

## LES AVANTAGES POUR L'ENTREPRISE D'UNE INFRASTRUCTURE DE RÉSEAU CIN (CUSTOMER INTERACTION NETWORK) IP

Face à la pression concurrentielle qui pèse actuellement sur elles, les entreprises doivent dépasser leurs circuits traditionnels d'interaction avec leurs clients pour les fidéliser et rester compétitives. Internet offre des possibilités commerciales toujours plus attrayantes en ouvrant un univers tout neuf d'interactivité avec la clientèle qui dépasse de loin ce que permettent les appels téléphoniques et le contact face à face. Toutefois, le réseau mondial renforce la pression car le consommateur exige aujourd'hui de pouvoir contacter et interagir avec les entreprises en utilisant le support de communication de son choix, sans contrainte et avec la plus grande souplesse possible. Ces tendances ont engendré un environnement commercial qui ne se limite plus au centre d'appels classique mais, bien au contraire, donne à l'entreprise les moyens d'interagir avec ses clients où et quand ceux-ci le désirent par l'intermédiaire d'un réseau d'interaction client.

Bien que l'intégration du réseau téléphonique public commuté (RTC) et des communications Web soit le meilleur moyen d'optimiser le service client et d'améliorer le taux de fidélisation, elle pose des problèmes à de nombreuses sociétés car les limitations de leurs équipements voix propriétaires compliquent souvent la fusion avec les moyens d'interaction Web les plus modernes.

L'interfaçage difficile entre ces plates-formes TDM (Time Division Multiplexing) et les nouveaux modes de communication comme la collaboration par le Web, la messagerie texte, le courrier électronique et la vidéo (autant d'impératifs pour un centre de contact client du 21<sup>ème</sup> siècle) empêche parfois les centres d'appels qui ne disposent que de plates-formes TDM traditionnelles d'atteindre leurs objectifs de service client et alourdit leurs coûts. Les plates-formes de téléphonie ouverte qui exploitent les réseaux de données IP normalisés ne connaissent pas ce type de handicap.

Ce livre blanc présente un résumé des atouts commerciaux d'une infrastructure IP de centre de contact et décrit les options de migration des plates-formes TDM aux réseaux IP avant de présenter et de résumer les principaux avantages

de la solution Cisco IPCC (IP Contact Center).

### Les avantages d'une infrastructure de centre de contacts IP pour l'entreprise

#### Liberté de localisation

L'infrastructure de centre de contacts IP apporte à l'entreprise un avantage décisif : elle est indépendante du lieu ! Tant qu'ils disposent d'un accès au réseau IP LAN ou WAN de l'entreprise, ses agents peuvent travailler partout comme s'ils se trouvaient au siège social, et répondre le plus efficacement possible aux demandes de ses clients. Avec un centre de contact IP, l'entreprise peut utiliser plus efficacement les compétences de ses employés en agence ou leur permettre de travailler à domicile et de devenir ainsi, à distance, de précieuses ressources d'information. La souplesse d'un tel modèle permet à l'entreprise d'ajuster le nombre de ses agents en ligne en fonction des besoins : elle peut mettre en œuvre, de manière simple et économique, des programmes d'assistance clientèle qui « suivent le soleil » avec des opérateurs intervenant dans le monde entier pour fournir une assistance 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

## LES AVANTAGES POUR L'ENTREPRISE D'UNE INFRASTRUCTURE DE RÉSEAU CIN (CUSTOMER INTERACTION NETWORK) IP

### Déployez et gérez un réseau unique

Tout le monde a désormais conscience des avantages en termes de coûts de la convergence voix et données : avec un réseau unique, vous divisez par deux vos frais généraux ! Ce qui est peut-être moins connu, ce sont les avantages opérationnels réels d'un centre de contact IP pour l'activité de service clientèle de l'entreprise. Ces avantages sont si considérables que les sociétés pourraient bien adopter la convergence pour leurs seuls mérites. Avec la voix sur IP (VoIP), l'entreprise fait converger ses réseaux voix et données sur une infrastructure unique. Non seulement le réseau unique coûte moins cher à acquérir et à exploiter, mais il permet de configurer et d'administrer les règles métiers à partir d'un site unique et d'offrir à la clientèle une expérience cohérente. De plus, le réseau convergent VoIP autorise le déploiement et l'exploitation idéale des nouvelles applications, quels que soient leurs constructeurs, tout en aidant l'entreprise à rentabiliser l'utilisation des nouvelles offres de service des opérateurs téléphoniques IP.

### Offrez de nouveaux modes de communication vers le centre de contact

Les réseaux IP d'interaction client offrent des possibilités tout aussi importantes pour le support de multiples méthodes de communication. Les forces du marché ont accéléré le recul du téléphone comme unique support interactif : l'utilisateur s'attend aujourd'hui à pouvoir choisir entre une collaboration Web, la messagerie texte, le courrier électronique ou des communications vidéo. Comme le développement de la plupart de ces fonctionnalités s'appuie sur des normes ouvertes, il est facile de les installer en toute transparence dans un centre de contact IP à architecture ouverte, et de les gérer de manière intégrée pour offrir aux clients une expérience unifiée sur l'ensemble des modes d'interactivité. Les entreprises qui demeurent aujourd'hui compétitives sur leurs marchés savent tout l'intérêt qu'il y a à gérer l'ensemble de leurs interactions clients sur la base de règles communes et centralisées d'un moteur de contact clientèle. Ceci permet de personnaliser les interactions avec leurs clients et d'accroître la satisfaction générale de ces derniers.

### La stratégie Cisco – l'architecture de téléphonie ouverte AVVID

Cisco AVVID (Architecture for Voice, Video, and Integrated Data) est une architecture normalisée à systèmes ouverts pour la réalisation de réseaux convergents. L'architecture AVVID a été conçue pour permettre la coexistence de la téléphonie IP et de ses services avec les réseaux à multiplexage temporel (TDM) traditionnels qui supportent les distributeurs automatiques d'appels (ACD), les PABX en mode circuit et les systèmes de réponse vocale interactive (IVR) en même temps que les applications de bureau.

L'architecture AVVID est supportée par un écosystème Internet qui se développe sur des normes ouvertes, encourageant le développement et l'interopérabilité de solutions multiconstructeurs et multiproduits. C'est pour cela que l'architecture AVVID ouvre un chemin de migration depuis le centre d'appel propriétaire jusqu'au réseau d'interaction client IP multicanaux. L'entreprise peut ainsi ajouter, pièce par pièce et à son rythme, la téléphonie et les services IP, de nouveaux modes de contact et de nombreuses applications tout en profitant de l'infrastructure de données IP qu'elle possède et en préservant les investissements déjà réalisés dans les systèmes traditionnels.

Conséquence de l'architecture Cisco AVVID, la stratégie Cisco pour centres de contact supporte les communications utilisateurs unifiées qui offre un pont entre le monde des technologies IP et

## LES AVANTAGES POUR L'ENTREPRISE D'UNE INFRASTRUCTURE DE RÉSEAU CIN (CUSTOMER INTERACTION NETWORK) IP

celui de la téléphonie. Cette stratégie permet de distribuer intelligemment les contacts clients multicanaux provenant de modes de communication différents vers les agents ou les ressources qui sauront les traiter sur des réseaux traditionnels commutés ou IP, offrant ainsi un chemin de migration homogène d'une infrastructure de centre d'appels traditionnelle vers un réseau d'interaction client IP multicanaux.

### La solution Cisco : IPCC Enterprise Edition

Intégré à l'architecture Cisco AVVID, Cisco IP Contact Center (IPCC) Enterprise Edition assure le routage intelligent des appels, la convergence téléphonie – informatique (CTI) du réseau vers le PC et la gestion des contacts multimédias vers les agents du centre de contact sur un réseau IP. Réunissant des fonctionnalités logicielles de distribution automatique d'appels et la téléphonie IP dans une solution complète, Cisco IPCC permet à l'entreprise de déployer rapidement une infrastructure de centre de contact distribuée capable de supporter au niveau mondial ses initiatives de ventes et de services par Internet.

Cisco IPCC Enterprise Edition est une plate-forme stratégique qui permet à nos utilisateurs de bénéficier de la nouvelle génération du contact clientèle (bien au-delà des possibilités actuelles d'un centre de contact) pour réaliser un véritable réseau d'interaction clientèle, ce que nous appelons un réseau CIN (Customer Interaction Network). Le réseau CIN est une infrastructure de services et clients IP distribuée qui comprend une suite constamment renouvelée de services innovants sur des canaux multiples et d'applications de gestion des relations clients. Grâce à ces services et applications, votre organisation pourra réagir plus vite et simplifier ses échanges avec sa clientèle pour lui offrir un service de haute qualité. Un réseau CIN élargit les possibilités du service client à l'ensemble de l'entreprise pour donner à votre activité une approche à la fois plus intégrée et plus distribuée de la satisfaction client.

Cisco IPCC Enterprise Edition réalise une solution intégrée et multicanaux de distribution automatique d'appels, de réponse vocale interactive (IVR), d'intégration téléphonique par ordinateur et de gestion de campagne orientée client. IPCC Enterprise Edition offre des fonctionnalités intelligentes de routage des contacts et de distribution automatique d'appels pour la solution de téléphonie IP Cisco CallManager, leader de son marché. Reposant sur les passerelles Cisco VoIP, cette solution permet également la connectivité TDM vers IP, ainsi que les connexions de sortie multimédias avec les téléphones IP Cisco. IPCC Enterprise s'intègre facilement sur les plates-formes et les réseaux traditionnels de centres d'appels, donnant à votre entreprise les moyens de rentabiliser les investissements matériels et logiciels déjà réalisés tout en ouvrant un chemin de migration dégué vers une infrastructure IP.

Cisco IPCC est conçu pour une mise en œuvre dans les centres d'appels à un ou plusieurs sites de même que dans les environnements d'hébergement proposés par les fournisseurs de services. Il s'appuie sur le réseau IP de l'entreprise pour lui permettre d'exploiter aussi efficacement que possible son infrastructure de réseau étendu (WAN), de réduire ses frais d'administration et de repousser les frontières de son centre de contact pour y inclure ses agences, ses télétravailleurs et ses spécialistes. Lorsqu'elle dispose d'un véritable environnement IP, elle peut même faire transiter ses appels par son réseau WAN et réduire ainsi ses frais de téléphone. Que l'entreprise développe une activité existante ou qu'elle crée son premier centre de contact, Cisco IPCC l'aide à réaliser les bénéfices de son architecture de réseau convergent en termes de coûts et de performances. A mesure

## LES AVANTAGES POUR L'ENTREPRISE D'UNE INFRASTRUCTURE DE RÉSEAU CIN (CUSTOMER INTERACTION NETWORK) IP

que de nouvelles technologies apparaîtront, l'architecture à base de normes ouvertes de la solution Cisco IPCC lui permettra de profiter pleinement des avantages qu'elles offrent.

Grâce à la solution Cisco IPCC Enterprise Edition, l'entreprise sera en mesure d'exploiter à son propre rythme les nouvelles applications IP tout en gagnant sur plusieurs tableaux : les investissements qu'elle a déjà effectués et son infrastructure IP de transmission de données. Le déploiement de IPCC Enterprise Edition peut en effet s'effectuer par paliers : la téléphonie IP, les nouveaux moyens de communications comme les nouveaux services IP peuvent être ajoutés quand elle le souhaite pour répondre aux besoins du marché ainsi qu'aux contraintes budgétaires. La souplesse de mise en œuvre de Cisco IPCC Enterprise est la preuve que Cisco comprend clairement le développement rapide des technologies Internet, la pression qui s'exerce sur l'entreprise pour qu'elle fournisse davantage de services de meilleure qualité, ainsi que les difficultés qu'elle connaît à conserver sa rentabilité et sa compétitivité dans le processus.

### Une stratégie de migration des TDM vers la téléphonie IP

Pour introduire une nouvelle technologie sur un marché bien établi, il est indispensable d'assurer la compatibilité avec les technologies dominantes. Ceci est d'autant plus vrai sur le marché des centres d'appels, car, au cours des années, les sociétés ont considérablement investi dans les matériels et les logiciels de téléphonie : il n'est pas question de renoncer à ces investissements pour en réaliser de nouveaux. Toute nouvelle solution technologique doit pouvoir s'intégrer avec les investissements d'infrastructure existants et permettre, au rythme choisi par l'utilisateur, une migration paisible et indolore.

La stratégie proposée par Cisco ne se contente pas de réduire les temps d'arrêt. Elle permet également à la nouvelle technologie d'être pleinement intégrée avant la transition complète, et aux utilisateurs de prendre la mesure du changement et de s'y habituer.

Cisco IPCC Enterprise supporte une stratégie de migration qui permet à la technologie IP (une technologie de pointe) de coexister avec les systèmes de téléphonie TDM. Cisco IPCC Enterprise réunit ces technologies distinctes dans une solution unifiée qui permet aux agents IP et TDM de partager des groupes de compétences, des affichages en temps réel et des rapports statistiques. Les agents IP peuvent recevoir les requêtes des clients tout en étant gérés et contrôlés de la même manière que les agents connectés au distributeur automatique d'appels TDM : IPCC Enterprise réalise ainsi une stratégie de migration qui demeure inaccessible à d'autres produits pour centres de contact IP.

Que vous choisissiez une stratégie de migration ou de mise en œuvre (ou les deux) IPCC Enterprise permet une migration à grande échelle de vos opérations téléphoniques vers les réseaux IP tout comme l'installation de nouvelles fonctionnalités IP capables de coexister dans un environnement de téléphonie. Bien que l'intérêt d'une migration totale soit évident, le chemin qu'un centre de contact doit emprunter pour y parvenir exige une souplesse maximale ainsi que de puissantes capacités. Cisco IPCC Enterprise a été conçu pour aider l'entreprise à relever ce défi (Figure 1 de la page suivante).

## LES AVANTAGES POUR L'ENTREPRISE D'UNE INFRASTRUCTURE DE RÉSEAU CIN (CUSTOMER INTERACTION NETWORK) IP

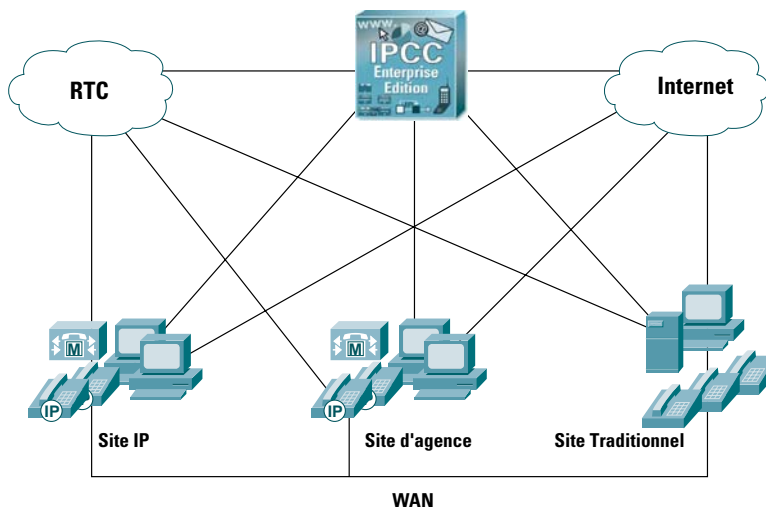


Figure 1 Multi-sites

### Les avantages commerciaux de IPCC Enterprise

Cisco IPCC Enterprise maximise chacun des avantages décrits précédemment en matière d'infrastructure de cœur de réseau IP (notamment la libre localisation, la capacité à déployer et à gérer un réseau unique et les possibilités d'introduction de multiples canaux de communication dans le centre de contacts) et en apporte plusieurs autres :

**Routage et reporting intelligents**

Pour assurer un routage optimal, les agents du centre de contact IPCC Enterprise sont regroupés selon leurs compétences. Le système reçoit en temps réel les informations sur les groupes de compétence et sur leur état ; il peut même réserver un agent IPCC Enterprise pour en garantir la disponibilité. L'environnement de gestion des scripts offre un ensemble de critères standard de sélection des routes ainsi que des outils qui facilitent la personnalisation de la répartition des appels pour répondre aux besoins de l'entreprise. Pour les opérations multi-sites, les agents IPCC Enterprise peuvent être inclus dans la sélection des ressources de l'entreprise afin d'améliorer à la fois les performances du centre de contact et le service à la clientèle.

L'architecture ouverte Cisco IPCC Enterprise autorise la consolidation d'informations précises et temps réel en provenance d'Internet, des réseaux téléphoniques, des Cisco CallManager, des distributeurs automatiques d'appels, des systèmes de réponse vocale interactive (IVR), des ordinateurs des agents et de nombreuses autres ressources. Ces informations sont stockées dans une base de données SQL Server (Structured Query Language) de Microsoft et peuvent servir à établir des rapports en temps réel et historiques sur l'activité du centre d'appels. L'ensemble de reporting de IPCC Enterprise permet à ses utilisateurs de générer des rapports à partir des modèles fournis, de définir des seuils spécifiques pour des éléments de données particuliers, d'affiner les rapports et de les programmer pour qu'ils soient générés à des intervalles définis. L'utilisateur peut également construire des rapports personnalisés grâce à l'éditeur de rapports fourni avec Cisco IPCC Enterprise, se servir de n'importe quel outil tiers d'accès aux bases de données pour manipuler et affi-

## LES AVANTAGES POUR L'ENTREPRISE D'UNE INFRASTRUCTURE DE RÉSEAU CIN (CUSTOMER INTERACTION NETWORK) IP

cher les informations, ou encore exporter ces données à l'aide de formats de fichiers normalisés pour les réutiliser dans d'autres applications. Les rapports peuvent être consultés sur une console d'administration, sur n'importe quel ordinateur de bureau autorisé et équipé d'un navigateur ou avec n'importe quelle application compatible ODBC (Open Database Connectivity).

De plus, IPCC Enterprise offre des fonctionnalités de reporting par agent qui présentent aussi bien des données en temps réel que des données historiques sur celui-ci et permettent au responsable du centre de contact de visualiser des informations cohérentes concernant tous les niveaux, de l'entreprise jusqu'à un agent particulier (Figure 2).

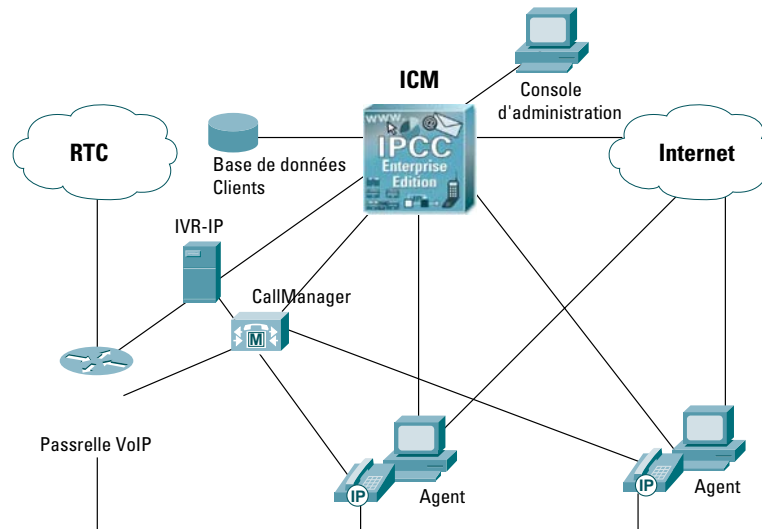


Figure 2 Architecture de centre de contact IP

### Support de multiples modes de communication interactifs sur une même infrastructure

Cisco IPCC Enterprise vous libère des technologies distinctes et incompatibles du passé en réalisant une infrastructure de réseau IP convergente qui accepte de multiples modes de communication interactifs comme la voix, la collaboration Web, la messagerie texte et le courrier électronique. En plus d'être économique en termes de prix et d'exploitation, cette infrastructure de réseau convergente permet de configurer et d'administrer les règles métiers à partir d'un site unique et d'offrir à la clientèle une expérience cohérente.

### Déploiement rapide des nouvelles applications

Un autre avantage majeur de Cisco IPCC Enterprise est sa capacité à permettre de développer des applications innovantes et de les déployer bien plus rapidement que leurs équivalents d'autrefois. Comme ces applications s'exécutent sur un réseau convergent IP, elles peuvent être rédigées indé-

## LES AVANTAGES POUR L'ENTREPRISE D'UNE INFRASTRUCTURE DE RÉSEAU CIN (CUSTOMER INTERACTION NETWORK) IP

pendamment des systèmes d'exploitation tandis que leur connectivité et leur compatibilité avec les autres applications IP est garantie.

### Support multi-sites

Si votre entreprise dispose de plusieurs centres de contacts distincts, IPCC Enterprise peut assurer le routage intelligent des demandes clients vers la ressource disponible la plus compétente, indépendamment de sa situation géographique. Le Web s'appuie sur des serveurs et des ressources multiples et disséminés dans des lieux différents pour garantir la redondance et assurer le service aux « heures de pointe », et Cisco IPCC Enterprise utilise une architecture similaire pour réaliser un centre de contact distribué et multi-nodal. Cette puissante fonctionnalité permet à votre entreprise d'exploiter le plus rationnellement possible ses différents sites et ressources et d'offrir à sa clientèle un service optimal tout en maximisant ses économies d'échelle. La fonction de préroulage par compétences de IPCC Enterprise décide du routage de chaque appel pendant que celui-ci est encore dans le réseau IP ou au niveau du RTC et avant qu'il ne soit transféré vers un agent ou une autre cible : le système effectue ainsi un tri des clients et adresse chaque contact en fonction de sa disponibilité ou compétence, du premier coup. De plus, les fonctionnalités d'administration centralisée vous permettent de gérer et de supporter tous vos sites à partir d'un point centralisé unique.

C'est une offre unique combinant le savoir faire IP (optimisation de la bande passante, gestion des services, de la qualité de service...) reconnu de Cisco Systems, et l'ouverture du monde applicatif proposé par IPCC.

### Préservez les investissements réalisés dans les équipements traditionnels et préparez l'avenir

Grâce à la solution Cisco IPCC Enterprise Edition, l'entreprise sera en mesure d'exploiter à son propre rythme les nouvelles applications IP tout en gagnant sur les deux tableaux : les investissements qu'elle a déjà effectués et son infrastructure IP de transmission de données. Comme le déploiement de IPCC Enterprise Edition peut s'effectuer par paliers, l'entreprise peut ajouter la téléphonie IP, les nouveaux moyens de communication comme les nouveaux services IP de manière à répondre aux besoins du marché tout en restant dans les limites de ses contraintes budgétaires.

### En résumé

Cisco IPCC Enterprise Edition représente pour l'entreprise un atout majeur qui lui permet de fournir un meilleur service client, de fidéliser sa clientèle et de conserver un avantage concurrentiel. IPCC Enterprise Edition permet à l'entreprise de migrer sans à-coup et sans douleur de ses centres de contacts TDM vers le réseau IP, réalisant l'architecture souple dont cette dernière a besoin pour déployer (à son propre rythme) une infrastructure distribuée de centres de contact capable de supporter au niveau mondial ses initiatives de ventes et de services électroniques.



**Siège mondial**  
Cisco Systems, Inc.  
170 West Tasman Drive  
San Jose, CA 95134-1706  
USA  
www.cisco.com  
Tél. : 408 526-4000  
800 553-NETS (6387)  
Fax : 408 526-4100

**Siège France**  
Cisco Systems SA  
11, rue Camille Desmoulins  
92782 Issy les Moulineaux  
Cedex 9  
France  
www.cisco.fr  
Tél. : +33 01 58 04 60 00  
Fax : +33 01 58 04 61 00

**Siège Europe**  
Cisco Systems International BV  
Haarlerbergpark  
Haarlerbergweg 13-19  
1101 CH Amsterdam  
Pays-Bas  
www-europe.cisco.com  
Tél. : 31 0 20 357 1000  
Fax : 31 0 20 357 1100

**Siège Amériques**  
Cisco Systems, Inc.  
170 West Tasman Drive  
San Jose, CA 95134-1706  
USA  
www.cisco.com  
Tél. : 408 526-7660  
Fax : 408 527-0883

**Siège Asie-Pacifique**  
Cisco Systems, Inc.  
Capital Tower  
168 Robinson Road  
#22-01 à #29-01  
Singapour 068912  
www.cisco.com  
Tél. : +65 6317 7777  
Fax : +65 6317 7799

Cisco Systems compte plus de 200 bureaux dans les pays et régions suivants. Vous trouverez les adresses, les numéros de téléphone et de fax sur le site Web de Cisco à l'adresse suivante : [www.cisco.com/go/offices](http://www.cisco.com/go/offices)

Afrique Du Sud • Allemagne • Arabie Saoudite • Argentine • Australie • Autriche • Belgique • Brésil • Bulgarie • Canada • Chili • Colombie • Corée du Sud • Costa Rica • Croatie • Danemark • Dubaï, Émirats arabes unis • Écosse • Finlande • France • Grèce • Hong Kong RAS • Hongrie • Inde • Indonésie • Irlande • Israël • Italie • Japon • Luxembourg • Malaisie • Mexique • Nouvelle-Zélande • Norvège • Pays-Bas • Pérou • Philippines • Pologne • Porto Rico • Portugal • République populaire de Chine • République tchèque • Roumanie • Royaume-Uni • Russie • Singapour • Slovaquie • Suisse • Thaïlande • Turquie • Ukraine • Venezuela • Vietnam • Zimbabwe

Contenu entièrement protégé par Copyright © 1992-2005 Cisco Systems, Inc. Tous droits réservés. CCIP, CCSP, le logo Cisco Arrow, la marque Cisco *Powered Network*, le logo Cisco Systems Verified, Cisco Unity, Follow Me Browsing, FormShare, iQ Net Readiness Scorecard, Networking Academy et ScriptShare sont des marques commerciales de Cisco Systems, Inc.. Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn, The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient, et iQuick Study sont des marques de services de Cisco Systems, Inc. et Aironet, ASIST, BPX, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCNA, CCNP, Cisco, le logo Cisco Certified Internetwork Expert, Cisco IOS, le logo Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, le logo Cisco Systems, Empowering the Internet Generation, Enterprise/Solver, EtherChannel, EtherSwitch, Fast Step, GigaStack, Internet Quotient, IOS, IP/TV, iQ Expertise, le logo iQ, LightStream, MGX, MICA, le logo Networkers, Network Registrar, *Packet*, PIX, Post-Routing, Pre-Routing, RateMUX, Registrar, SlideCast, SMARTnet, StrataView Plus, Stratm, SwitchProbe, TeleRouter, TransPath, et VCO sont des marques déposées de Cisco Systems, Inc. et / ou de ses filiales aux Etats-Unis et dans d'autres pays.

Toutes les autres marques commerciales mentionnées dans ce document ou sur ce site Web appartiennent à leurs propriétaires respectifs. L'emploi du mot « partenaire » ne suppose pas l'existence d'une relation de partenariat entre Cisco et toute autre société.