

Alcatel-Lucent Enterprise Connect

Eine Komplettlösung für das Omnichannel-Contact-Center-Management.

Alcatel-Lucent Enterprise Connect (ALE Connect) ermöglicht einen beliebig dimensionierten Kundenservice, bei dem Interaktionen auf allen Kommunikationskanälen (E-Mail, Live-Chat, soziale Medien und Telefonanrufe) in der Qualität und mit der Effizienz abgewickelt werden, die Kunden, Bürger oder Verbraucher von heute erwarten.

Die Lösung trägt zu einem reibungslosen Workflow zwischen Kunden, Kundendienstmitarbeitern und der übrigen Organisation bei. Die Verwaltung aller kundenbezogenen Aktivitäten im Front- und Backoffice wird hierdurch erleichtert.

ALE Connect ergänzt die Alcatel-Lucent-Lösung OmniTouch® Contact Center Standard Edition, die als Anruftypenplattform eingesetzt wird, durch Cloud-Dienste.

ALE Connect hat konkrete Vorteile für die Kundenbeziehungspflege im Unternehmen:

- **Omnichannel-Interaktion:** Kunden wollen heute selbst entscheiden, wie sie mit Unternehmen in Kontakt treten: per Sprachinteraktion, oder auch über E-Mail, mittels Live-Chat auf der Website oder über die sozialen Medien (etwa Facebook Messenger oder Twitter).
- **Automatisierung von Routineaufgaben:** Sorgen Sie dafür, dass Ihre Agenten Zeit für das haben, was wichtig ist, und für intelligente Unterstützung in Form einer integrierten Wissensdatenbank. Das stärkt die Kompetenz Ihrer Berater und Ihre Kunden erhalten schneller eine passgenaue, vertrauenswürdige Antwort.
- **Cloudbasierte Dienste:** Versetzen Sie Ihre Agenten in die Lage, von überall aus zu arbeiten. Erhöhen Sie so im Rahmen Ihrer digitalen Transformation die Flexibilität im Einsatz.



Leistungsmerkmale	Vorteile
Omnichannel-Interaktion (Telefonanruf, E-Mail, Live-Chat, soziale Medien)	Optimierte Verteilung der Kundenanfragen, unabhängig vom Kanal, entsprechend der Kompetenz und je nach Verfügbarkeit der Agenten.
Kundendatei, in der Kontaktdaten und frühere Interaktionen zentral erfasst sind	Zentralisierte Kundendaten, damit Agenten eine 360°-Sicht auf den Kundenkontext erhalten, einschließlich Kontaktinformationen (aus der integrierten Datenbank oder extrahiert aus einer externen CRM/ERP-Anwendung) und der Historie früherer Interaktionen, unabhängig vom Kanal, über den der Kontakt erfolgt ist.
Desktop-freundliche webbasierte Oberfläche für Agenten	Eine einzigartige Desktop-Oberfläche für Agenten zur Verwaltung aller verfügbaren Medienkanäle. Deutlich markierte Kontaktinformationen für Online-Kunden. Intuitive Cross-Media-Optionen im Gespräch, für höhere Effizienz und eine Problemlösung gleich beim ersten Anruf.
Monitoring und Reporting in Echtzeit	Agent und Supervisor können auf grafische Dashboards für alle digitalen Medienkanäle zugreifen. Sie sehen vollständig transparent die Echtzeit-Performance. Detaillierte Berichte, um Prozesse nachhaltig zu optimieren.

Technische Daten

Software Release

- Alcatel-Lucent OmniPCX® Enterprise Communication Server ab R1001
- Alcatel-Lucent OmniPCX® Open Gateway ab R2.3
- Alcatel-Lucent OmniTouch Contact Center Standard Edition ab R10.12

Interaktionen

Omnichannel:

- Telefonanrufe
- E-Mail
- Live-Chat im Web
- Soziale Medien: Facebook Messenger, Twitter

Weiterleitung:

- Kompetenzbasiert
- OXE/CCD für Telefonanrufe

Desktopanwendung

- Für Agenten und Supervisor
- Webbasierte Anwendung
 - Firefox, Chrome, Microsoft Edge
- Blending der Omnichannel-Interaktion
- Push-Modus (Verteilung) für Voice-, Chat- und E-Mail-Interaktionen
- Pull-Modus (aktives Abrufen) für E-Mail und soziale Medien
- Wissensdatenbank
- Kontaktdatenbank
- Auf künstlicher Intelligenz

basierende Engine für Reaktionsunterstützung

- Klassifizierung der Interaktion
- Eingebettete Dashboards
- Unterstützung bei der Integration in CRM-Anwendungen (Pop-up der Kontaktkarte, Integration in die Desktop-Oberfläche des Agenten)

Telefone und Softphone

- ProACD (Hardware oder Software)
- IP Desktop Softphone für Agenten

Sprachen

- Benutzeroberfläche in Englisch, Französisch, Deutsch

Architektur

Hybrid-Cloud-Modell:

- In ALE OTCC-SE integrierte mandantenfähige Cloud-basierte Dienste
- Uplink-gesicherte Verbindung von OTCC-SE zur Cloud mit OmniPCX Open Gateway (O2G)
- Kritischer standortbasierter Telefoniedienst mit Redundanz und hoher Verfügbarkeit auch bei Netzwerkausfall

Offenes System:

- REST API
- Webhooks
- Integration in die CRM-Desktop-Anwendung

Rechenzentrum-Hosting

Zertifizierungen:

- ISO 27001
- OHSAS 18001
- ISO 22301
- ISO 14001
- SSAE 16/ISAE 3401 SOCs
- PCI-DSS
- ISO 9001
- ISO 50001
- HDA/HADS

Management

Bereitstellungs-Level:

- Bis zu 1.000 Omnichannel-vernetzte Agenten

Konfiguration:

- Webbasiertes Management
- Synchronisierung und Automatisierung mit dem ALE OTCC-SE-Objektmodell (CCD-Agenten und -Piloten)

Echtzeit-Monitoring und Reporting

Grafische Dashboards (für digitale Medienkanäle):

- Für Supervisor und Agenten
- Basierend auf Widgets für einfache Anpassung

Statistiken (KPIs für digitale Medienkanäle):

- Basierend auf OLAP-Würfeln
- CSV/Excel-Export
- Planung: Versand des Exports per E-Mail

Serviceangebot

Weitere Informationen zur ALE Connect-Lösung erhalten Sie hier: ALEprofessionalservices@al-enterprise.com oder <https://businessportal.al-enterprise.com/> (**Bereich „Professional Service Offer Request/Angebotsanfrage“**).