



Alcatel-Lucent Enterprise Kundenservice-Anwendungen

Erfolgreiche Kundenbeziehungen für alle Unternehmen



Übersicht

Bei jedem Kundenkontakt mit Ihrem Service Center sind das Ergebnis, der Komfort und die Schnelligkeit der Problemlösung der **Maßstab Ihrer Marke** und **Unternehmensleistung**. Es steht also viel auf dem Spiel.

Mitarbeiter im Kundendienst benötigen Technologien, mit denen sie die Anfragen während des gesamten Kaufprozesses bearbeiten, das Case-Management meistern, die Problemlösungen verfolgen und den Return on Investment nachweisen können. Dabei spielt es keine Rolle, ob Sie ein **mittelständisches** oder **internationales Unternehmen** sind – Ihr Kundenservice sollte **an Ihre Bedürfnisse angepasst, zuverlässig, einfach umsetzbar** und vor allem **bezahlbar** sein!

Dabei kann Ihnen Alcatel-Lucent Enterprise helfen.

Unsere Kundenservice-Lösungen bieten Ihnen entscheidende Vorteile:

- Aufbau einer zuverlässigen und kosteneffizienten Lösung, die Ihr Kommunikationssystem optimal nutzt
- Bereitstellung von Antworten für jede Form der Interaktion, von der **Kundenbegrüßung** und der **automatischen Anrufweiterleitung** bis hin zu fortschrittlichen **Contact Center** -Lösungen mit vernetzten Agenten, Überwachung und Kontrolle der Aktivitäten
- Integration von **medienübergreifenden Interaktionen** (Telefon, E-Mail, SMS, Chat und soziale Medien) mit maximaler Verfügbarkeit und Zuverlässigkeit
- **Verbindung mit Ihrer bestehenden CRM** -Lösung, um Ihre Kundendatenbank zu nutzen und sie mit neuen Interaktionen zu bereichern
- Umgestaltung Ihrer **Website** zu einem Live-Portal für Ihre Kunden-Community mit Direktchat (inklusive Text-, Audio- und Videofunktion) mit Experten aus Ihrem Kundenservice-Team

Deshalb nutzen Unternehmen die Kundenservice-Lösungen von Alcatel-Lucent Enterprise:

- **Ein integriertes Contact Center:** Die Integration zwischen Ihrer Kommunikations-Infrastruktur und den Kundendienstoptionen ermöglicht einen optimalen Ablauf bei minimalen Kosten
- **Schnelligkeit:** Mit unseren intuitiven Systemen können Sie neue Agenten schnell einrichten, den Schulungsaufwand minimieren und die Anrufverteilung in Echtzeit anpassen.
- **Einfachheit:** Ein einheitliches globales Dashboard mit Multi-Channel-Interaktionen und Transaktionsdaten, die von Ihrem CRM-Tool bereitgestellt werden, vereinfachen die Arbeit Ihres Agenten. Außerdem können Sie über die enge Integration mit Ihren Geschäftsanwendungen Ihren ROI einfach bestimmen.
- **Skalierbarkeit:** Passen Sie den Umfang Ihrer Kundenservices schnell an die aktuellen Anforderungen an. Unsere Kundenservice-Lösungsmodelle reichen von modularen, standortgebundenen Lösungen bis hin zu cloudbasierten Lösungen und umfassen neben CAPEX auch nutzungsbasierte Zahlungsmodelle.

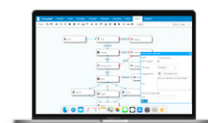


Zusammenfassung

Acatel-Lucent Enterprise bietet eine breite Palette von Anwendungen für alle Zwecke des Kundenservice

- **Automatische Vermittlung:** Interaktive Anrufweiterleitung, Kundenbegrüßung außerhalb der Geschäftszeiten, Erreichbarkeit rund um die Uhr
- **Vermittlungsanwendungen:** Personalisierte, menschliche Begrüßung. Über das Tischtelefon oder eine Computer-App
- **Dispatcher-Anwendungen:** „Menschliche Intelligenz“ für effizienten Call Dispatch in wichtigen Umgebungen
- **Contact Center-Anwendungen:** Vom Agenten bis zum Supervisor, inklusive Anrufaufzeichnung und Überwachungsfunktionen
- **Kommunikationsanwendungen:** Anwendungen für die geschäftliche Kommunikation auf jedem Gerät für alle Mitarbeiter, einschließlich der Nutzer von CRM-Lösungen, die in Kundenbeziehungen eingebunden sind, mithilfe einer Telefonnummer oder der Unternehmenswebseite für Live-Interaktionen

Kundenbegrüßungs-Apps



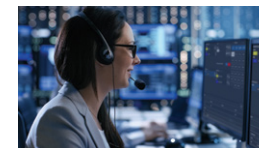
Visual Automated Attendant
Seite 4



Vermittlungs-App am Tischtelefon
Seite 5



Vermittlungs-App am PC
Seite 6



Dispatcher-App
Seite 7

Contact Center-Apps



OmniTouch Contact Center SE
Seite 8



ALE Connect
Seite 9



OmniPCX Record Suite
Seite 10

Kommunikations-App



IP Desktop Softphone
Seite 11



Rainbow CRM Connect
Seite 12



Rainbow Enterprise
Seite 13

Visual Automated Attendant

Automatische Anrufweiterleitung und Begrüßungen rund um

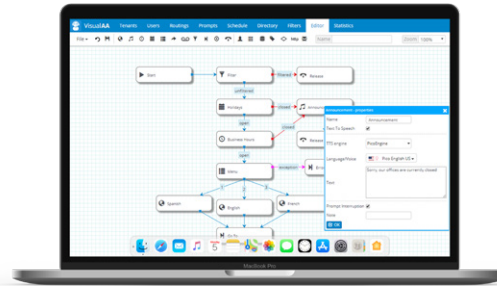
ZUGRIFF AUF DIE PRODUKTWEBSEITE →



Visuelle Oberfläche zur Verwaltung von Regeln und Ansagen

Kalenderverwaltung für Unternehmen

Mandantenfähige Übertragung



Schneetag!
Heute keine Schule!

VisualAA



Das Restaurant eröffnet
am 9. Januar an unserer
neuen Adresse!

VisualAA



Für weitere Informationen
über den Streik und die
gestrichenen Flüge drücken

VisualAA



Kundenservice rund um die Uhr

- Routing-Logik basierend auf Datum und Uhrzeit
- Nehmen Sie Begrüßungen und Ansagen per Telefon auf oder laden Sie Dateien in Studioqualität hoch
- Text-to-Speech-Funktionen (kostenloser Zugriff auf PICO TTS, IBM Cloud, Google Cloud)



Angepasste und kontextabhängige Reaktion

- Kontextabhängige Ansagen (Anrufer-ID, Vertragsnummer, Kalender)
- VIP-Service mit speziellem Routing
- Sammeln Sie Informationen (IVR) zur Anrufauswertung und -weiterleitung



Kosteneffizienter Betrieb

- Automatisierte Begrüßung angepasst an kleine bis große Unternehmen
- Benutzerfreundliche Oberfläche für einfache Personalisierung ohne IT-Unterstützung
- Nutzungsstatistiken zur Anpassung der Regeln an den individuellen Bedarf

Die visuelle automatische Vermittlung von Alcatel-Lucent Enterprise wertet die Anfragen aus, informiert die Kunden und leitet sie an den zuständigen Experten oder Agenten weiter.

- **Einen professionellen Kundenempfang bieten:** Fachkundige Kundenreaktion rund um die Uhr für ein professionelles Image und Qualität
- **Eine langfristige Geschäftsbeziehung aufbauen:** Personalisierte Grüße, Routing und Nachrichten
- **Mandantenfähig:** Delegieren Sie Arbeitsabläufe an mehrere Mandanten (verschiedene Organisationen/ Abteilungen im Unternehmen) für eine bessere Verantwortlichkeit und eine erhöhte Reaktionsfähigkeit des Unternehmens
- **Einen kosteneffizienten Betrieb ermöglichen.** **Skalierbare Software:** Es sind keine speziellen IT-Kenntnisse erforderlich, um Ansagen aufzuzeichnen oder Geschäftszeiten zu verwalten. Eine skalierbare Softwarelösung eignet sich sowohl für kleine als auch für sehr große Unternehmen.

Online-Katalog

Alcatel-Lucent Enterprise
Kundenservice-Anwendungen

KUNDENBEGRÜSSUNGS-APPS

CONTACT CENTER-APPS

KOMMUNIKATIONS-APPS

Vermittlungsanwendung am Tischtelefon

Professioneller Empfang für Niederlassungen

ZUGRIFF AUF DIE PRODUKTWEBSEITE →



Professionelle Begrüßung

Einfach zu verwalten und zu verstehen

Kein Computer erforderlich – nur ein Tischtelefon



Die Vermittlungslösung auf dem ALE 300s DeskPhone richtet sich an Unternehmen mit einem mittleren Aufkommen an eingehendem Datenverkehr. Zu den Funktionen gehören die Verwaltung von eingehenden Anrufen in der Warteschleife mit Angabe der Dringlichkeitsstufe und die Überwachung von internen und externen Anrufen.

- **Ergonomisches Tischtelefon mit visuellen Anzeigen:** Informationsleiste, die das aktuelle Datum und die Uhrzeit anzeigt, und Symbole, die die Anzahl der wartenden Anrufe anzeigen (normale und dringende Anrufe)
- **Zusätzliche Programmier Tasten:** Erweiterte Kapazität mit zusätzlichem Tastenmodul, das an das Tischtelefon angeschlossen wird. Jede Taste ist mit einem elektronischen Symbol und einer Beschriftung versehen. Sie sind als Tasten für Mitarbeiter oder Vorgesetzte programmiert.
- **Hohe Audioqualität für Vermittlerkomfort:** Kabelgebundener oder drahtloser Hörer (Bluetooth) und Headset-Stecker



Agile Tischtelefonlösung für die Vermittlung

- Vermittlerfunktionen (einschließlich Routing-Management und Anrufreservierung)
- Direkte visuelle Überwachung mit Tasten-Zusatzmodul
- Kompatibel mit der Arbeit aus dem Homeoffice (VPN-integriertes Telefon)



Effektive Vermittlung in Niederlassungen

- Angepasst an eine reduzierte Anzahl von Anrufen und Mitarbeitern
- Gegenseitige Hilfe zwischen Standorten: Der Filialvermittler kann den Hauptvermittler in der Zentrale unterstützen



Kostenoptimierung und Benutzerfreundlichkeit

- Keine zusätzliche Ausrüstung erforderlich
- Sparen Sie bei Installation, Konfiguration und Mitarbeiterschulung

Online-Katalog

Alcatel-Lucent Enterprise
Kundenservice-Anwendungen

KUNDENBEGRÜSSUNGS-APPS

CONTACT CENTER-APPS

KOMMUNIKATIONS-APPS

4059EE Vermittlerkonsole PC

Professionelle Begrüßung mit einer persönlichen Note

ZUGRIFF AUF DIE PRODUKTWEBSEITE →



Intuitive
Benutzeroberfläche am PC

Visuelle Warteschleifen

Begrüßung für einzelne
oder mehrere Standorte



*Professionelle Begrüßung mit einer
persönlichen Note*

- Einfach zu bedienende Oberfläche
- Warteschleifen mit Anzeigen
- Kurzwahltasten



Effiziente Rufabfertigung

- Besetztlampenfeld (BLF) für
sofortige Sichtbarkeit der Verfügbarkeit
von Gesprächspartnern
- Firmenverzeichnis-Suchmaschine
- Schnelle Rufumleitung



*Kundenbegrüßung für einzelne oder
mehrere Standorte*

- Einheitliche Begrüßung über alle Standorte hinweg
- Anrufumleitung an voreingestellte Nummer
- Gegenseitige Hilfe zwischen Vermittlern an
verschiedenen Standorten

Die Alcatel-Lucent 4059 Extended Edition ist eine Vermittlerkonsole auf dem PC mit einer benutzerfreundlichen Oberfläche zur individuellen Kundenbegrüßung in mittleren und großen Unternehmen.

- **Anrufe schnell und auf Anhieb an die richtige Person weiterleiten:** Der Rezeptionist kann schnell im Verzeichnis nachsehen und sieht den Anwesenheitsstatus der Mitarbeiter direkt auf dem Bildschirm.
- **Hohes Anrufaufkommen effizient verwalten:** Visuelle Anrufwarteschleife für hohes Anrufaufkommen
- **Neue oder saisonale Vermittlungsfunktionen schneller effektiv einbinden:** die Oberfläche der Desktop-Anwendung kann an jede Verwendung angepasst werden
- **Ein Rezeptionist für mehrere Büros:** Zentralisierung und gemeinsame Nutzung von Ressourcen zur Kostensenkung

Online-Katalog

Alcatel-Lucent Enterprise
Kundenservice-Anwendungen

KUNDENBEGRÜSSUNGS-APPS

CONTACT CENTER-APPS

KOMMUNIKATIONS-APPS

Dispatch-Konsole

Human-Intelligence-Lösung im Bereich der Anrufverarbeitung

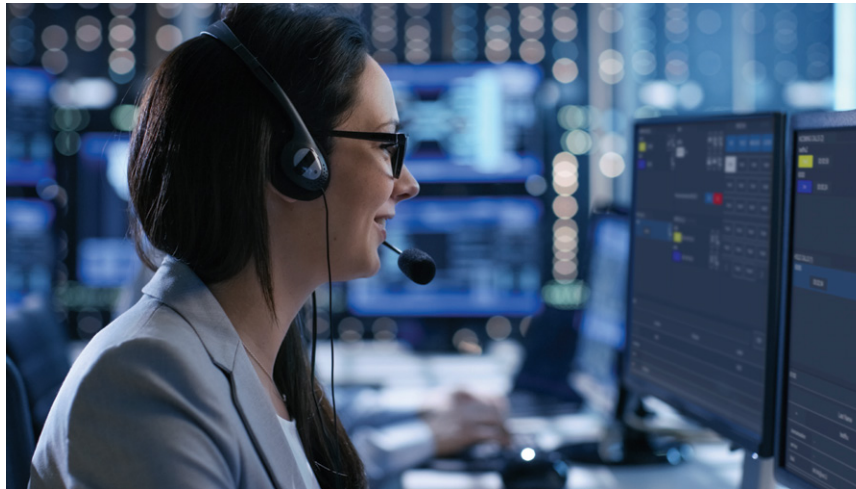
ZUGRIFF AUF DIE PRODUKTWEBSEITE →



**Hohes
Anrufaufkommen
stressfrei abfertigen**

**Dispatcher-App
auf Desktop oder
Touchscreen verfügbar**

**Integration mit
Leitstellen-App eines
Drittanbieters**



Die Alcatel-Lucent Enterprise Dispatch-Konsole ermöglicht die Darstellung und Auswahl von Anrufen nach Geschäftsprozessen und Prioritätsregeln auf Basis der Entscheidung der Vermittlungsstelle. Sie ist bestens für Leitstellen geeignet (z. B. Bahn, Flughafen, Energieversorger und öffentlicher Notdienst) sowie für Umgebungen, in denen eine Rufauswertung und -auswahl erforderlich ist.

- **Bewältigung eines hohen Anrufaufkommens:** Präsentation und Abfertigung durch die Vermittlung anhand von Prioritätsregeln
- **Visuelle und intuitive Benutzeroberfläche:** Bediener können Anrufe weiterleiten, die Warteschlange(n) verwalten und Konferenzen einrichten
- **Web-Schnittstelle:** Zugänglich vom Desktop-PC, Touchscreen-Arbeitsplatz oder integriert in Leitstellenanwendungen eines Drittanbieters (z. B. SCADA-Überwachungsplattform)



**Den Betrieb koordinieren und
Informationen austauschen**

- Kurzwahl-/Wahltaste zum schnellen Verteilen von Anrufen
- Mehrere Routing-Optionen: weiterleiten, halten oder in eine Warteschleife stellen
- 3er-Konferenz und Konferenz mit bis zu 60 Teilnehmern (optional)



Volle Kontrolle und Integration

- **Verwaltungsmodul:** Verwalten der Anzeige der Bedienkonsole, Konfiguration mit Vorlagen, Erstellen von Statistiken
- Integration mit dem LDAP-Unternehmensverzeichnis
- Integration in Leitstellenanwendungen eines Drittanbieters (z. B. SCADA-Überwachungsplattform)



Sichere und zuverlässige Kommunikation

- Gleichzeitige Überwachung durch einen oder mehrere Vermittler
- Anrufverlauf zur Betriebsverfolgung und Rückruf bei verpassten Anrufen
- Hohe Verfügbarkeit mit Server-Duplizierung und Alcatel-Lucent OmniPCX® Enterprise-Georedundanz

Online-Katalog

Alcatel-Lucent Enterprise
Kundenservice-Anwendungen

KUNDENBEGRÜSSUNGS-APPS

CONTACT CENTER-APPS

KOMMUNIKATIONS-APPS

OmniTouch Contact Center SE

Kundenservice-Lösung zum Aufbau erfolgreicher Beziehungen

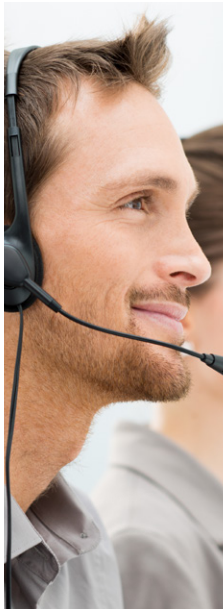
ZUGRIFF AUF DIE PRODUKTWEBSEITE →



All-in-One-Lösung
vom Telefonservice
über die Desktop-
App bis hin zur
Überwachung

Angepasst an
Remote-Agenten-
Konfiguration

Erweiterung
auf Multimedia-
Interaktionen
(E-Mail, Chat, Social
Media)



Die Alcatel-Lucent OmniTouch® Contact Center Standard Edition (SE) bietet allen Organisationen – von kleinen Unternehmen und Teams, die ihren Kundenservice organisieren wollen, bis hin zu großen Unternehmen mit Contact Centern – Zugang zu Tools für eine effiziente und zuverlässige Multi-Channel-Kundeninteraktionslösung, die einfach zu implementieren und in ihr Telefonsystem zu integrieren ist.

- **Mehr Kundenzufriedenheit:** Die Kunden profitieren von kürzeren Wartezeiten sowie der Möglichkeit, mit einem qualifizierten Ansprechpartner zu sprechen.
- **Effizient:** Überwachungsanwendungen in Echtzeit und detaillierte Berichte optimieren Prozesse kurz- und langfristig.
- **Kostensparend:** Ständiger Zugriff auf Contact Center-Funktionen ist vom Telefon des Agenten aus ohne komplexe IT-Integration möglich.
- **Zuverlässig:** Die hohe Verfügbarkeit des Kommunikationsservers ermöglicht eine bessere Anrufverteilung und maximale Ausfallsicherheit.



Effiziente Anrufverteilung

- Patentiertes Visualisierungstool zum Verwalten der Konfiguration, Entwerfen von Routing und Überprüfen von Anrufabläufen
- Zeitplanabhängiges Routing
- Verteilung gemäß Qualifizierung
- Optionen zur Gruppenauswahl



Berechtigte Agenten und Supervisor

- Freie Arbeitsplatzwahl, Tischtelefon oder Softphone, Remote-Agenten-Konfiguration möglich
- Supervisor mit diskretem Mithören und Monitoring
- Desktop-Anwendung für Agenten und Supervisor



Integrierte Flexibilität und Zuverlässigkeit

- Integriert mit OmniPCX® Enterprise vor Ort oder in der Cloud
- Zusatzmodul (Soft Panel Manager) zur Anzeige von Statistiken und Geschäftsdaten auf Wandtafel, Bildschirm und mobilen Geräten
- Zusatzmodul für Omnichannel mit Integration von E-Mail-, Chat-, Social Media- und CRM-Anwendungen

Online-Katalog

Alcatel-Lucent Enterprise
Kundenservice-Anwendungen

KUNDENBEGRÜSSUNGS-APPS

CONTACT CENTER-APPS

KOMMUNIKATIONS-APPS

ALE Connect

Kanalübergreifende Komplettlösung für das Contact-Center-Management.

ZUGRIFF AUF DIE PRODUKTWEBSEITE →



Omnichannel-Interaktionen
(Telefonanruf, E-Mail, Live-Chat, soziale Medien)

Automatisierung wiederkehrender Aufgaben mit intelligenter Unterstützung

Cloubasierte Dienste – standortunabhängig verfügbar



Alcatel-Lucent Enterprise Connect (ALE Connect) ermöglicht einen beliebig dimensionierten Kundenservice, bei dem Interaktionen auf allen Kommunikationskanälen in der Qualität und mit der Effizienz abgewickelt werden, die Kunden, Bürger und Konsumenten von heute erwarten.

- **Effizienz:** Optimierte Verteilung der Kundenanfragen, unabhängig vom Kanal, entsprechend der Kompetenz und je nach Verfügbarkeit der Agenten
- **Globale Ansicht:** 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
- **Hochwertige Interaktionen:** Eine einzigartige Desktop-Oberfläche für Agenten zur Verwaltung aller verfügbaren Kanäle. Deutlich markierte Kontaktinformationen des Online-Kunden. Intuitive Cross-Channel-Optionen im Gespräch, für höhere Effizienz und eine Problemlösung gleich beim ersten Anruf.
- **Kontrolle:** Agent und Supervisor können auf grafische Dashboards für alle digitalen Kanäle zugreifen. Sie sehen vollständig transparent die Echtzeit-Performance. Detaillierte Berichte, um Prozesse nachhaltig zu optimieren



Kommunikation mit Kunden auf dem Kanal ihrer Wahl

- Kontakt über Voice, E-Mail, Live-Chat, über die Unternehmens-Website, Facebook Messenger, Twitter
- Abwicklung von Telefonanrufen mit dem ALE Contact Center über die Agent Desktop App
- Größere Handlungsfähigkeit der Agenten durch einheitliche webbasierte App auf dem Desktop



Verbesserte Problembehebung beim ersten Anruf

- Anzeige von Kunden-Informationen in integrierter Datenbank oder CRM
- Historie früherer Interaktionen für alle Kanäle in einem einzigen Fenster
- Suche in der integrierten Wissensdatenbank mit Musterantworten und intelligente Assistenz, die kontextbezogen die besten Antworten vorschlägt



Nahtloser Übergang durch Hybrid-Cloud

- Nutzung des ALE-Telefonsystems, der Lizenzen, Telefone und Softphones. Festlegung von Routingregeln, die stets auf Ihr Contact Center angepasst sind
- Plug-and-Play: automatisierte Cloud-Bereitstellung für Agenten/Bearbeitergruppen
- Anpassung der Kosten ans Geschäft: keine Installation „auf Vorrat“, flexible Abomodelle

Online-Katalog

Alcatel-Lucent Enterprise
Kundenservice-Anwendungen

KUNDENBEGRÜSSUNGS-APPS

CONTACT CENTER-APPS

KOMMUNIKATIONS-APPS

OmniPCX RECORD Suite

Wenn eine vollständige Aufzeichnung erforderlich ist

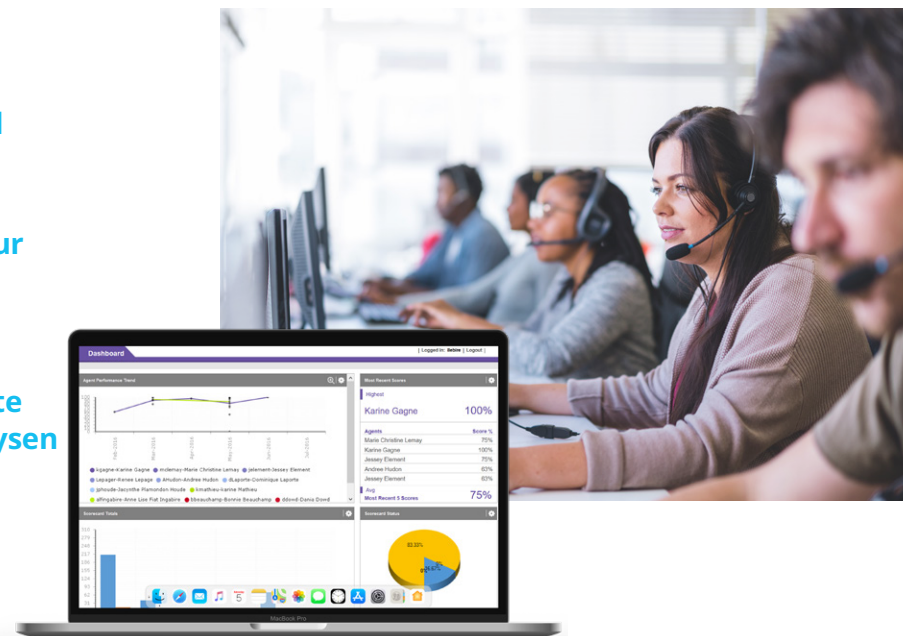
ZUGRIFF AUF DIE PRODUKTWEBSEITE →



Basispaket für die Aufzeichnung ein- und ausgehender Anrufe

Bildschirmaufnahme zur Aufnahmeanwendung hinzufügen

Bietet Qualitätsberichte und Auswertungsanalysen



Unternehmenslösung für die Anrufaufzeichnung in Echtzeit

- Manuell initiierte, rückwirkende, zufällige und vollständige Aufzeichnung aller Gespräche
- Integrierte Wiedergabe
- Suche nach verschiedenen Kriterien
- Mehrkanal-Gesprächsaufzeichnung: Telefon, Trunk, SIPREC



Bildschirmaufzeichnung zur Unterstützung von Audioaufnahmen

- SCREEN CAPTURE-Weboberfläche
- Vollständige Erfassung der Aktivitäten auf dem Benutzer-Desktop
- Erweiterte Desktoperfassung



Qualitätsmonitor

- Anpassbare Score Cards
- Berichte zur Leistung von einzelnen Mitarbeitern und Mitarbeitergruppen
- Dashboard mit einem Überblick über die Leistungsentwicklung
- Coaching-Sitzungen auf Basis von Score Cards mit Kommentaren und Lerninhalten

Die Alcatel-Lucent OmniPCX® RECORD Suite bietet Unternehmen eine zuverlässige Anwendung zur Aufzeichnung und Überwachung von Anrufen. Sie dient der Qualitätssicherung, der schnelleren Lösung von Kundenproblemen, der Verbesserung der Kundentreue sowie der Unterstützung bei der

- **Effizientes Risikomanagement:** Im Falle einer Unstimmigkeit ermöglicht die Aufzeichnung der Interaktion eine Überprüfung der Kommunikation zwischen Kunden und Agenten.
- **Einhaltung gesetzlicher Bestimmungen und Datenschutz:** Die Lösung erfüllt die gesetzlichen Anforderungen für Zahlungen per Telefon (PCI-DSS) und Interaktionen mit Finanzinstituten (MiFID II). Die Lösung bietet außerdem strenge Sicherheitsmanagement-Richtlinien für einen hohen Schutz der Kundendaten
- **Verbesserter Quality of Service (QoS):** Die anpassbare Qualitätsmonitor-Anwendung hilft Managern, verbesserungswürdige Bereiche zu identifizieren. Schulungstools und Tutorien helfen, die Leistung von Mitarbeitern und Agenten zu verbessern.
- **Einfache und kostengünstige Implementierung:** Die Lösung kann nahtlos in vorhandene oder neu installierte OmniPCX Enterprise-Umgebungen integriert werden. Die benutzerfreundliche webbasierte Oberfläche bietet schnellen Zugriff auf alle Funktionen (einschließlich der Abfrage von Gesprächsaufzeichnungen anderer Rekorder)

Online-Katalog

Alcatel-Lucent Enterprise
Kundenservice-Anwendungen

KUNDENBEGRÜSSUNGS-APPS

CONTACT CENTER-APPS

KOMMUNIKATIONS-APPS

IP Desktop Softphone

Software-Telefon für PC, Mac, Tablets und Smartphones

ZUGRIFF AUF DIE PRODUKTWEBSEITE →



Gleiche
Schnittstelle und
Funktionalität
wie beim ALE
DeskPhone

Funktionen

Einfache
Ferninstallation



Das benutzerfreundliche und einfach zu installierende Alcatel-Lucent IP Desktop Softphone bietet sämtliche Funktionen des ALE DeskPhone auf PC, Mac oder Android. Es verwandelt Ihren Computer oder Ihr Handy in ein High-End-VoIP-Telefon der Enterprise-Klasse zum Preis eines normalen Telefons. Kostengünstig: Kein zusätzlicher Server erforderlich. So einfach zu verwalten wie ein Tischtelefon für alle Mitarbeiter, einschließlich Contact Center-Agenten.

- **Überall Gerät erster Wahl:** Mitarbeiter, die kein physisches Tischtelefon haben, sind immer über Computer, Tablet oder Smartphone erreichbar
- **Mitarbeitereffizienz:** Alle Telefonie-Dienste sind verfügbar, einschließlich Contact Center-funktionen
- **Einfache Einführung:** Keine zusätzliche Benutzerschulung erforderlich, wenn die Benutzer mit dem Tischtelefon vertraut sind



Komplette Unternehmenstelefonie

- Anzeige und Bedienung ähnlich wie bei ALE DeskPhones
- Leitungs- und Anrufüberwachung
- Nutzen Sie die Telefonfunktionen von Alcatel-Lucent OmniPCX® Enterprise oder OXO Connect



Funktionen für Contact Center-Agenten⁽¹⁾

- Anmelden/Abmelden, Nachbereitung
- Supervisor-Funktionalität
- Regeln für die Anrufverteilung und -weiterleitung mit einem Remote-Agenten

⁽¹⁾ OmniTouch Contact Center SE



Jedes Gerät, überall verfügbar

- Computer (PC, Mac OS), Tablet oder Smartphone (Android), VDI-Kompatibilität
- Anpassung der Unternehmens-VPN für extern/mobil arbeitende Mitarbeiter
- Keine Vermischung von Privat- und Berufsleben (Smartphone)

Online-Katalog

Alcatel-Lucent Enterprise
Kundenservice-Anwendungen

KUNDENBEGRÜSSUNGS-APPS

CONTACT CENTER-APPS

KOMMUNIKATIONS-APPS

Rainbow CRM Connect

ZUGRIFF AUF DIE PRODUKTWEBSEITE →

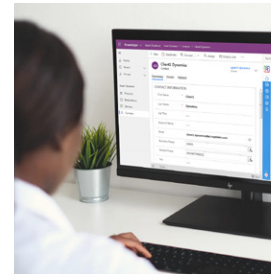
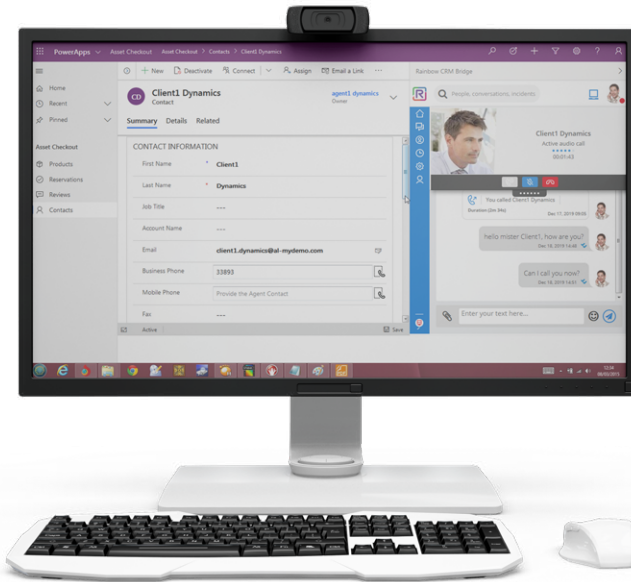
Erweitern Sie Ihre bevorzugte Customer Relationship Management (CRM)-Anwendung um Telefonie und Zusammenarbeit



Kundenformular-
Pop-up bei
eingehendem
Anruf

Click-to-Call über
die CRM-App

Marktführende
CRM-Integration



Bieten Sie Ihren Kunden eine schnelle und personalisierte Antwort mit Alcatel-Lucent Rainbow CRM Connect.

- **Verkürzen Sie die Wartezeit für Kunden während Spitzenzeiten:** Der Dienst ist für die von Ihnen gewünschte Dauer verfügbar und lässt sich schnell über die Cloud implementieren.
- **Bieten Sie einen persönlichen Kundenservice:** Mitarbeitern wird bei einem Kundenanruf automatisch das Kundenformular angezeigt.
- **Rufen Sie Ihre Kunden vertrauensvoll zurück:** Die Telefonnummern der Kunden werden von Rainbow automatisch erfasst und in das CRM übernommen. Dabei gibt es keine Eingabefehler mehr. Anrufe per Mausclick stellen mühelos den Kontakt her.
- **Versorgen Sie Ihre Kunden schon beim ersten Anruf mit den gewünschten Informationen:** Mitarbeiter können sich gegenseitig helfen, indem sie in der CRM-Anwendung Dateien austauschen, Instant Messaging nutzen oder telefonieren.



Unkomplizierte CRM- Integration

- Salesforce, Microsoft Dynamics, ServiceNow, Zoho CRM
- Einfach ein Add-In herunterladen
- Nahtlose Nutzererfahrung in der CRM Desktop-App



Kundeninformationen

- Automatische Erfassung der Telefonnummer des Kunden
- Formular-Pop-up bei eingehendem Anruf



Click-to-Call

- Anrufe über PC oder Geschäftstelefon
- Anrufe durch Klicken auf Telefonnummer im CRM-Formular
- Anruf oder Chat mit den Kollegen

Online-Katalog

Alcatel-Lucent Enterprise
Kundenservice-Anwendungen

KUNDENBEGRÜSSUNGS-APPS

CONTACT CENTER-APPS

KOMMUNIKATIONS-APPS

Rainbow Enterprise

Universelle Kommunikationsapp, die mit dem Telefon und der Unternehmenswebseite verbunden ist für bessere Kundenbindung

ZUGRIFF AUF DIE PRODUKTWEBSEITE →



Geschäftsanrufe mit jedem beliebigen Endgerät empfangen

Audio und Video mit Besuchern aus dem Web einbinden

Zusammenarbeit mit dem Team zur schnellen Lösung von Kundenproblemen



Geschäftliche Telefonate per Mobilgerät und mehr

- App-basierte Weiterleitung von Anrufen an Mobilgeräte, Laptops und Tischtelefone
- Anzeige der Kontaktverfügbarkeit: online, im Gespräch oder in einem Meeting



Engagement über mehrere Kanäle

- Chat, Audio- und Videoanrufe
- Konferenzen mit über 120 Teilnehmern
- Integration in die Unternehmens-Webseite zur Live-Interaktion mit Besuchern



Sichere Teamarbeit

- Chatgruppen mit bis zu 300 Teilnehmern
- Textnachrichten, Dateifreigabe bis 20 GB
- ISO 27001 Sicherheitszertifizierung, lokales Hosting, strenge Datenschutzrichtlinie

Mitarbeiter im Büro und unterwegs arbeiten über Alcatel-Lucent Rainbow Enterprise zusammen und sorgen so für einen herausragenden Kundenservice.

- **Verwalten Sie Kundenanrufe sicher, auch wenn Sie nicht im Büro sind:** Rufen Sie von Ihrem Handy oder Computer aus über Ihren Geschäftsanschluss an. Sie brauchen eine schnelle Information oder müssen einen wichtigen Anruf durchstellen? Sehen Sie, wer verfügbar ist und verwalten Sie alles von Ihrem Handy aus.
- **Interagieren Sie mit Kunden, die mit der Unternehmenswebseite verbunden sind und Unterstützung suchen, über einen Live-Chat oder einen Audio- und Videoanruf:** Bieten Sie den Besuchern das Beste einer verbundenen Website und ermöglichen Sie jedem Ihrer Mitarbeiter, sich am Kundensupport zu beteiligen.
- **Arbeiten Sie mit Menschen in Gruppen und Teams zusammen:** Nutzen Sie den Chat, die Audio- und Videokonferenzen und tauschen Sie Dateien sicher aus. Die Sicherheit von Rainbow ist zertifiziert und die Lösung wird lokal gehostet. Die Daten Ihres Unternehmens und Ihrer Kunden sind sicher!

Online-Katalog

Alcatel-Lucent Enterprise
Kundenservice-Anwendungen

KUNDENBEGRÜSSUNGS-APPS

CONTACT CENTER-APPS

KOMMUNIKATIONS-APPS



Weitere Informationen

Entdecken Sie unseren [E-Katalog Tischtelefone](#)

Entdecken Sie unseren [E-Katalog Mobiltelefone](#)