



Broschüre

# Alcatel-Lucent OmniTouch Contact Center Standard Edition

Alcatel•Lucent  
Enterprise 

Die Kommunikation mit Ihren Kunden stellt das wichtigste Instrument zur Förderung Ihres Unternehmensimages und der Kundenzufriedenheit dar.

Nutzen Ihre Kunden **Smartphones**? 70 Prozent aller Suchen nach einem Kauf über ein Smartphone enden mit einem Anruf<sup>(1)</sup>.

Ist Ihr Unternehmen im Online-Handel aktiv? 80 Prozent aller Kunden bevorzugen den telefonischen Kontakt mit Kundenbetreuern<sup>(2)</sup>.

Mit **OmniTouch® Contact Center Standard Edition** stehen allen Organisationen – von kleinen Unternehmen bis zu großen Verwaltungsbehörden und Unternehmen mit eigenen Call-Centern – passende und einfach **zu implementierende Tools für einen effizienten und zuverlässigen telefonischen Kundenservice** zur Verfügung.

(1) Think with Google, Click-to-Call-Studie, 2013

(2) Talkdesk-Umfrage 2015



# Alcatel-Lucent OmniTouch Contact Center Standard Edition

Nutzen Sie eine **effiziente, zuverlässige und einfach zu implementierende Lösung** zur Optimierung Ihrer telefonischen Kundenkommunikation:

- Die Anrufe werden in großen Call-Centern über eine geprüfte Anwendung verteilt, überwacht und verwaltet.
- Für maximale Zuverlässigkeit werden die Anrufe über den Kommunikationsserver verteilt.
- Die Anrufverteilung kann über eine patentierte grafische Anwendung sehr schnell geändert werden.

Die Lösung ist **modular** aufgebaut und kann von jedem Mitarbeiter im Rahmen der Kundenkommunikation eingesetzt werden: Helpdesk-Teams, Hotlines, Call-Center und Agenten im Home-Office.

Diese Lösung ist mit dem OmniPCX® Enterprise Communication-Server an Ihrem Standort oder in der Cloud integriert. Sie bietet Ihren Teams einige echte Wettbewerbsvorteile:

**Mehr Kundenzufriedenheit:** Die Kunden müssen nicht mehr so lange warten und werden mit dem best qualifiziertesten Mitarbeiter verbunden.

**Effizienz:** Anwendungen zur Echtzeitüberwachung und detaillierte Berichte erlauben eine sofortige Reaktion auf besondere Situationen und ermöglichen eine langfristige Prozessoptimierung.

**Kosteneinsparungen:** Über die normalen Telefone kann jederzeit auf Call-Center-Funktionen zugegriffen werden - ohne eine komplexe IT-Integration.

**Zuverlässig:** Die Hochverfügbarkeit der Kommunikationsserver macht eine bessere Anrufverteilung und maximale Ausfallsicherheit möglich.



## EFFIZIENTE KUNDENKOMMUNIKATION

IST IHR UNTERNEHMEN EINFACH FÜR DIE KUNDEN ERREICHBAR?

STIMMT DIE KUNDENKOMMUNIKATION MIT IHREN QUALITÄTSRICHTLINIEN ÜBEREIN?

Schwer erreichbare Teams wirken sich auf das Image Ihres Unternehmens aus. Darum wird die Kundenkommunikation häufig durch Indikatoren zu den Qualitätsrichtlinien abgedeckt. Neben der effizienten Kommunikation kann Sie die Lösung bei der Einführung von Leistungsindikatoren und Korrekturaktivitäten unterstützen.

## ZUVERLÄSSIGE KUNDENKOMMUNIKATION

WAS WÜRDE EINE AUSFALLZEIT VON EINER STUNDE KOSTEN?

Ausfallzeiten können Kosten verursachen, das Image Ihres Unternehmens schädigen, und für unproduktive Call-Center-Agenten sorgen. Aus diesem Grund sorgt die Lösungsarchitektur für eine höhere Zuverlässigkeit:

**Die Lösung ist mit dem OmniPCX Enterprise Communication-Server integriert (führt die Anrufverteilung durch).**

Das Call-Center profitiert von der **Hochverfügbarkeit** des Kommunikationsservers.

Bei einem Ausfall des IT-Netzwerkes sorgen passive Kommunikationsserver (PCS, Passive Communication Server) für die Anrufverteilung an Remotestandorten.

Die Lösung stellt ein **virtuelles Call-Center** bereit. Dieses ermöglicht die Verteilung von Agenten auf verschiedene Kommunikationsserver im Netzwerk.

### DIE LÖSUNG:

Eine benutzerfreundliche, grafische Anwendung bietet **Supervisoren** Informationen und Steuerungsmöglichkeiten in Echtzeit.

**Die KPIs werden in Echtzeit angezeigt.** So können die Leistung von Teams und die Erreichbarkeit gesteigert werden.

**Detaillierte und personalisierte Statistikberichte** stellen Qualitätsindikatoren bereit und erlauben so die Beurteilung der erbrachten Leistung.



## EINFACHE IMPLEMENTIERUNG DER KUNDENKOMMUNIKATION

GEHÖRT DIE KUNDENKOMMUNIKATION NUR IN DAS CALL-CENTER?

**VIELE MITARBEITER SIND ENTWEDER VOLL ODER TEILWEISE AN DER KUNDENKOMMUNIKATION BETEILIGT.**

**DESHALB GILT:**

- **Unternehmenstelefone** und Softphone-Kontextmenüs **sorgen für den Zugriff auf Agenten-Funktionen.**
- **Es werden nur die Agenten gezählt, die jeweils online sind (max. 2.000):** Sie können beliebige Agenten-Teams erstellen.
- **Über eine benutzerfreundliche, grafische Anwendung** können Supervisoren und Teamleiter die Teams ganz einfach verwalten und die Leistung überwachen.

WIE KOMPLEX MUSS EINE EFFIZIENTE KUNDENKOMMUNIKATION SEIN?

Die Lösung muss einfach implementierbar sein. Wir müssen sie schnell einsetzen können. OmniTouch Contact Center Standard Edition ist über verschiedene Wege verfügbar:

- **Als Software** auf einem handelsüblichen Server ohne spezielle Hardwarekomponenten.
- **Als VMware**-kompatible virtuelle Maschine.
- **Als On-Demand-Service**, der über die **OpenTouch® Enterprise Cloud** bereitgestellt wird.

“Das neue System ist modern und benutzerfreundlich. Die Kunden rufen unsere Agenturen an und erreichen jederzeit einen Agenten. Die Mitarbeiter können die Anrufe entsprechend der Anforderungen kategorisieren und verwalten. Die Betriebs- und Wartungskosten sind geringer. Außerdem können wir unser Netzwerk im Rahmen unserer normalen Aktivitäten erweitern und aktualisieren.”

**Jeff Reynolds,**  
Assistant Vice-President  
Telecom Engineer IV, Banner Bank.

# OMNITOUCH CONTACT CENTER SE ZUR KUNDENBEGRÜSSUNG UND FÜR DIE CALL-CENTER-AGENTEN

## CC Distribution

### AUTOMATISCHE ANRUFVERTEILUNG

Die Anwendung zur automatischen Anrufverteilung (Automatic Call Distribution, ACD) arbeitet mit einer in die OmniPCX Enterprise integrierten Datenbank. Die Anrufverteilung basiert auf einem Routing-Matrix-Algorithmus, der über die CC Supervision-Anwendung konfiguriert werden kann.



### KONTEXTMENÜS AUF UNTERNEHMENSTELEFONEN

Funktionen zur Kundenbegrüßung und Funktionen für Call-Center-Agenten stehen über das Premium DeskPhone oder über die Kontextmenüs von IP Desktop Softphone zur Verfügung.

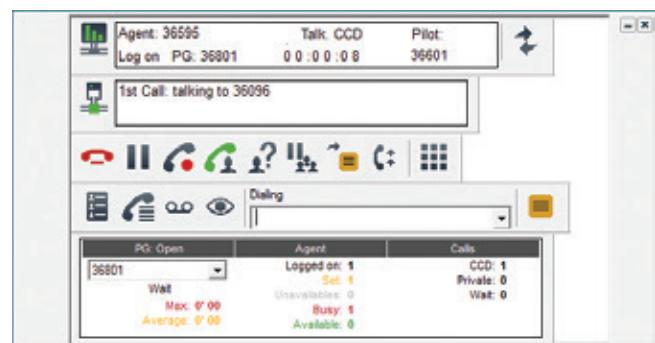
- ✓ Echtzeit-Information aus der Anrufverteilung
- ✓ Einfache Implementierung über ein normales Telefon im Büro oder über einen PC zuhause
- ✓ Bis zu 2.000 Agenten gleichzeitig (insgesamt 5.000)

## CC Agent

### PRODUKTIVITÄT DER AGENTEN AM COMPUTER

Eine anpassbare Desktopanwendung stellt alle Funktionen für Agenten mit nur einem Mausklick bereit – beispielsweise die grafische Anrufverwaltung, persönliche und übergreifende Statistiken und den Zugriff auf Kundeninformationen.

- ✓ Benutzerfreundliche, grafische Oberfläche
- ✓ Integration von Unternehmens- oder Kundendaten im Rahmen eines Anrufes
- ✓ Für Agenten im Home-Office mit allen Telefonen kompatibel



## Soft Panel Manager

### ECHTZEITDARSTELLUNG DER PERFORMANCE

Diese Anwendung ist ein Tool zur Darstellung von Aktivitäten in Echtzeit. Die Agenten und Supervisoren können Probleme schnell erkennen und entsprechende Korrekturmaßnahmen ergreifen. So werden der Kundenservice und das Contact Center effizienter.

- ✓ Unmittelbare Information der Agenten über aussagekräftige Grafiken
- ✓ Frei gestaltbare Anzeige von Echtzeitanzeigen
- ✓ Direkte Erkennung von Problemen



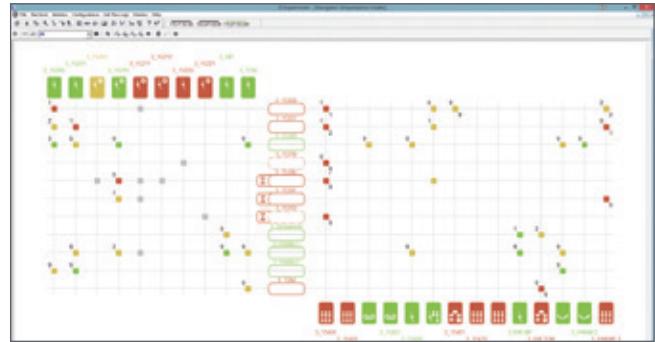
# OMNITOCH CONTACT CENTER SE FÜR SUPERVISOREN UND TEAMLEITER:

## CC Supervision

### PATENTIERTE GRAFISCHE ANWENDUNG FÜR SUPERVISOREN

Echtzeitkonfiguration und -überwachung der Anrufverteilung über eine patentierte, grafische Übersicht. Die Teamleiter und Supervisoren können sehr auf das gesamte Call Center zugreifen, unvorhergesehene Situationen erkennen und die Anrufverteilung entsprechend ändern.

- ✓ Echtzeitüberwachung und -anpassung
- ✓ Intuitives Management der Ressourcen und der Verteilung
- ✓ Bis zu 120 Supervisoren können gleichzeitig aktiv sein

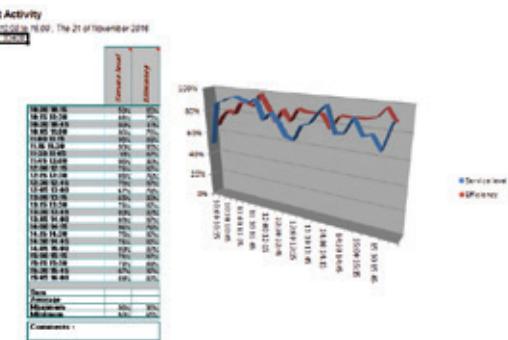


## CC Supervision

### PERSONALISIERTE STATISTIKBERICHTE

Zusammenstellung von Statistiken und Erstellung von Detailberichten. Supervisoren können die vorgefertigten Excel Berichte einfach an die Erfordernisse des Unternehmens anpassen. Außerdem ist eine Integration mit WorkForce Management-Datenbanken möglich.

- ✓ Detaillierte Statistiken zur Messung der Leistung von Diensten und Teams
- ✓ Einfache Anpassung von Tabellen entsprechend der Unternehmensmetriken
- ✓ Alarme und Berichte können automatisch an definierte Email Verteiler versandt werden



## WEITERE OPTIONEN:

### UPGRADE VON OMNITOCH CONTACT CENTER SE DURCH DIE FOLGENDEN ANWENDUNGEN:

#### CC IVR: INTERACTIVE VOICE RESPONSE UNIT

Optimieren Sie die Anrufverteilung über eine Vorqualifizierung der Anrufe. Verbessern Sie das Kundenerlebnis durch eine interaktive Sprachführung während der Wartezeit. Führen Sie vor der Beendigung von Anrufen Kundenzufriedenheitsumfragen durch.

#### OPENTOUCH CUSTOMER SERVICE

Die Agenten sorgen über integrierte Informationen und CRM-Systeme (Customer Relations System) für ein besseres Kundenerlebnis. Digitalisieren Sie Ihre geschäftlichen Aktivitäten, und diversifizieren Sie die Aufgaben der Agenten, indem Sie diese in Anruf-Kampagnen und Webinteraktionen, Chats oder soziale Netzwerke einbeziehen.



## Alcatel-Lucent OmniTouch Contact Center Standard Edition – Nutzen Sie eine effiziente, zuverlässige und einfach zu implementierende Lösung zur telefonischen Kundenkommunikation

[www.enterprise.alcatel-lucent.com](http://www.enterprise.alcatel-lucent.com)

Alcatel-Lucent und das Alcatel-Lucent Enterprise-Logo sind Marken von Alcatel-Lucent. Um sich über die Marken der Landesgesellschaften der ALE Holding zu informieren, besuchen Sie: [enterprise.alcatel-lucent.com/trademarks](http://enterprise.alcatel-lucent.com/trademarks). Alle anderen Marken sind Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber. Änderungen der hierin enthaltenen Informationen behalten wir uns ohne Ankündigung vor. Keine Gesellschaft, weder die einzelnen Landesgesellschaften noch die ALE Holding, übernimmt Verantwortung für die Richtigkeit der hier enthaltenen Informationen. (Mai 2017).