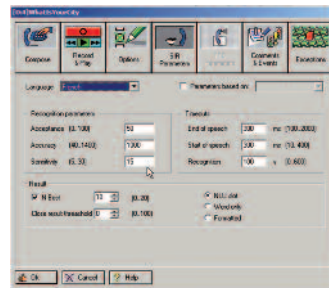


Offrir au client une expérience de service DYNAMIQUE et enrichie

Le service client représente un élément clé pour fidéliser les clients. Grâce au système Alcatel-Lucent OmniTouch 4625 CCIVR, vous pouvez assurer à vos clients une expérience de service client interactif adapté à leurs attentes et à leurs besoins.

Soyez à l'écoute des vos clients →

La meilleure technologie de reconnaissance vocale permet à vos clients de jouir d'une expérience de communication naturelle, tout en souplesse. Cette fonctionnalité est offerte en de nombreuses langues afin de répondre aux besoins clients à l'échelle mondiale.

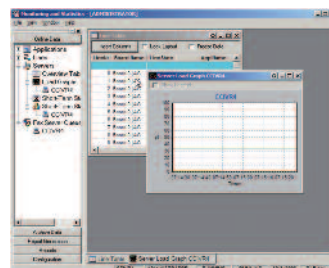


Offrir une expérience de communication personnalisée

L'identification de l'appel permet l'affichage de données contextuelles avec le profil du client et des données historiques pouvant aider l'agent du centre d'appels à répondre de façon plus efficace et pertinente.

Fournir des renseignements en temps réel →

Des messages qui indiquent le temps d'attente permettent aux appelants de décider s'ils souhaitent ou non rester en ligne pour écouter les mises à jour des produits et services pendant qu'ils patientent ou encore, utiliser les autres services offerts comme la messagerie vocale ou le système de réponse vocale interactive.



Donner à vos employés une plus grande visibilité

Grâce à une connaissance plus approfondie du processus d'appel, les agents du centre d'appels sont mieux préparés pour en assurer la surveillance et gérer l'exécution des stratégies de service à la clientèle en fonction de la dynamique d'entreprise, et ce, en temps réel.

Fidéliser davantage la clientèle par un service client de qualité incomparable

Un sondage réalisé par Alcatel-Lucent en 2007 auprès des utilisateurs révèle que 75% des 4 200 répondants souhaitent maintenir une relation commerciale avec une entreprise en raison de leur appréciation très positive de son centre d'appels. Mais 50% des personnes ayant participé au sondage avaient cessé toute relation commerciale avec une entreprise offrant un service de centre d'appels médiocre.



Améliorez vos performances par des opérations DYNAMIQUES

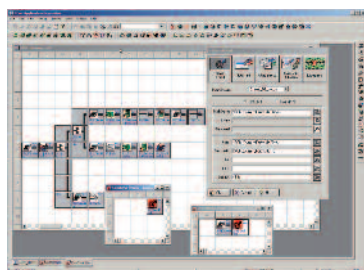
L'un des facteurs les plus importants du succès de votre entreprise qui utilise un système IVR est lié à votre capacité à exploiter la solution et à comprendre la façon dont vos clients l'utilisent. La surveillance des activités du système et l'instauration de nouvelles stratégies en temps opportun peuvent vous aider à maintenir un avantage concurrentiel.

Raccourcissez vos délais d'exécution

Les composants pré-définis de l'Alcatel-Lucent OmniTouch 4625 CCIVR permettent un déploiement et une prise en main rapides du système dans votre entreprise. Une fois déployé, sa facilité d'utilisation permet de raccourcir les délais d'exécution.

← Acquérir puissance et souplesse

Grâce au générateur d'applications de l'Alcatel-Lucent OmniTouch 4625 CCIVR, vous pouvez créer vos propres applications en fonction, à la fois, des besoins de vos clients et de ceux de votre entreprise. Par exemple, en activant simplement la fonction glisser-déposer de l'interface graphique, vous pouvez créer des applications qui dirigent vos clients de marque vers votre équipe de spécialistes ou qui permettent l'exécution automatique de certaines transactions, 24 heures sur 24, sept jours sur sept. Pour accélérer la mise en œuvre, des solutions particulières à votre secteur d'activité peuvent être proposées.



Engagez une équipe de services professionnels expérimentée

Alcatel-Lucent renforce ses solutions aux entreprises par une offre de services professionnels de bout en bout garante de succès à long terme, tout au long du cycle de vie de vos solutions de communication. Nos professionnels compétents et chevronnés offrent des services personnalisés qui vont du conseil à la conception en passant par l'intégration, le déploiement, la maintenance et l'exploitation. Par exemple :

- Nous avons défini des services que nous fournissons pour vous aider, vous ou votre intégrateur à définir votre application, la réaliser ou la mettre en fonction et vous assurer que vos équipes sont bien formées. Ces services comprennent une assistance technique avancée pour la reconnaissance vocale et la synthèse texte-parole.
- Un catalogue complet d'applications normalisées et « prêtes à utiliser » comme l'intégration du 4625 CCIVR à OmniGenesys, vous fera profiter de toute l'expérience d'Alcatel-Lucent pour la conception de solutions d'IVR personnalisées pour les entreprises dans une vaste gamme de secteurs dont les services financiers, les soins de santé, l'hôtellerie, la vente au détail et le transport.

www.alcatel-lucent.com/entreprise/services

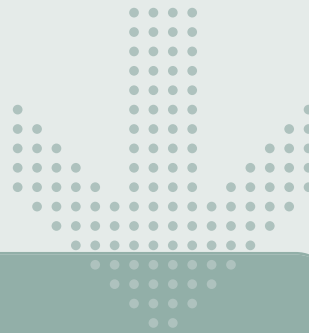


Gardez une longueur d'avance sur la concurrence

Afin de contribuer à vous démarquer de vos concurrents, Alcatel-Lucent se maintient à la pointe des technologies de communications en combinant les possibilités qu'offrent la science et la technologie avec les exigences des marchés. Avec Alcatel-Lucent et son réseau de plus de 2 100 partenaires dans le monde, vous vous adjoignez un partenaire de taille mondiale, présent localement pour assurer le succès à long terme de votre solution d'IVR.

Vous en retirez les avantages suivants :

- un cadre de travail souple et actif en permanence, qui repose sur les normes du marché et qui est soutenu par l'engagement ferme d'Alcatel-Lucent en matière d'innovation et de partenariat,
- des outils de communication qui aident les personnes à établir des contacts de manière à pouvoir partager leurs connaissances à tout moment, où qu'ils soient, quel que soit le type d'accès ou le dispositif utilisés,
- un engagement d'innovation permanente qui aide les entreprises à accroître leur avantage concurrentiel,
- des produits écologiques de leur point de départ jusqu'à leur arrivée au centre de données,
- un engagement de longue date qui s'attache à l'ouverture, à l'intégration des normes et au leadership pour élaborer les prochains standards,
- une gamme de plus de 650 produits de premier plan, une présence mondiale, une équipe technique à l'œuvre dans le monde et un soutien local.



Le réseau de Business Partners d'Alcatel-Lucent

Un réseau mondial de Business Partners – accrédités par l'entremise d'un Programme de partenariat d'affaires exigeant – prêts à vous aider à choisir la solution Alcatel-Lucent qui répond le mieux aux besoins de votre entreprise.

Ces experts prennent le temps de vous écouter afin de pouvoir établir l'infrastructure réseau et le système de communication qui répondent au plus près des besoins de votre société. Des applications personnalisées peuvent être conçues pour s'intégrer parfaitement à votre organisation. Plus important encore, nos Business Partners travailleront avec vous dans le but d'assurer une transition harmonieuse et de veiller à ce que votre solution Alcatel-Lucent évolue en synchronisation avec la croissance de votre entreprise pour garantir votre plus haut niveau de performance.

Contact Centers



4290437 - FR - 06/2009 - Alcatel-Lucent Enterprise - 32 avenue Kléber
92707 Colombes - France - RCS Paris B 602 033 185.
Alcatel, Lucent, Alcatel-Lucent et le logo Alcatel-Lucent sont des marques
d'Alcatel-Lucent. Toutes les autres marques appartiennent à leur propriétaire respectif.
Alcatel-Lucent ne peut être tenu pour responsable de l'exactitude des informations
présentées, qui sont sujettes à modification sans préavis. © 2009 Alcatel-Lucent.
Tous droits réservés.
Photos : Getty images. Imprimé dans l'UE sur du papier blanchi sans chlore.