



DESCRIPTION DE LA SOLUTION

ShoreTel Enterprise Contact Center

POUR UNE SATISFACTION MAXIMALE DU CLIENT DANS LE CENTRE D'APPELS VIRTUEL

AVANTAGES :

- Centre d'appels virtuel facile à gérer
- Haute disponibilité et système de récupération d'urgence intégré
- Acheminement personnalisable des appels pour un service amélioré
- Applications en libre-service pour plus de souplesse et de choix
- Intégration avec les applications de l'entreprise pour une veille stratégique avancée

Des communications riches avec les clients au bout de vos doigts

Pour optimiser l'expérience client, il convient de donner aux opérateurs du service clientèle et aux agents commerciaux les outils dont ils ont besoin pour répondre aux questions par téléphone, courrier électronique, message instantané (IM) ou autres méthodes. Il est également nécessaire de s'assurer que les informations dont ils ont besoin pour répondre aux questions relatives aux comptes et pour tirer parti des opportunités de vente incitative sont à la portée de leurs mains.

De nombreuses entreprises dépendent encore de systèmes de communication et de messagerie instantanée indépendants pour gérer leur service clientèle ; ces systèmes sont donc difficiles à intégrer, ce qui implique une charge de travail supplémentaire pour les agents et une expérience client souvent insatisfaisante. Pour fidéliser la clientèle, il est nécessaire de répondre rapidement aux appels des clients, quel que soit le support de communication choisi, et de gérer ces communications avec efficacité sans augmenter les coûts de l'entreprise.

La solution ShoreTel Enterprise Contact Center a été conçue pour aider les entreprises à répondre à ce marché orienté vers le client à l'aide d'une plate-forme de communications qui organise la veille stratégique là où cela est nécessaire. En déployant ShoreTel Enterprise Contact Center, les entreprises comprennent

rapidement les avantages d'un système de communication d'entreprise totalement intégré.

ShoreTel Enterprise Contact Center est une puissante solution de centre d'appels dotée d'une fonction de mise en file d'attente et de correspondance des ressources d'entreprise universelles, ainsi que d'une fonction optimisée d'acheminement des appels par niveau de service, correspondance des compétences, gestion des priorités, identification des clients, programmations et lieu d'émission des appels. Elle prend également en charge la messagerie électronique et les contacts Web, ainsi que les appels sortants en tant qu'options de service. Il est par ailleurs possible de transférer les messages vocaux et les télécopies à des agents individuels via la messagerie électronique.

Augmenter le rendement, réduire les coûts

ShoreTel Enterprise Contact Center est conçue pour obtenir un rendement du capital investi rapide en réduisant les coûts. Par exemple, les remontées de fiches d'agents comportant des informations détaillées sur le client peuvent réduire de façon significative le temps d'interaction. Les agents disposent d'un client unifié qui permet d'afficher l'état de présence des experts hors du centre d'appels. Grâce à l'interface de ShoreTel Communicator (anciennement ShoreTel Call Manager), ils peuvent lancer des sessions de MI, vocales ou vidéo pour la résolution d'un appel.

Des informations en temps réel et historiques personnalisables relatives aux appelants, aux lignes réseau, aux groupes et à l'utilisation des agents permettent aux superviseurs d'optimiser leurs ressources. En outre, le routage d'appels avancé basé sur les niveaux de service, les compétences et la priorité veille à ce que les appels soient dirigés vers les agents adéquats, réduisant ainsi le temps de service par appel.

Centre d'appels virtuel hautement disponible

De plus en plus d'entreprises souhaitent profiter des avantages qu'offrent les technologies de téléphonie IP afin de créer des centres d'appels virtuels avec des agents qui travaillent de chez eux. Dans le cas des multinationales, les centres d'appels transfrontaliers peuvent optimiser les ressources et l'expertise. ShoreTel Enterprise Contact Center permet de créer aisément et rapidement des centres d'appels virtuels, en rassemblant des agents géographiquement dispersés autour d'un système unique et facile à gérer. Grâce à cette solution, les entreprises sont en mesure de réduire les coûts sans compromettre la satisfaction de leurs clients.

Une solution intégrée à vos processus opérationnels

Le système de communications unifiées de ShoreTel est basé sur des normes ouvertes. Ainsi, lorsqu'un système de veille stratégique supplémentaire est nécessaire, le flux de travail de ShoreTel Enterprise Contact Center s'intègre facilement avec d'autres applications pour accroître la valeur globale des informations et assurer la veille stratégique.

Les applications s'intègrent dans des solutions de gestion de la relation client (CRM), des solutions de gestion des appels de dépannage et tout système de gestion de bases de données/client principal pour augmenter la productivité des agents et optimiser l'expérience client.

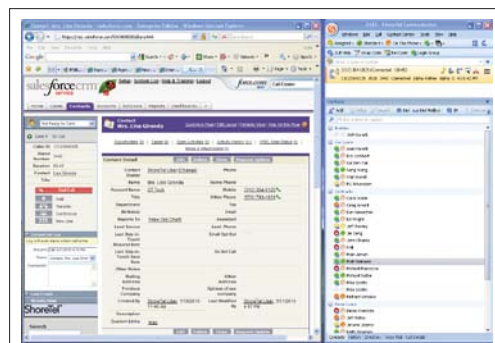


Figure 1 : ShoreTel Communicator, qui est un agent unifié pour ordinateurs de bureau, s'intègre dans vos principales applications de gestion, notamment dans les applications CRM utilisées par les agents.

Une solution intégrée tout-en-un

La solution ShoreTel Enterprise Contact Center est intégrée au système de communications unifiées de ShoreTel et peut être exécutée sans aucune plate-forme spécialisée d'intégration de la téléphonie et de l'informatique. Les superviseurs et les agents sont connectés au serveur via des interfaces utilisateur intuitives qui leur apportent les outils dont ils ont besoin pour offrir un service client supérieur.

Haute disponibilité et grande simplicité

ShoreTel permet l'intégration des anciennes fonctions de centres d'appels, à savoir la distribution automatique des appels, la réponse vocale interactive (IVR), l'intégration de la téléphonie et de l'informatique, les campagnes sortantes et le routage multimédia au sein d'une plate-forme unique, gérée centralement et hautement disponible. ShoreTel rend également possible l'intégration du flux de travail du centre d'appels à d'autres applications d'entreprise, afin d'augmenter la valeur globale des informations et d'assurer la veille stratégique.

Principales fonctions Fonctions du superviseur :

Tableau de bord en temps réel avancé :

Les superviseurs obtiennent un tableau de bord en temps réel du centre d'appels et peuvent réagir aux conditions en sollicitant l'intervention d'agents supplémentaires ou en supprimant des agents des groupes. Pour Exemple :

- Prenez le pouls de votre centre d'appels en obtenant des alertes de seuils visuelles et auditives sur les conditions critiques.
- Réagissez aux abandons d'appels ou au trafic faible en ajoutant ou en supprimant des agents des files d'attente d'un simple clic.
- Vérifiez si les agents sont en mode non opérationnel (libération), et affichez le code et la durée de cet état pour gérer de plus près l'activité des agents.
- Supervisez de près les agents en formation en contrôlant visuellement des postes spécifiques, mais aussi en utilisant les fonctions d'écoute discrète, d'intervention et de coach.
- Effectuez le suivi de tous les types de supports (voix, messagerie électronique, dialogue en ligne, campagnes sortantes) via une interface de rapports unique.
- Comparez les informations en temps réel aux informations historiques pour mieux comprendre les tendances et planifier la disponibilité des agents en conséquence.

Améliorez le service clientèle

La création d'expériences positives implique la possibilité pour vos clients de communiquer où ils le souhaitent, quand ils le souhaitent et de la façon dont ils souhaitent. Au-delà du téléphone, ShoreTel permet aux agents d'interagir avec les clients grâce à des fonctions telles que la messagerie instantanée et la messagerie électronique. Un outil de script avancé de réponse vocal interactif (IVR) offre une option de libre-service afin que les clients puissent immédiatement gérer leurs propres besoins si tel est leur souhait.

Pour les clients qui préfèrent les relations humaines, les plans d'acheminement personnalisés et les agents distribués fournissent un service supérieur en redirigeant les appelants en file d'attente vers le message d'accueil initial et les annonces d'état. Les appels sont ensuite envoyés à l'agent approprié. Les administrateurs peuvent facilement configurer le routage des appels de manière à servir les clients en fonction des compétences de l'agent, de l'identité de l'appelant, du temps d'attente, de la priorité ou du niveau de service.

Rapports historiques complets : Analysez les statistiques relatives à l'activité du centre d'appels sans recourir à des programmeurs de bases de données ou à des applications de génération de rapports tierces. Vous obtenez ainsi d'une vision globale des clients, du trafic d'appels, de l'activité des agents et des performances de la file d'attente.

- Créez aisément des rapports personnalisables par date ou par période.
- Transmettez les rapports à la personne et au support de votre choix. Programmez la génération automatique des rapports de façon à les enregistrer dans plusieurs formats (csv, xls, pdf, htm, etc.) et à les envoyer automatiquement par courrier électronique.
- Contrôlez le mode de fonctionnement d'une file d'attente ou d'un groupe à l'aide d'indicateurs de performance clés standard.
- Recevez des informations détaillées sur l'activité des agents à des fins de facturation et d'évaluation des performances.
- Analysez les raisons pour lesquelles les clients appellent en créant des rapports sur l'activité postérieure aux appels ou les codes de traitement post-appels.
- Mesurez l'efficacité des campagnes sortantes en recevant des informations détaillées sur chaque appel sortant effectué par le système.

Fonctions de l'agent :

- Augmenter la productivité des agents en automatisant leurs tâches via l'intégration des applications de CRM ou des solutions de gestion des appels de dépannage.
- Les agents peuvent facilement partager leur bureau et se connecter à n'importe quel téléphone/poste, ce qui permet aux centres d'appels de définir plusieurs roulements d'équipes.
- Agent unifié pour ordinateur de bureau pour la gestion de l'interaction à partir d'un poste de travail unique muni de puissantes fonctions de télécommunications.
- Afficher facilement des statistiques sur les files d'attente et les groupes en vue de gérer leur activité et leurs transactions sans l'intervention d'un superviseur.
- Obtenir des détails complets sur les interactions dans les files d'attente.
- Saisir des codes auxiliaires ou de traitement postérieurs aux appels pour identifier certains appels ou informer les superviseurs de leur disponibilité.

Fonctions avancées Compositeur téléphonique

ShoreTel Enterprise Contact Center dispose d'un compositeur téléphonique simple mais sophistiqué, qui peut être utilisé lors de campagnes, notamment lors de collectes

d'informations, de suivi client ou de campagnes de conformité. Le compositeur téléphonique de ShoreTel est une solution modulable qui répond aux besoins de vos campagnes progressives et d'aperçu.

Campagnes ciblées : créez des campagnes orientées vers des objectifs commerciaux spécifiques en les planifiant selon différents fuseaux horaires, heures de la journée ou jour de la semaine.

Configuration modulable de campagnes : définissez vos campagnes en fonction de vos besoins. Définissez aisément la fréquence dont les campagnes rechargent les données. Gérez le nombre de numéros alternatifs à appeler de chaque client. Gérez des rapports détaillés sur le nombre de tentatives effectuées par le compositeur téléphonique pour joindre un destinataire.

Gestion sophistiquée des listes de numérotation : gérez vos listes de numérotation via n'importe quelle base de données compatible ODBC. Utilisez la puissante fonction de script du compositeur téléphonique pour importer les informations de vos bases de données et remplir des données lors d'une campagne afin de vous aider à effectuer la maintenance et la mise à jour des listes.

Accélérez votre campagne : optimisez vos opérations en fusionnant vos appels entrants et sortants. ShoreTel Enterprise Contact Center peut automatiquement accélérer ou ralentir les campagnes grâce à certains paramètres, tels que les niveaux de service cible ou les appels entrants en file d'attente, en vue d'optimiser l'expérience client.

Augmentez la productivité des agents : améliorez la productivité des agents en programmant le lancement de campagnes à des heures spécifiques ou lorsque le trafic des appels entrants décroît. Les agents peuvent participer à plusieurs campagnes simultanément. Il est également possible de transmettre à l'appelant des messages automatisés, notamment des informations sur le compte ou des rappels, avant de transférer les appels à un agent en ligne en vue de réduire les temps d'interaction. Les agents peuvent afficher un aperçu des informations sur le client via une remontée de fiches afin d'être mieux préparés à l'appel.

Campagnes distribuées : grâce au système de communications unifiées de ShoreTel, les agents peuvent se trouver n'importe où et utiliser le périphérique de leur choix, mais sur une seule campagne.

Conformité : filtrez vos appels sortants avec votre liste « Ne pas appeler », que vous pouvez charger pour la campagne.

Gérez vos campagnes : un rapport graphique vous permet de gérer vos campagnes en temps réel et d'y mettre fin d'un simple clic.

Des interfaces ouvertes capables d'intégrer les processus opérationnels

Les interfaces ouvertes d'ECC permettent de personnaliser les rapports, de créer des tableaux de bord et d'intégrer aisément vos principales applications de gestion.

Les flux d'événements en temps réel fournissent des informations sur les agents et les files d'attente, que vous pouvez utiliser pour obtenir des vues personnalisées de vos applications, ou mettre à la disposition des afficheurs muraux ou des applications d'optimisation de la force de travail.

Les interfaces standard de bases de données ou les interfaces personnalisées de services Web permettent de modifier les flux d'appels en fonction de votre logique applicative.

Les interfaces ouvertes pour la distribution automatique des appels et les événements de téléphonie permettent de personnaliser les remontées de fiches des agents, et d'intégrer des applications de gestion de la relation client (CRM) et de gestion des appels de dépannage.

Les rapports de file d'attente donnent un aperçu détaillé de l'activité de chaque agent, notamment des agents sur un appel sortant. Les alertes de seuils permettent aux superviseurs de gérer facilement les agents qui n'ont pas atteint l'objectif cible.

Analysez les résultats d'une campagne : des rapports détaillés sur les appels sortants permettent d'analyser le résultat de campagnes sortantes et d'en mesurer le succès.

Gestion intégrée : le composeur téléphonique est une application intégrée de ShoreTel Enterprise Contact Center qui ne nécessite aucun serveur supplémentaire et qui est gérée via une interface utilisateur unique.

Système de réponse vocale interactif (IVR)

ShoreTel Enterprise Contact Center dispose d'un moteur IVR intégré, que les clients qui n'ont pas besoin de l'intervention d'un agent peuvent également utiliser comme application autonome. Ce système est intégré à une infrastructure modulaire facile à utiliser, prise en charge par un moteur de scripts puissant. Les applications sont créées via un éditeur de scripts graphique, ce qui vous permet de tirer profit de vos investissements en bases de données, de fournir une expérience client cohérente et d'améliorer votre productivité.

Gestion intégrée : le système IVR est totalement intégré à ShoreTel Enterprise Contact Center. Les clients en mode d'assistance autonome qui nécessitent l'intervention ponctuelle d'un agent peuvent en un clin d'œil être mis en relation avec le centre d'assistance.

Création intégrée de rapports : comme lors d'interactions assistées par un agent, l'activité du système IVR est consignée dans les rapports de ShoreTel Contact Center afin que vous puissiez utiliser ces données pour adapter, améliorer et aligner les applications en libre-service en fonction de vos objectifs commerciaux. Chaque action de menu est enregistrée et utilisée pour générer des rapports sur la fréquence d'utilisation.

Fonctions standard pour créer l'interface avec les clients : ces fonctions incluent la collecte d'informations sur les clients via DTMF et la reproduction de guides vocaux dans plusieurs langues. Il est possible de traiter les informations sur les clients dans un flux de travail en vue d'automatiser la prise de décisions. Le système lit automatiquement les informations aux clients, notamment les chiffres, dates, devises ou numéros.

Intégration avec les bases de données standard : l'application IVR s'intègre avec les bases de données standard par le biais de connecteurs ODBC. Les requêtes SQL standard et les appels de procédure stockée sont pris en charge. Toutes les informations récupérées peuvent être présentées aux agents lors du transfert de l'appel.

À propos de ShoreTel

ShoreTel est un fournisseur de solutions de communications unifiées d'une simplicité remarquable qui reposent sur un système primé de téléphonie IP. Nous offrons aux entreprises de toutes tailles des solutions de communications intégrées, vocales, vidéo, de données et mobiles basées sur une architecture IP distribuée qui permet de réduire de façon significative la complexité et les coûts normalement associés à d'autres solutions. Facile à déployer, à gérer, à développer et à utiliser, ce système intégral de communications unifiées ShoreTel offre le coût total de possession le plus faible du marché et un taux de satisfaction client enviable. Les entreprises du monde entier cherchent de plus en plus à remplacer leurs processus métiers traditionnels par des solutions innovantes, et un grand nombre d'entre elles choisissent ShoreTel pour gérer leurs communications intégrées. La société ShoreTel est basée à Sunnyvale, Californie, et dispose de bureaux régionaux et d'un réseau de partenaires dans le monde entier. Pour obtenir de plus amples informations, visitez shoretel.com.

SIÈGE SOCIAL	960 Stewart Drive, Sunnyvale, CA 94085 USA. shoretel.com +1 (800) 425-9385 (gratuit en Amérique du Nord) Tél. : +1 (408) 331-3300 Fax : +1 (408) 331-3333
EUROPE	+800 408 33133 (appel gratuit au Royaume-Uni) Tél. : +44 (1628) 826300
ASIE PACIFIQUE	Tél. : +61 (0)2 9959 8000

