

Alcatel **OmniTouch**

La suite Contact Center per Alcatel OmniPCX 4400



ARCHITECTS OF AN INTERNET WORLD

Alcatel OmniTouch

Server di comunicazione per Contact Center

Soluzione strategica per le aziende

I Contact Center rappresentano una componente essenziale per l'interazione tra la società e i clienti, sia attuali che potenziali. La creazione di un Contact Center più efficiente è un processo delicato e cruciale in quanto:

- La customer care dipende dall'efficacia dell'instradamento di qualsiasi componente multimediale al referente più appropriato
- I manager necessitano della flessibilità e della potenza di un moderno sistema Contact Center per controllare e ridurre i costi e reagire ai cambiamenti del mercato
- I supervisor necessitano di applicazioni di gestione che consentano di monitorare i livelli di servizio e di apportare modifiche in tempo reale, indipendentemente dalla posizione fisica in cui si trova l'agente
- Gli agenti necessitano di applicazioni di facile utilizzo per svolgere le proprie attività quotidiane

Cosa serve per realizzare un Contact Center di alto livello?

Serve la famiglia Alcatel OmniTouch, un nuovo set di moduli Contact Center che comprende:

- **CCdistribution** – (Contact Center distribution), il cuore stesso del Contact Center. Si basa su un innovativo e brevettato modello di gestione multimediale che consente di progetta-

re e gestire facilmente la distribuzione multimediale basata sulle competenze

- **CCsupervision** – (Contact Center supervision), che combina in un'unica operazione le attività di supervisione e configurazione. Tramite il pulsante sinistro del mouse è possibile accedere alle funzioni di supervisione grafica in tempo reale, mentre con il pulsante destro si accede alle funzioni di configurazione grafica.

- **CCivr** – (Contact Center interactive voice response), che comprende nuove funzioni per l'interazione con l'utente finale/cliente attraverso le più moderne tecnologie di riconoscimento vocale e text-to-speech; garantisce un notevole risparmio sui costi grazie all'automatizzazione dei servizi, nonché la protezione degli investimenti grazie all'impiego di standard industriali quali Windows NT.

- **CCagent** – (Contact Center agent), un'applicazione utilizzata come frontend integrato o elemento di base per il desktop di CRM

- **CCweb e l'interfaccia Voce su IP di Alcatel** – Contact Center web, insieme all'interfaccia integrata Voce su IP di Alcatel, è la soluzione aziendale che collega il mondo del Contact Center al mondo di Internet, per sfruttare al massimo tutte le opportunità offerte da quest'ultimo. Sono disponibili tutti i servizi: call back, call-through, chat testuali, email

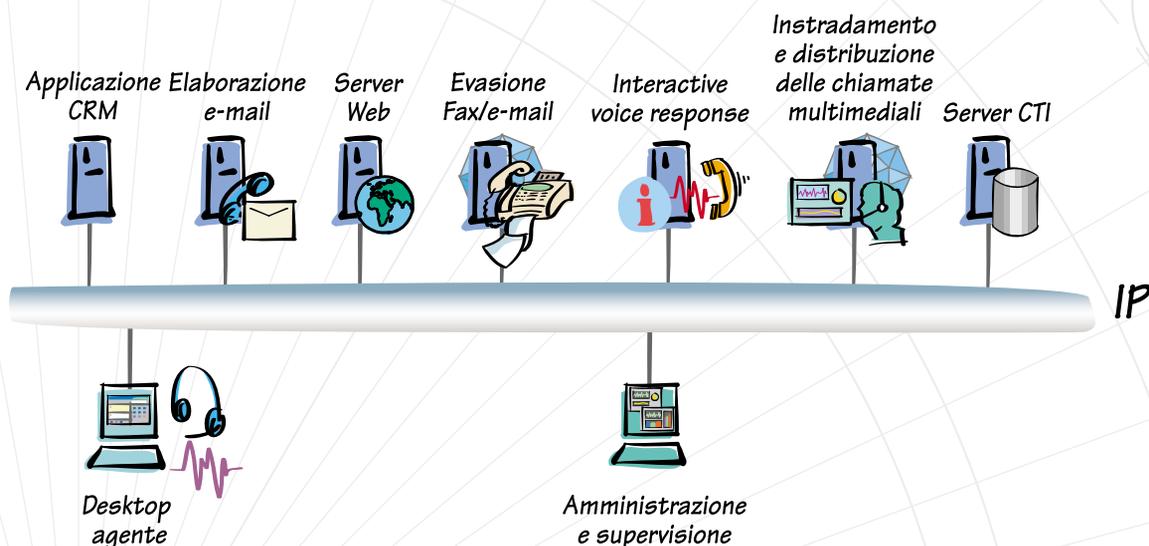
e co-browsing.

- **CCemail** – (Contact Center email), un modulo che si affianca a CCdistribution, che automatizza la messaggistica elettronica tra le organizzazioni e i clienti/potenziali clienti. CCemail fornisce la classificazione della posta elettronica, la conferma automatica di avvenuto recapito, filtraggio, un'opzione di distribuzione fax e blending multimediale diretta all'interno di CCdistribution e CCsupervision attraverso una funzione di accodamento universale.

- **CCoutbound** – (Contact Center outbound), uno strumento di selezione e di campaign manager della famiglia Alcatel OmniTouch, una soluzione avanzata studiata per l'implementazione di campagne di telemarketing. CCoutbound offre diverse modalità di selezione con rilevamento vocale, blending delle chiamate, agente desktop integrato con funzionalità complete per la gestione delle campagne e supervisione unificata.

- **Infrastruttura** – Alcatel Contact Center offre una tecnologia d'avanguardia e un collegamento CTI pienamente integrato. L'architettura aperta e l'impegno di Alcatel per la creazione di nuovi accordi di collaborazione assicurano la compatibilità con applicazioni di altri produttori.

Nota: per maggiori informazioni, vedere gli inserti sui prodotti allegati.



Alcatel OmniPCX 4400



www.alcatel.it