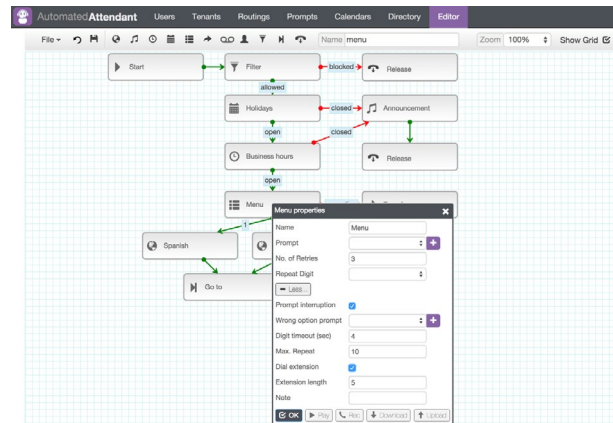




# Alcatel-Lucent Visual Automated Attendant

Pour votre entreprise, un appel téléphonique est souvent le premier point de contact. L'application Visual Automated Attendant est une opératrice automatique experte : vos clients bénéficient d'un accueil professionnel et de qualité 24h/24, 7j/7.

Accueillez vos interlocuteurs avec professionnalisme et qualité et mettez-les en relation directement avec les collaborateurs, services ou boîtes vocales les plus appropriés. L'interface de programmation est si intuitive que les guides vocaux peuvent être facilement modifiés et les règles de routage instantanément adaptées aux besoins de votre entreprise.



Faites de ces appels téléphoniques un point de départ pour des relations professionnelles durables et récurrentes : l'application Visual Automated Attendant offre des opportunités infinies de routage d'appel et d'accueil personnalisés.

Bénéfices	Caractéristiques
Offrez un accueil professionnel et de qualité à vos clients grâce à un routage des appels et un accueil automatique 24/7.	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Interface graphique intuitive</b> avec glisser-déposer d'éléments graphiques pour créer un routage des appels selon les heures d'ouverture et le calendrier.</li> <li><b>Téléchargement et enregistrement de guide vocaux d'accueil</b> à tout moment et en tout lieu depuis une application web ou un téléphone.</li> <li><b>Numérotation par anticipation</b> et <b>filtrage</b> basé sur le numéro de la personne qui appelle et le numéro appelé pour un routage instantané et précis.</li> <li>Interface web offrant des <b>indicateurs de performance</b> exportables dans des tableaux : analysez les performances du script et optimisez l'expérience de vos clients.</li> </ul>
Construisez une relation professionnelle récurrente en offrant un routage des appels et un accueil personnalisé en relation avec une base de données ou le centre d'appel de l'entreprise.	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Disponibilité de l'accueil en continu</b> : mettez à jour les prompts et le routage où que vous soyez.</li> <li>Option de Réponse Vocale Interactive (<b>RVI</b>) avec <b>connecteur SQL</b> : routez les appels selon les informations de votre base de données, créez des questionnaires de satisfaction.</li> <li>Intégration RVI avec <b>l'Alcatel-Lucent OmniTouch Contact Center Standard Edition</b> : qualifiez les appels, collectez des informations pour offrir un service personnalisé.</li> </ul>
Coûts de gestion contrôlés et limités : le logiciel offre une interface de programmation intuitive, accessible à tous. Le logiciel est évolutif, multi-entité et utilise le protocole SIP pour offrir un routage téléphonique et accueil de qualité/expert pour les très grandes entreprises multisites.	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Interface graphique intuitive</b> : réduction du temps de formation et des connaissances informatiques nécessaires.</li> <li><b>Logiciel évolutif</b> offrant une <b>connectivité SIP</b> aux serveurs de communication : un accueil unifié et des coûts de gestion réduits grâce à une solution de routage et d'accueil centralisés.</li> <li><b>Haute disponibilité</b> : par utilisation de plusieurs serveurs en partage de charge (load balancing).</li> <li><b>Multi-entité</b> : chaque entité a une vue cloisonnée sur les scripts et les rapports</li> <li><b>Délégation</b> : plusieurs niveaux de gestion pour vos collaborateurs.</li> </ul>

Illustration 1 : Exemple de la configuration d'un script de routage par un simple glisser/déposer des éléments graphiques

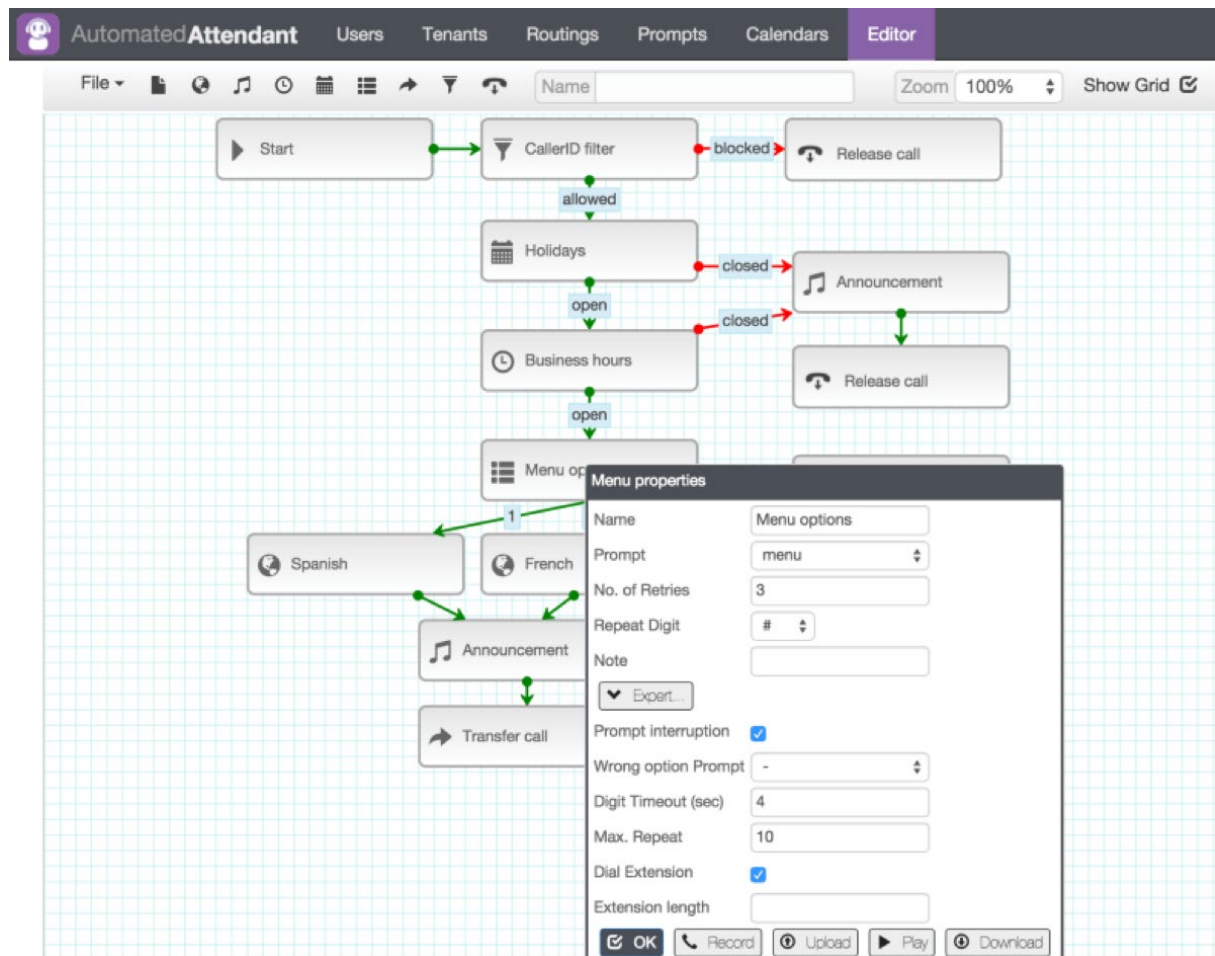
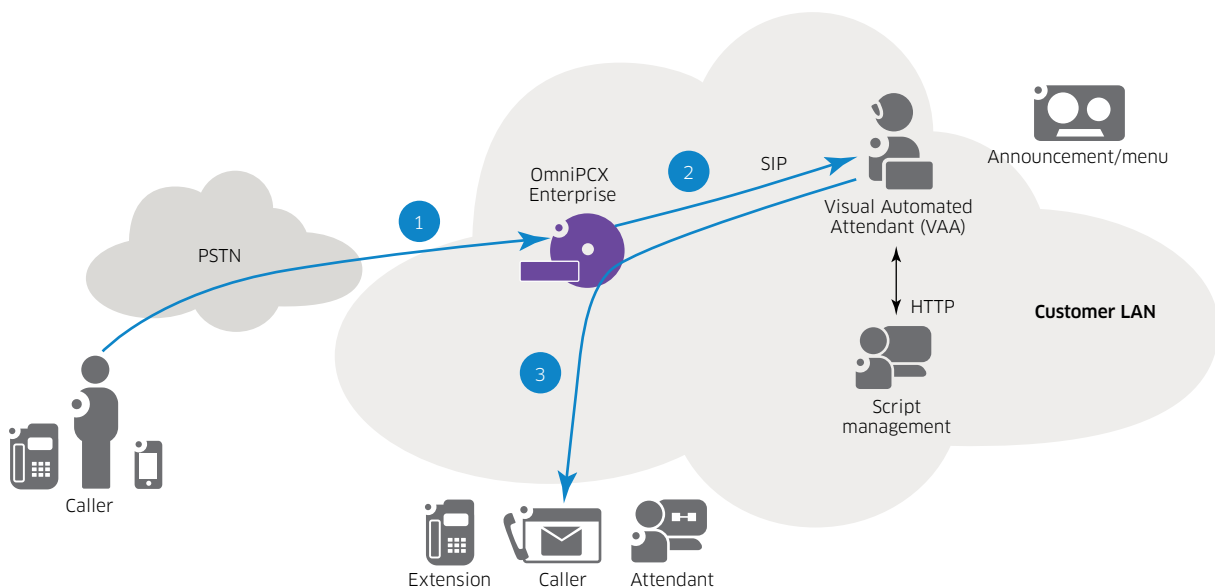


Illustration 2 : Exemple du traitement des appels entrants et de l'architecture réseau



1. L'interlocuteur appelle le numéro d'accueil.
2. L'OmniPCX Enterprise route l'appel vers la Visual Automated Attendant via un faisceau SIP.
3. La Visual Automated Attendant joue le message d'annonce du guide vocal et route l'appel vers la destination finale à travers l'OmniPCX Enterprise.

#### Fiche technique

## Caractéristiques techniques

### Version du logiciel

- Visual Automated Attendant release 2.x ou supérieur
- Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise Communication Server : Versions actuellement supportées
- Alcatel-Lucent OpenTouch Business Edition : Versions actuellement supportées
- Alcatel-Lucent OpenTouch Enterprise Cloud : Versions actuellement supportées

### Spécifications du serveur

- Logiciel pour Appliance Server de type :
  - Linux RedHat 6.5 ou 6.9 x64
  - Configuration du serveur dédié : tableau 1
- Logiciel pour VMware vSphere 6.x ou supérieur
  - VMware vSphere : fourniture et assistance non incluses

### Visual script editor

- Application graphique web
- Arborescences illimitées
- Eléments graphiques (Nodes) :
  - Simple glisser-déposer
  - Démarrer
  - Sélection de la langue
  - Annonce
  - Heures d'ouverture
  - Calendrier
  - Menu : Jusque 12 choix (0-9, #,\*)
  - Transfert : non supervisé, supervisé, saisie par nom, numéro d'extension, interruption du guide vocal, pas de réponse, occupé, erreur de réseau, faux numéro

- Transfert vers la boîte vocale
- Filtre : numéro appelé, numéro d'appel, expression régulière, import de documents CSV
- Lien vers d'autres arborescences
- Enregistrement du guide vocal
- Libération d'appel
- Délégation : gestion par rôles
  - Utilisateur
  - Routage
  - Guide vocal
  - Annuaire
  - Filtre
  - Calendrier
- Gestion multi-entité (multi-tenant) :
  - Nombre illimité d'entités
  - Vue cloisonnée
  - Gestion des scripts
  - Rapports analytiques
- Numérotation par anticipation
  - Interruption du guide vocal et numérotation directe

### Gestion des guides vocaux

- Chargement des fichiers : Format WAV
- Enregistrement depuis le téléphone : appel ou rappel

### Réponse Vocale Interactive

- Collecte de touches
- Echange de Correlator Data avec Alcatel-Lucent OmniTouch Contact Center Standard Edition
- Lecture et écriture de base de données
  - Requêtes SQL
- Test sur condition
- Adaptation du nom d'utilisateur

### Rapports analytiques

- Application web
  - Diagramme circulaire analytique (Pie chart)
  - Statistiques par période
- Capacité d'export :
  - Export de données sur CSV
- Indicateurs analytiques :
  - Utilisation des ports VAA
  - Nombre d'appels reçus
  - Nombre d'appels transférés ou interrompus
  - Nombre d'appels interrompus par l'interlocuteur
  - Nombre d'appels perdus par manque de ports
- Rapport multi-entité
  - Activité de l'arborescence
  - Activité des nœuds (Node)
  - Lieu d'interruption de l'appel

### Connectivité

- SIP

### Haute disponibilité

- Redondance de la Visual Automated Attendant
- Support de l'OmniPCX Enterprise CS :
  - Redondance géographique
  - Redondance Passive Communication Server

### Capacité

- 300 ports par media server
- Stacks de media servers pour aller au-delà de 300 ports

### Informations commandes

- Voir Tableau 2

Tableau 1. Serveur Physique Dédié

	Minimum	Recommandé	Supérieur à 100 ports
Processeur	1.7 GHz	Processeur Dual Core 2.4 GHz	Quad-core 2.4 GHz
Mémoire	2 GB RAM	4 GB	8 GB
Réseau	100 Mb/s	1 Gb/s	1 Gb/s
Disque dur	20 GB	80 GB minimum	160 GB

Tableau 2. Nomenclature

	Licences VAA	Services d'installation et d'accompagnement	Support (Un contrat de Support sur Application est obligatoire)
Par port	3JE11459AA	Assistance optionnelle pour les premiers déploiements	3JE11650AA 3JE11648AA
Par port HA	3JE11460AA	Assistance optionnelle pour les premiers déploiements	3JE11650AA 3JE11649AA
Par port IVR	3JE11463AA	Assistance optionnelle pour les premiers déploiements	3JE11650AA 3JE11653AA