



CENTRE D'APPELS INTÉGRÉ

Alcatel **OmniTouch** Call Center Office

Le recours aux télécommunications étant incontournable pour la création et la pérennisation des relations clients, les centres d'appels jouent un rôle de plus en plus prépondérant à mesure que le nombre d'appels gérés augmente. La capacité et la qualité de service de votre centre d'appels, de même que l'aptitude de votre agent à répondre efficacement aux demandes de vos clients, sont autant d'éléments d'importance stratégique. Ils reflètent en effet l'image globale de votre société.

Alcatel **OmniTouch** Call Center Office est conçu pour répondre aux besoins des PME. Renforçant le positionnement "tout-en-un" de l'offre Alcatel

OmniPCX Office, ce centre d'appels intégré et complet apporte de nombreux avantages à ses utilisateurs :

- amélioration du traitement des appels;
- augmentation du nombre d'appels traités;
- optimisation de la réactivité et de l'efficacité des ressources de la société;
- maîtrise de la qualité du service;
- supervision et anticipation du flux des appels entrants.

Cette solution professionnelle permet aux petites et moyennes entreprises d'améliorer de façon significative l'ensemble de leur accueil téléphonique. Ses fonctions avancées de mise en attente et d'acheminement des appels contribuent à optimiser la gestion d'un grand nombre d'appels entrants, tout en garantissant la qualité du service offert à l'appelant.

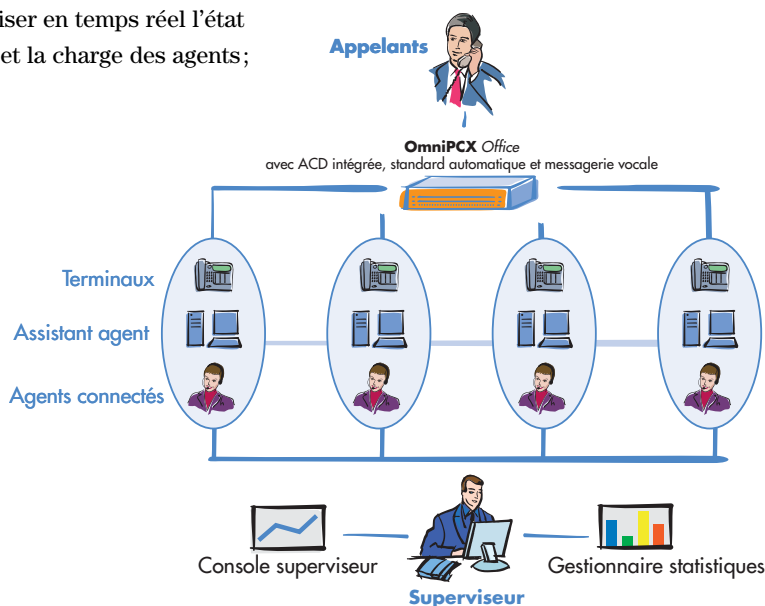
Grâce à son interface utilisateur intuitive, Alcatel **OmniTouch** Call Center Office est particulièrement simple à installer, à configurer et à utiliser.

Cette solution s'adresse non seulement aux PME ayant besoin d'un centre d'appels mais peut également être utilisée dans le simple but d'améliorer un accueil existant. Elle comprend:

- la distribution automatique des appels téléphoniques (ACD), qui permet d'optimiser le traitement des appels entrants;
- "Agent Assistant", une application qui permet à chaque agent d'accroître son efficacité;
- "Supervisor Console", une application qui permet au superviseur de visualiser en temps réel l'état du trafic et la charge des agents;

- "Statistic Manager", une application dédiée à l'étude statistique de l'ensemble des données mémorisées.

Cette solution étant intégrée à Alcatel **OmniPCX Office**, comme le sont également le standard automatique et la messagerie vocale, il est très facile de faire interagir ces différentes applications pour, par exemple, permettre à un appelant de déposer un message vocal.



Distribution des appels

La distribution des appels consiste à répartir les appels aux agents disponibles en fonction de critères prédéfinis.

Il est possible de déclarer jusqu'à 32 agents appartenant à un ou plusieurs des 8 groupes présents dans l'application. Ces agents peuvent utiliser tous les types de téléphones, qu'ils soient numériques, analogiques, DECT ou même IP.

Les appels entrants sont automatiquement distribués aux services (groupes) en fonction du numéro appelé (SDA) et/ou du numéro de l'appelant (CLI).

La distribution des appels peut également être assurée par le standard automatique. Pour chaque groupe, la distribution des appels aux agents peut s'effectuer selon trois méthodes :

- temps d'inactivité le plus long;
- priorité fixe;
- priorité tournante.

L'ouverture et la fermeture de chaque groupe peuvent se faire automatiquement en fonction de plages horaires préalablement définies ou bien manuellement à partir de la console du superviseur.

File d'attente

Chaque groupe possède son propre message de bienvenue pour accueillir les appelants. Si tous les agents d'un groupe sont occupés, l'appel est chronologiquement placé en file d'attente (une file d'attente par groupe).

Un nouveau message est alors diffusé à l'appelant en fonction de la situation (appel en attente, dissuasion, service fermé). La longueur de la file d'attente (nombre d'appels en file d'attente) est dynamique et dépend du nombre d'agents actifs. S'il le souhaite, l'appelant peut volontairement quitter cette file d'attente à tout moment. Des niveaux de priorité peuvent être attribués aux différents groupes et un appel peut déborder d'un groupe à l'autre au-delà d'un seuil d'attente prédéfini.

Agent Assistant

Cette application offre à l'agent un contrôle plus précis et plus ergonomique de ses appels, l'informe sur ses statistiques personnelles et permet de gérer les montées de fiches clients.

Tous ces services sont autant de moyens qui permettent à l'agent d'optimiser son activité, de se concentrer sur la satisfaction des clients et de gérer plus efficacement ses appels.

D'autres fonctionnalités permettent à l'agent de contrôler sa session (connexion, déconnexion, temps administratif, pause) et de rentrer ou sortir de lui-même d'un groupe. L'agent a également accès à des informations telles que le numéro appelé, le groupe demandé, le numéro de l'appelant et la durée de son attente. Cette application fournit également des fonctionnalités de classification des appels et de *free seating* (possibilité de se déclarer sur n'importe quel poste de travail).

Dans le but d'optimiser le traitement des appels, l'agent peut visualiser le nombre d'appels en attente dans les différents

The screenshot shows the Agent Assistant interface with several key components labeled:

- État de l'agent**: Agent status and management icons.
- Gestion des compétences**: Skill management icons.
- Durée d'attente et durée de la conversation**: Call duration and wait time indicators.
- Numéro de l'appelant et numéro appelé**: Caller and called party numbers (0390677175, 8657).
- Qualification d'un appel**: Call classification dropdown menu (No type associated).
- Taux d'activité personnelle**: Personal activity rate chart (1 hour) showing 3% activity.
- Groupe ACD appelé**: ACD group activity chart.
- Statistiques de qualification personnelle**: Personal qualification statistics table.
- Statistiques des groupes de l'agent**: Agent group statistics chart showing queue and served calls for Gr.1 and Gr.2.

Code	Calls Qty
1	1
2	0
3	0
4	0
5	0
6	0
7	0
8	0
9	0
10	0
Total	1
Served	2

groupes dont il fait partie, son taux d'activité et l'état de classification des appels traités.

Enfin, l'agent dispose d'une montée automatique de fiches clients lorsque ceux-ci appellent. Le centre d'appels est fourni avec une base de données Microsoft® Access™ prédéfinie qu'il est possible de personnaliser. Il peut également interagir avec PIMphony pour les fonctions de téléphonie (répondre à l'appel, libérer l'appel, etc.) ou pour ses possibilités d'interconnexions avec les gestionnaires de contacts Microsoft® Outlook™, Act!™, GoldMine® et Microsoft® Access™.

Pour plus d'informations, se reporter à la fiche commerciale de PIMphony.

Outre une surveillance en temps réel, Statistic Manager met à disposition du gestionnaire de l'ACD des statistiques consolidées sous forme de tableaux ou de graphiques, et ce, sur des périodes d'une journée, d'un mois ou définies par l'utilisateur. Stockées sur Alcatel **OmniPCX Office**, ces données peuvent être téléchargées à tout moment sur un PC pour être traitées ultérieurement.

Le gestionnaire permet par ailleurs d'imprimer automatiquement des rapports prédéfinis.

Les statistiques se rapportent aux groupes (nombre d'appels et durée moyenne des appels reçus, appels en file d'attente, etc.), aux agents (appels ACD répondus, durée moyenne de conversation, etc.) et à la classification des appels.

Téléphones pris en charge

Alcatel **OmniTouch** Call Center Office fonctionne avec les terminaux suivants :

- terminaux Reflexes™ et e-Reflexes™ ;
- terminaux IP Touch ;
- terminaux DECT ;
- Softphone PIMphony IP ;
- terminaux analogiques.

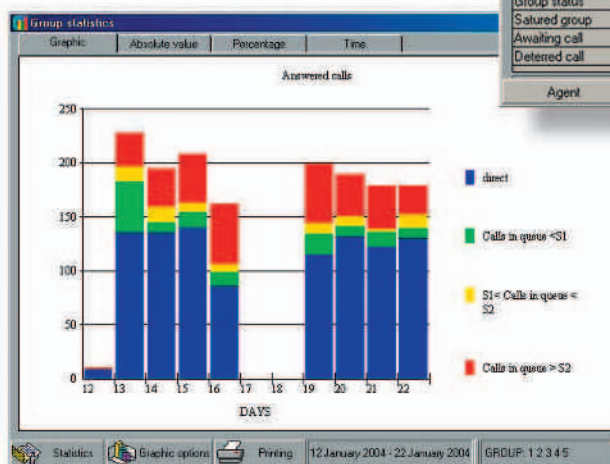
Les systèmes PIMphony IP et e-Reflexes™ permettent de déployer un centre d'appels IP avec des agents positionnés sur des sites distants.

Supervisor Console

L'application de supervision offre :

- une analyse en temps réel des performances des agents, des groupes et des lignes ;
- la possibilité de modifier l'état d'un agent ou d'un groupe.

Statistic Manager



Statistic Manager

No.	Station	Name	Group	Rank	Rate	Status
1		Smith	1	01	0%	Off duty
2	102	Jones	1	148	9%	Ringin
3	103	Hany	1	148	0%	No answer
4	101	Marlin	1 2	148 252	26%	A.C.D. busy
5	105	Ramirez	2	02	0%	FAULTY
6	106	Muller	2	03	0%	FAULTY
7	107	Meyer	2	04	0%	FAULTY
8	108	Lopez	2	05	0%	Off duty

	Group 1	Group 2	Group 3	Group 4	Group 5	Group 6	Group 7	Group 8
Answered calls	1	0						
Calls being routed	1	0						
Waiting time < overflow time	0	0						
Waiting time > overflow time	0	1						
In queue > S1	0	1						
In queue > S2	0	1						
Deterred calls	0	0						
Calls service closed	0	0						
Group status	Open(M)	Open(M)						
Satured group								
Awailing call								
Deterred call								

Agent: Parameters: Lines: [192.168.92.246] 08/12/2003 17:43

Supervisor Console

CENTRE D'APPELS INTÉGRÉ

Alcatel OmniTouch Call Center Office

Récapitulatif de l'offre

Package	Alcatel OmniTouch Call Center Office			
	Welcome Office		Welcome Office Pro	
Plate-forme	Business avec disque dur	eBusiness	Business avec disque dur	eBusiness
Nombre maximum d'agents ACD	32	32	32	32
Nombre maximum d'agents connectés	10	10	20	20
Nombre maximum de groupes ACD	8	8	8	8
Options du Centre d'appels				
Application agent (nombre maximum de connexions)	10	10	10	20
Application superviseur (nombre maximum de connexions)	1	4	1	4
Application statistiques	Option	Option	Inclus	Inclus
Options complémentaires				
Standard automatique personnalisable	Option	Option	Option	Option
PIMphony Pro/Team	Option	Option	Option	Option

Configuration nécessaire du PC client

Agent Assistant	Supervisor Console	Statistic Manager
CPU Pentium 500 Mhz	CPU Pentium 500 Mhz	CPU Pentium 500 Mhz
RAM : 64 MB	RAM : 64 MB	RAM : 64 MB
Espace disque : 50 MB	Espace disque : 50 MB	Espace disque : 50 MB et 500 MB pour une année de statistiques
Système d'exploitation : Windows® NT4 SP6, Windows® 2000 SP4 ou Windows® XP	Système d'exploitation : Windows® NT4 SP6, Windows® 2000 SP3 ou Windows® XP	Système d'exploitation : Windows® NT4 SP6, Windows® 2000 SP3 ou Windows® XP
Carte Ethernet	Carte Ethernet	Carte Ethernet