



# M7480 Contact Center



*Des centres d'appels aux centres de contacts multimédias*

CONNEXITY

EADS



# M7480 Contact Center

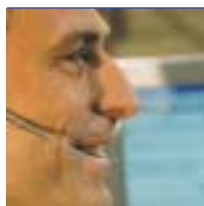
## Une solution modulaire intégrée

L'éventail des modules applicatifs permet une adaptation permanente aux différents besoins de l'entreprise tout en rentabilisant l'investissement. L'ensemble de ces modules logiciels s'insère au sein d'une même plate-forme matérielle sans ajout de serveurs supplémentaires sur le réseau.

### CTI AGENT

#### *Le confort du télé-conseiller*

Le module optionnel "CTI Agent" apporte aux télé-conseillers un grand nombre d'atouts comme la rapidité de l'accès aux informations clients, la personnalisation de leurs accueils et un accès centralisé à leurs outils de travail. Les applications du module CTI sont nombreuses et autorisent la remontée de fiches clients, l'affichage de l'historique de l'appelant ou encore l'assistance au dialogue via un questionnaire à choix multiple dynamique. L'ensemble de ces facultés peuvent s'intégrer dans des applications CRM et ERP existantes via des API utilisateurs.



### SCRIPT EVOLUE

#### *La souplesse du routage*

Le module optionnel "Script évolué" met à disposition un outil de scripting permettant l'élaboration de scénarii de routage sous forme d'arborescences graphiques ergonomiques : il est composé de bibliothèques d'icônes qui remplacent les langages complexes de programmation, et d'une technologie de type "Drag and Drop" pour la création et copie de scripts simplifiés. Sa convivialité, sa flexibilité de paramétrage et d'exploitation font du M7480 Contact Center un outil accessible et ergonomique.



souplesse

confort



productivité assurée

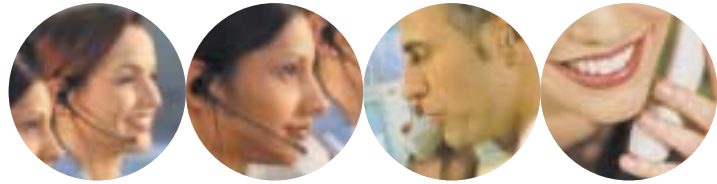
## APPELS SORTANTS

### *La gestion productive assurée*

Le module optionnel "Appels sortants" gère des campagnes d'appels selon le mode préview\* autorisant les facultés de numérotation et de rappel automatiques de clients n'ayant pu joindre un télé-conseiller du centre de contacts. Cette fonction est intégrée au sein du serveur M7480 et gère les flux d'appels entrants et sortants de manière transparente pour le télé-conseiller. Ajouté à la solution M7480 Routing, les bénéfices sont nombreux et assurent un retour rapide sur investissement :

- Gain de temps et amélioration de la productivité : lissage de la charge de travail du télé-conseiller en optimisant la distribution des appels.
- Augmentation de la qualité de service : le système effectuera un rappel automatique à une demande non aboutie afin d'y donner une suite favorable.
- Confort d'utilisation pour le télé-conseiller : automatisation de sa tâche afin qu'il puisse optimiser la qualité de son contact téléphonique.
- Utilisation à des fins de télé-marketing : la fonction peut être utilisée pour la prospection commerciale ou des relances.
- Interaction multimédia : cette application couplée au module "Web" propose au client internaute un service de "call back" disponible sur le site Web de l'entreprise.

\* *Preview Dialing* : la fiche du client à appeler est présentée au télé-conseiller qui prend connaissance du contexte et déclenche l'appel par un simple clic. Le système compose automatiquement le numéro après validation par le télé-conseiller.



## IVR

### *L'enrichissement de l'accueil*



enrichissement

Le module optionnel "IVR" enrichit les fonctions de qualification d'appels au sein de votre centre de contacts et permet une réelle interactivité avec l'appelant. Votre société bénéficiera ainsi de nombreux avantages en associant ce module à la solution M7480 Routing :

- Gain de productivité et un accueil permanent : la gestion des demandes courantes de façon automatisée disponible à toute heure (via la Borne d'information et le Standard Automatique) sans l'intervention d'un télé-conseiller.
- "Self-services" proposés à vos clients pour la consultation d'informations, de solde de comptes...
- Personnalisation de l'accueil : diffusion de messages adaptés aux appelants (musique, informations diffusées dans leur langue, temps d'attente...) et aux situations (jours fériés, événements de l'entreprise...).
- Formation des télé-conseillers : enregistrement des conversations par le superviseur.
- Gestion des appels malveillants : enregistrement des conversations à partir du poste de l'agent ou de son bandeau.



## EMAIL / FAX

### *La centralisation des flux*

Le module optionnel "E-mail / Fax" du M7480 Contact Center aiguille, en complément des appels téléphoniques, le flux des e-mails et fax entrants vers un pool de télé-conseillers compétents pour les traiter. Comme le flux voix, ces médias s'intègrent entièrement dans le centre de contacts et disposent de tous les outils nécessaires pour mesurer la qualité du service global.

La rapidité de la réponse est assurée quel que soit le média emprunté par le client. Cette application est principalement utilisée dans le cadre de ventes par correspondance afin d'accélérer le traitement de la commande ainsi que la satisfaction garantie du client. De part la centralisation des différentes applications, l'administration du système est gérée par une interface logicielle unique facilitant les tâches de l'exploitant.

## STATISTIQUES ACCÈS WEB

### *La mesure de l'activité en tout lieu*

L'offre M7480 Contact Center est enrichie via de nouveaux outils statistiques accessibles à partir d'un navigateur Web (type Internet Explorer) permettant de bénéficier de moyens performants de mesure de l'activité de l'accueil. Cet outil de génération de rapport offre au superviseur du centre de contacts l'ensemble des facilités suivantes :

- La visualisation de plus de 25 rapports graphiques prédéfinis synthétiques et détaillés disponibles par tranche horaire et exportables sous Excel.
- La création de rapports personnalisés avec l'insertion de compteurs propres au superviseur.
- Le paramétrage de l'édition automatique (quotidienne, hebdomadaire, ou mensuelle) de l'ensemble de ses rapports vers une boîte e-mail, une imprimante réseau...

Grâce à sa nouvelle architecture reposant sur une technologie en client léger, le superviseur accède, à partir de n'importe quel point et à tout moment, à ses propres outils de suivi de l'activité du centre de contacts.

## WEB

### *L'interactivité en ligne*

Le module optionnel "Web" du M7480 Contact Center offre à votre entreprise une réelle interactivité entre votre site d'accueil Web et le centre de contacts. À travers la navigation sur votre site Web, votre client internaute bénéficiera de divers services tels que la consultation d'informations en temps réel de l'activité du centre de contacts (temps moyen d'attente...), la demande d'un rappel par un télé-conseiller ayant les compétences requises, la collecte de ses données personnelles pour alimenter la base du centre de contacts. Cette solution véhicule l'image de votre entreprise, assure la promotion de ses services et guide l'internaute dans sa recherche d'informations ("push" de pages) pour faciliter et concrétiser sa volonté d'achat.

## ARCHITECTURE MULTISERVEUR

### *Les grandes capacités d'accueil*

Le routage des appels peut être distribué sur un réseau de plusieurs serveurs M7480 afin de gérer simultanément jusqu'à 3000 télé-conseillers et d'assurer une sécurité du routage des appels. En effet, le traitement d'un appel n'est plus limité à un serveur, mais peut être routé selon des critères de débordement (temps d'attente trop long, nombre de télé-conseillers disponibles...) vers un autre serveur M7480 intégré dans un réseau multisite de plates-formes Connexity M6500 IP PBX/NeXspan. L'offre M7480 s'intègre entièrement dans le réseau RNIS en permettant une décision de routage des appels en débordement au niveau de l'opérateur.

# Les centres de contacts au cœur de la stratégie de EADS TELECOM

D'une simple organisation de l'accueil à la création d'un centre de contacts évolué, EADS TELECOM propose des solutions technologiques multimédias au travers de l'offre M7480 Contact Center. Cette solution est composée des modules M7480 Routing et M7480 IVR auxquels s'ajoutent des suites logicielles optionnelles.

## M7480 Routing Le routage intelligent

L'accueil téléphonique constitue à la fois la vitrine des entreprises et l'un des éléments majeurs de leur productivité. Le M7480 Routing offre toutes les facilités de routage par compétence, de suivi d'activités en temps réel et différé.

## M7480 IVR L'accueil interactif

Le M7480 IVR\* propose toutes les facilités de qualification enrichie des appels via des requêtes SQL, de standard automatique, de diffusion et d'enregistrement d'informations. La solution autorise une évolution sans rupture vers un centre de contacts multimédia M7480 Contact Center.

## M7480 Suite Logicielle La panoplie d'options applicatives

Solution modulaire et compétitive, le M7480 Contact Center évolue au fur et à mesure de l'essor de l'entreprise. L'ensemble des modules présente à votre entreprise des fonctions évoluées d'accueil interactif, de routage intelligent avec un traitement centralisé des flux multimédias. Pour optimiser l'activité des télé-conseillers, des options de couplage CTI et de gestion d'appels sortants (call blending) sont mis à leur disposition.

EADS TELECOM développe au sein de ses centres d'excellence basés en France, en Belgique et aux Etats-Unis, une expertise dans le domaine des centres de contacts et des centres d'appels virtuels. Cette expertise vise à répondre à l'ensemble des problématiques liées à la gestion de la relation client.

Elle intègre les compétences reconnues de EADS TELECOM en matière de Téléphonie sur IP et de sécurité des réseaux, pour offrir une solution créative et innovante au service de nos clients. Pour s'adapter aux orientations stratégiques de ses clients, EADS TELECOM tisse également des alliances et des partenariats avec des acteurs de la CRM (Customer Relationship Management) et des systèmes d'informations.



\* Interactive Voice Response : Serveur Vocal Interactif



## L'offre de services EADS TELECOM

Fournisseur mondial de réseaux de télécommunications, EADS TELECOM dispose d'un savoir-faire dans la maîtrise des technologies indispensables à la constitution d'une offre de "Contact Center over IP" sécurisée.

EADS TELECOM s'entoure de partenaires intégrateurs certifiés offrant des solutions de centre de contacts entièrement intégrées au sein de

l'environnement informatique client existant. Une offre complète de formation sur la solution M7480 Contact Center est proposée et contribue à répondre aussi bien aux besoins des utilisateurs finaux (superviseurs, télé-conseillers...) qu'aux besoins des installateurs, des exploitants et des intégrateurs (installation, développement de scripts, routing...).

### ATOUTS DE LA SOLUTION

- Une ergonomie des outils et une souplesse d'exploitation
- Une évolutivité au rythme des besoins de l'entreprise grâce à la modularité de la solution
- Une ouverture des fonctionnalités et adaptabilité aux outils présents dans l'entreprise
- Un centre de contacts tout IP reposant sur un réseau virtuel sécurisé
- Une large gamme de fonctionnalités intégrées dans un seul serveur
- Une indépendance de la localisation des agents dans un réseau multisite
- Gestion des agents à domicile via l'ADSL

PU00023AFRA<sub>B01</sub>

Business Unit Defence and Communications Systems  
EADS Defence and Security Systems SA - Siège Social : 6 rue Dewoitine 78140 Vélizy-Villacoublay - France  
Société anonyme au capital de 20.000.000 € - 345.076.087 RCS Versailles  
Locataire gérant du fonds de commerce d'EADS TELECOM - 414 848 986 RCS Versailles

Copyright © 2004 EADS Defence and Security Systems SA - Reproduction interdite. Ce document ne peut être considéré comme contractuel. Les renseignements y figurant sont donnés à titre indicatif et peuvent être modifiés sans avis préalable. Connexity est une marque déposée d'EADS TELECOM. Windows, Windows NT sont des marques déposées de Microsoft Corporation.

**EADS Defence and Security Systems SA**  
**Defence and Communications Systems**  
Rue JP Timbaud - Montigny Le Bretonneux  
78063 SAINT QUENTIN YVELINES CEDEX - France  
Tél : 33 (0)1 34 60 80 20  
Fax : 33 (0)1 30 47 60 87  
[www.eads.net](http://www.eads.net)