



Alcatel-Lucent Enterprise Connect:

Eine CRM-Komplettlösung mit Omnichannel-Ansatz

Broschüre

Alcatel-Lucent 
Enterprise

Kundenbeziehungsmanagement: Wichtiger denn je

Der Wert eines Unternehmens korreliert direkt mit der Zufriedenheit seiner Kunden¹



93 %

der Unternehmen haben Projekte zur Verbesserung der Kundenerfahrung durchgeführt.²

Kundenzufriedenheit ist vor allem eine Frage des Kundenservice



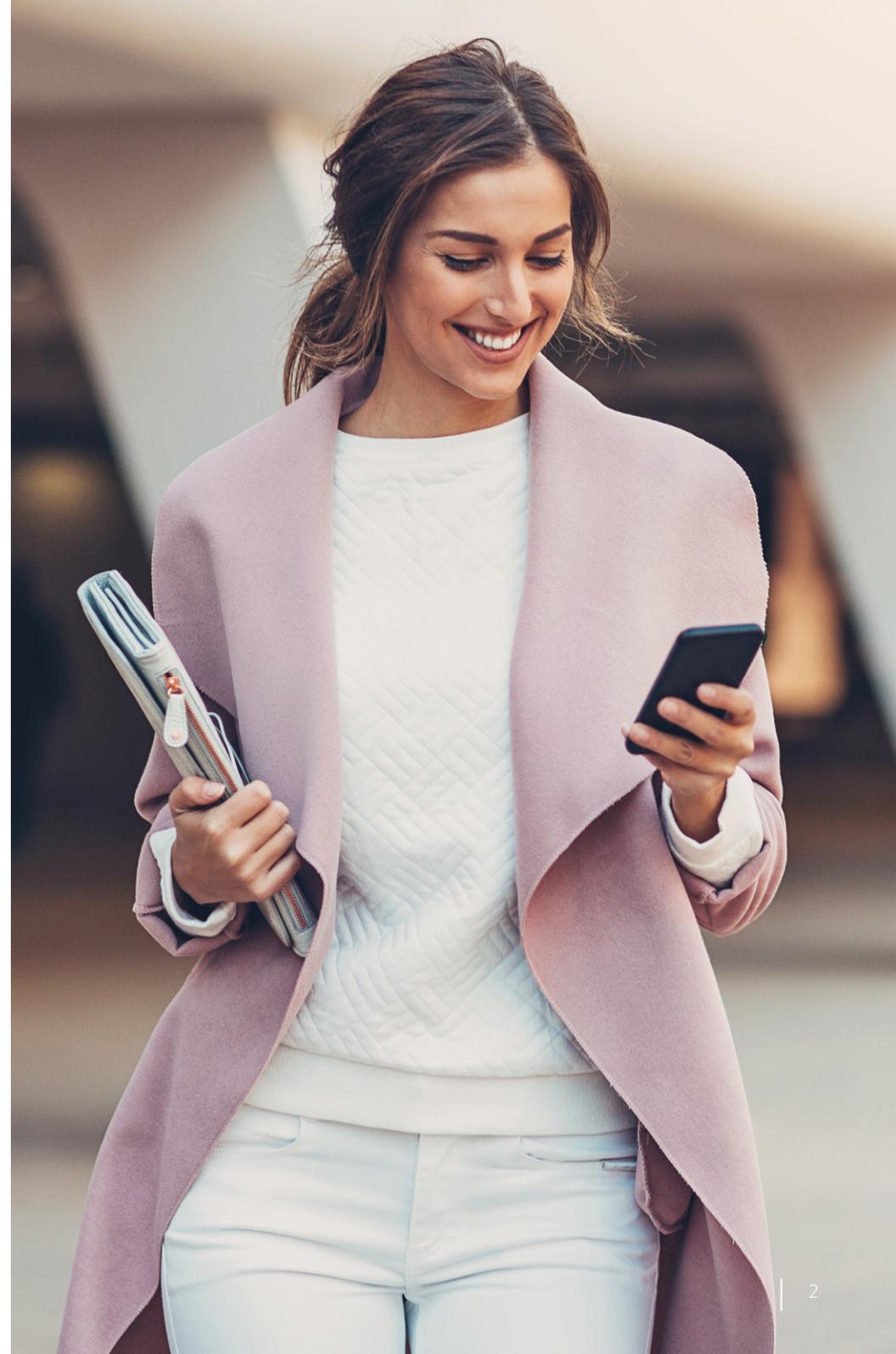
70 %

der Kunden geben an, den Anbieter wechseln zu wollen, wenn nicht schon der erste Kontakt zufriedenstellend verläuft.³

Quelle: 1- ACSI-Index (American Customer Satisfaction Index) | 2 - Studie INIT-Amarc-Sens du client | 3 - Studie LSA-AKIO

Broschüre

Alcatel-Lucent Enterprise Connect





Alcatel-Lucent Enterprise Connect

[Alcatel-Lucent Enterprise Connect](#) (ALE Connect) versetzt CRM-Teams in die Lage, **Interaktionen (E-Mail, webbasierte Live-Chats, soziale Medien und Telefonanrufe)** nach Omnichannel-Ansatz in der Qualität und mit der Effizienz zu bearbeiten, die die Kunden, Bürger und Verbraucher heute erwarten.

ALE Connect vereinfacht den Interaktionsfluss zwischen Kunden, Kundendienstmitarbeitern und dem Rest des Unternehmens. ALE Connect erweitert die Lösungen Alcatel-Lucent OmniPCX® Enterprise Purple und Alcatel-Lucent OmniTouch® Contact Center Standard Edition, die als automatisches Anrufverteilungssystem (ACD) eingesetzt werden, um Contact Center as a Service (CCaaS) für Omnichannel-Management in der Cloud.

ALE Connect hat Vorteile für das Kundenbeziehungsmanagement:

- **Omnichannel-Interaktionen:** Kunden möchten selbst entscheiden, wie sie Kontakt aufnehmen: per Telefon oder auch per E-Mail, mittels Chat über die Website oder per Nachricht in den sozialen Medien (über Facebook Messenger oder X-Twitter).
- **Automatisierung von Aufgaben, die sich ständig wiederholen:** So bleibt Beratern mehr Zeit für die Interaktionen, auf die es ankommt. Sie erhalten intelligente Unterstützung und können schneller, genauer und verlässlicher auf Kunden reagieren.
- **In der Cloud abgesicherte Dienste:** Mehr Flexibilität bei der Bereitstellung und sichere Verbindung aller Mitarbeiter der Organisation, auch an entfernten Standorten.

Selbstgewählte Wege der Kommunikation

Mit der ALE Connect-Lösung kann der Kundenberater:

- über **Telefon, E-Mail, Live-Chat, Facebook Messenger, X-Twitter** interagieren.
- Telefonanrufe **über seine Workstation** verwalten.
- eine **einzige Anwendung für alle Medien** nutzen, die über den Webbrowser zur Verfügung steht.

Vorteile für das Unternehmen:

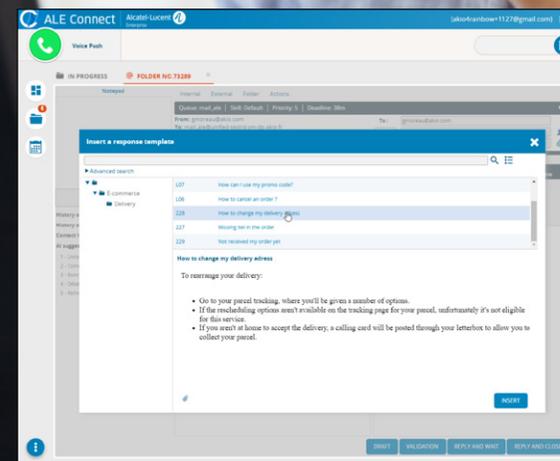
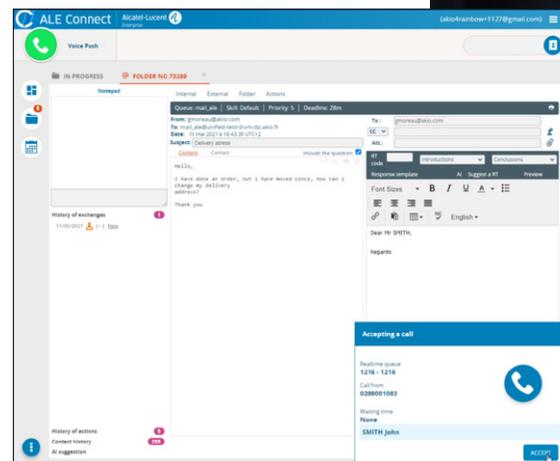
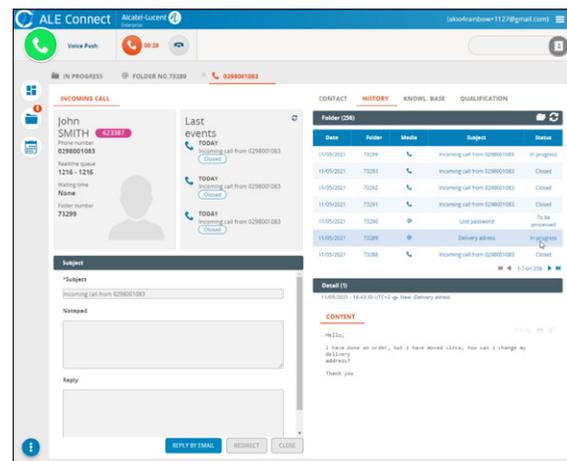
- Schnelle **Akzeptanz**: Die Anwendung ist ergonomisch konzipiert und für Berater und Supervisoren einfach zu bedienen, sodass sie sich darin schnell zurechtfinden. Die Mitarbeiter können weiterhin ihr gewohntes Telefon benutzen.
- Höchste **Qualität** und **Zuverlässigkeit**: ALE sorgt für eine intelligente Verteilung der Telefonanrufe. Das schließt eine optimale Audioqualität, ein perfektes Kundenerlebnis und einen hohen Arbeitskomfort für die Mitarbeiter mit ein.
- Eine **stärkere Einbindung der Teams**: Es stehen verschiedenste Kanäle für die Interaktion mit den Kunden zur Verfügung. Die Interaktionen werden in Fälle strukturiert. Informationen werden gesammelt, abgeglichen und zentral zusammengeführt, um Probleme schnell zu lösen.



Verbesserung der Problemlösungsquote beim Erstkontakt

ALE Connect hilft der Organisation und ihrem Kundenservice, Probleme am besten schon beim ersten Kontakt mit dem Kunden zu lösen:

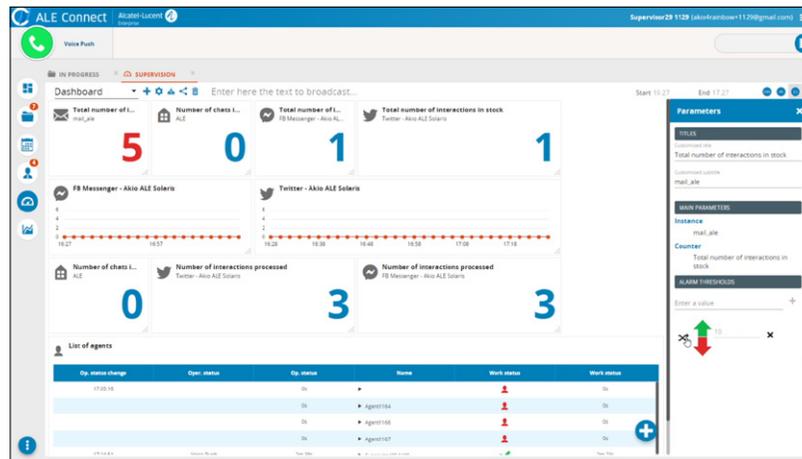
- **Identifizierung des Kunden** bei Anruf und automatische Anzeige des **Kontakt-Datensatzes** nach Abfrage der integrierten Datenbank oder auf Basis der **Daten aus dem CRM- oder ERP-System** des Unternehmens.
- **Historie früherer Interaktionen** mit Details aus dem Kunden-Datensatz (z. B. letzter, noch nicht abgeschlossener E-Mail-Austausch) und Fall-Notizen.
- **Integrierte Wissensdatenbank und KI-basierte Unterstützung**, damit der Berater schnell die beste Antwort für das Anliegen des Kunden findet.



Messung der Aktivität zur kontinuierlichen Verbesserung

ALE Connect stellt über seine einzigartige Anwendung Dashboards für Berater und Supervisoren zur Verfügung. Damit lassen sich eigene und die Aktivitäten des Teams mitverfolgen und verwalten:

- Echtzeit-Ansicht der **Leistungsindikatoren**.
- **Grafisches** Dashboard, das nach Bedarf **anpassbar** ist.
- Erstellen von (automatisierten und benutzerdefinierten) **Aktivitätsberichten** im CSV- und Excel-Exportformat.
- Integration mit TMS (Tag Management System) für Web-Chat-Kanal



The screenshot shows the 'REPORTING' interface in ALE Connect. It includes a 'LIST OF AVAILABLE REPORTS' section with filters for 'Time zone' and 'Standard reports'. Below this is a detailed table of agent activity.

Queue	Group of agents	Login	Abandon	Chat open	Close the Chat folder	Close the folder	Open	Open for reading	Reply and close	Reply and wait
FB Messenger - Aho ALE Solars	DEFAULTUSERGROUP	alick@anbow-1130@gmail.com	1				1	2		
	TEAM	alick@anbow-1131@gmail.com	1				1	1		
mail_ah	DEFAULTUSERGROUP	alick@anbow-1150@gmail.com	1				1	1		1
	TEAM	alick@anbow-1130@gmail.com	2				2	2		
	TEAM	alick@anbow-1131@gmail.com	1				1	1		
new-chat3	DEFAULTUSERGROUP	alick@anbow-1150@gmail.com	1	3						1
	TEAM	alick@anbow-1131@gmail.com	1	5						
Twitter - Aho ALE Solars	DEFAULTUSERGROUP	alick@anbow-1130@gmail.com	1				1	1		
	TEAM	alick@anbow-1131@gmail.com	1				1	1		
	TEAM	alick@anbow-1131@gmail.com	1				3	3		



Sicherer Umstieg auf die Cloud

Sicherheit und **Zuverlässigkeit** sind Schlüsselemente der ALE Connect-Lösung.

Der **Hybride Cloud-Ansatz** von Alcatel-Lucent Enterprise ist insofern einzigartig, als er es Unternehmen ermöglicht, die Vorteile einer effizienten automatischen Anrufverteilung vor Ort (oder gehostet) beizubehalten und gleichzeitig neue Funktionen durch ein Cloud-basiertes, mandantenfähiges Contact Center as a Service (CCaaS) zu nutzen.

Die Rechenzentrum-Infrastruktur für den Cloud-Anteil der Lösung befindet sich **in Frankreich** und die Implementierung entspricht allen Sicherheitsstandards und ist nach **ISO 27001 zertifiziert**.

Die Gesamtlösung ist hochverfügbar: zu 99,999 % im Hinblick auf das System zur Verteilung der Telefonanrufe auf Basis von OmniPCX Enterprise Purple von Alcatel-Lucent Enterprise und zu 99,9 % für die mit der Cloud verbundenen Dienste.

Der Schutz der Privatsphäre und die Vertraulichkeit der Daten sind **nach Maßgabe der DSGVO** gewährleistet.





Weitere Informationen finden Sie auf [unserer Webseite](#).