



AT&T intègre au réseau des outils de centre d'appels compétitifs grâce à un nouveau service hébergé basé sur la plateforme logicielle de Genesys

Les entreprises de toutes tailles peuvent disposer de fonctions de routage des appels et d'une capacité variable sans coûts d'investissement en matériel

Paris, le 13 mai 2009 - Les entreprises souhaitant lancer des services de centre d'appels ou les développer sans investir dans une infrastructure de répartition des appels sur site peuvent opter pour une solution souple auprès du réseau AT&T^[1]. Ce nouveau service AT&T totalement géré propose aux entreprises de toutes tailles un centre de contact virtuel hébergé en toute sécurité dans un infocentre Internet AT&T.

Baptisée AT&T Hosted Integrated Contact Services, cette solution est idéale pour que les petites et moyennes entreprises puissent mettre en œuvre rapidement et économiquement un centre d'appels exploitant les dernières technologies avec une tarification simplifiée des prestations selon l'usage. Les grandes entreprises peuvent utiliser le service pour ajouter un centre satellite, gérer des promotions spéciales ou des pics de trafic saisonniers ou encore combler les lacunes technologiques des centres existants.

AT&T Hosted Integrated Contact Services permet aux entreprises de tirer parti des atouts du réseau AT&T pour un routage intelligent des appels et de fonctions de gestion tels que la réception des appels par le premier agent disponible, l'identification et l'acheminement des appels à l'agent le mieux à même de les traiter et la répartition des appels selon des pressions de touches ou des réponses vocales des appelants à des messages/questions.

*« Pour les entreprises exploitant des centres de contact, le fait de connaître l'agent possédant les meilleures compétences pour répondre aux besoins de l'appelant et la meilleure méthode pour traiter avec succès l'appel lors de la première tentative est un facteur clé de compétitivité », déclare **William Archer, directeur marketing d'AT&T Business Solutions.** « AT&T Hosted Integrated Contact Services nous permet d'offrir aux entreprises de toutes tailles une alternative évolutive et rentable à l'achat de matériel et de logiciels pour centre d'appel. Elles peuvent ainsi rester concentrées sur la gestion de leurs activités et le service de leurs clients. »*

Le cœur de la solution AT&T Hosted Integrated Contact Services est constitué d'une plate-forme basée sur le logiciel de centre de contact de Genesys. Le service donne la possibilité de concevoir, déployer et modifier en souplesse des applications vocales et des plans de routage grâce à un portail Web d'interactions clients simple. Les utilisateurs peuvent également ajouter d'autres agents ou ports téléphoniques à la demande, et augmenter automatiquement la capacité jusqu'à 20 % au-dessus des niveaux établis pour répondre à des pics de trafic imprévus.

Dans son rapport « *Market Trends: Forecast for North American Hosted Contact Center Market, 2007-2013* »^[2], Gartner estime que le chiffre d'affaires de base du marché des services de contact hébergés atteindra 175 millions de dollars en 2009.

[1] www.att.com

[2] www.gartner.com

« Outre les économies permises par la non-nécessité d'un important budget d'investissement, des centres de contact hébergés présentent des avantages concurrentiels pour les entreprises quelle que soit leur taille », **souligne Daniel O'Connell, directeur de recherche chez Gartner.** « Le modèle hébergé permet aux entreprises avec des équipes techniques réduites d'accéder aux toutes dernières technologies pour centre d'appels et aux outils de gestion qui assurent une meilleure efficacité des agents tout en fournissant aux appelants une qualité de service client élevée. »

Le service AT&T Hosted Contact Services est dès à présent disponible aux États-Unis et dans d'autres pays sur une base individuelle. Les prix varient pour chaque client en fonction du nombre d'agents de centre d'appels ou du nombre de ports pour traiter des appels à réponse vocale interactive. Pour de plus amples informations sur la gamme des services de contact intégrés d'AT&T, voir <http://www.business.att.com/entreprise/Portfolio/contact-center-solutions-entreprise/>.

À propos d'AT&T

AT&T Inc. (NYSE : T) est l'un des tout premiers groupes de télécommunications aux États-Unis et dans le monde, avec des filiales exploitantes sous enseigne AT&T. L'entreprise est par ailleurs le numéro un mondial incontesté des services de communication par IP aux entreprises. Elle occupe également la première place du marché américain dans les domaines de l'accès Internet haut débit sans fil, des services vocaux et des services de publication d'annuaires et de publicité par le biais de ses structures Yellow Pages et YELLOWPAGES.COM. La marque AT&T est donnée en licence à des entreprises innovantes dans des domaines tels que les équipements de communication. Dans le cadre de sa stratégie d'intégration "triple écran" (micro-ordinateur, téléviseur et objets nomades), AT&T élargit ses offres de diffusion audiovisuelle. En 2009, AT&T a de nouveau obtenu la place de leader du secteur des télécommunications dans le classement du magazine FORTUNE® des sociétés les plus admirées au monde. Pour plus d'informations sur AT&T Inc. ainsi que sur les produits et les services proposés par ses filiales et sociétés affiliées, consultez le site à l'adresse <http://www.att.com>.

© 2009 AT&T Intellectual Property. Tous droits réservés. AT&T, le logo AT&T et toutes les autres marques mentionnées dans ce document sont des marques commerciales d'AT&T Intellectual Property et/ou des sociétés affiliées d'AT&T. Toutes les autres marques mentionnées dans ce document sont la propriété de leurs détenteurs respectifs.

À propos d'Alcatel-Lucent

Alcatel-Lucent (Euronext Paris et NYSE : ALU) propose des solutions qui permettent aux fournisseurs de services, aux entreprises et aux administrations du monde entier d'offrir des services voix, données et vidéo à leurs propres clients. Leader dans les réseaux haut débit fixes, mobiles et convergés, les technologies IP, les applications et les services, Alcatel-Lucent développe des solutions complètes qui rendent possibles des services de communications innovants pour les utilisateurs, qu'ils soient chez eux, au travail ou en déplacement. Présent dans 130 pays, Alcatel-Lucent est un partenaire local avec une dimension internationale. L'équipe de service d'Alcatel-Lucent est la plus développée et la plus expérimentée de l'industrie. Le Groupe compte également l'une des plus grandes capacités de R&D dédiées aux communications. Alcatel-Lucent, qui a réalisé des revenus de 17,8 milliards d'euros en 2007, est une société de droit français, avec son siège social à Paris. Pour de plus amples informations, visitez le site d'Alcatel-Lucent à l'adresse <http://www.alcatel-lucent.com>

À propos de Genesys Telecommunications Laboratories, Inc.

Genesys, une société du groupe Alcatel-Lucent, est le seul éditeur à se consacrer exclusivement au développement de logiciels de gestion des interactions clients par téléphone, Web et e-mail. La suite Genesys met dynamiquement en relation les clients avec la ressource appropriée, en self-service ou avec un agent, afin de satisfaire la demande du client, d'optimiser les objectifs de satisfaction clients et d'utiliser efficacement ses ressources. Au service de plus de 4000 entreprises et administrations dans 80 pays, les solutions Genesys traitent plus de 100 millions interactions clients par jour. Ces entreprises et administrations peuvent ainsi renforcer la satisfaction de leurs clients en tirant parti de toutes leurs ressources, depuis le centre de contact jusqu'au back-office. Ainsi, Genesys favorise l'innovation, améliore l'efficacité et renforce la satisfaction des clients. Pour de plus amples informations, veuillez consulter le site www.genesyslab.com.