



Alcatel-Lucent OmniTouch Contact Center Standard Edition

Eine einfache und zuverlässige Lösung für die Interaktion mit Kunden



Alcatel-Lucent OmniTouch Contact Center Standard Edition

Nutzen Sie eine effiziente, zuverlässige und einfach zu implementierende Lösung zur Verbesserung der Interaktionen mit Ihren Kunden:

- 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.

OmniTouch Contact Center ist eine modulare Lösung, die für alle geeignet ist, die mit Kundeninteraktionen zu tun haben, einschließlich Helpdesk-Teams, Hotlines, Call-Center und Mitarbeiter im Homeoffice.

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

Mehr Kundenzufriedenheit: Die Kunden müssen weniger warten und können mit einem qualifizierten Kontakt sprechen.

Effizienz: Anwendungen zur Echtzeitüberwachung und detaillierte Berichte optimieren die Prozesse in Echtzeit und langfristig.

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

Effiziente Interaktionen mit Kunden

Ist Ihr Unternehmen einfach für die Kunden erreichbar?

Ist die Gewährleistung positiver Kundeninteraktionen eine Qualitätsrichtlinie des Unternehmens?

Schwer erreichbare Teams verschlechtern das Image Ihres Unternehmens. Aus diesem Grund wird die Gewährleistung positiver Kundeninteraktionen häufig als Indikator für Qualitätsrichtlinien herangezogen. Neben der effizienten Kommunikation kann Sie die Lösung bei der Einführung von Leistungsindikatoren und Korrekturaktivitäten unterstützen.

Zuverlässige Kundeninteraktionen

Was würde eine Stunde Ausfallzeit kosten?

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

Die Lösung ist in den 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 punktet mit folgenden Vorteilen:

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 dienen zur Verwaltung der Teamleistung und stellen Qualitätsindikatoren bereit.





“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 werden gesenkt, und wir können das Netzwerk problemlos entsprechend unseren täglichen Arbeitsabläufen erweitern und aktualisieren.

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

Einfach umsetzbare Kundeninteraktionen

Kundeninteraktionen sind nicht nur auf das Call-Center begrenzt

OmniTouch Contact Center bietet den Mitarbeitern die Flexibilität, je nach Auslastung des Call-Centers als Kundeninteraktionsagenten zu arbeiten.

Deshalb gilt:

- Kontextmenüs für Business- und Softphones bieten Zugang zu Agenten-Funktionen.
- Es werden nur die Agenten gezählt, die jeweils online sind (max. 2.800): Sie können beliebige Agenten-Teams erstellen.
- Über eine benutzerfreundliche, grafische Anwendung können Supervisoren und Teamleiter die Teams ganz einfach verwalten und die Leistung überwachen.

Kundeninteraktionen müssen nicht komplex sein

Die Lösung muss einfach zu implementieren sein, damit sie schnell einsatzbereit ist. OmniTouch Contact Center ist wie folgt erhältlich:

- Als Software auf einem handelsüblichen Server ohne spezielle Hardwarekomponenten.
- Als VMware-kompatible virtuelle Maschine.
- Als nutzungsbasiertes Modell mit OTEC von Alcatel-Lucent Enterprise.
- Als abonnementbasiertes Modell mit Purple on Demand von Alcatel-Lucent Enterprise.



Für die Kundenbegrüßung und Call-Center-Agenten

CC Distribution

Automatische Anrufverteilung

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

Kontextmenüs auf Geschäftstelefonen

Die Funktionen für die Begrüßung oder den Call-Center-Agenten sind über die Kontextmenüs des ALE DeskPhone, ALE SoftPhone oder IP Desktop Softphone Kontextmenüs.

- Leistung der Routing-Matrix
- Einfache Implementierung über ein normales Telefon im Büro oder über einen PC zuhause
- Bis zu 2.800 Agenten gleichzeitig (insgesamt 7.000)

Soft Panel Manager

Echtzeitdarstellung der Leistung

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

- Bessere Leistung der Agenten über eine Emulation
- Problemlose Anzeige von Echtzeitdaten
- Direkte Erkennung von Problemen

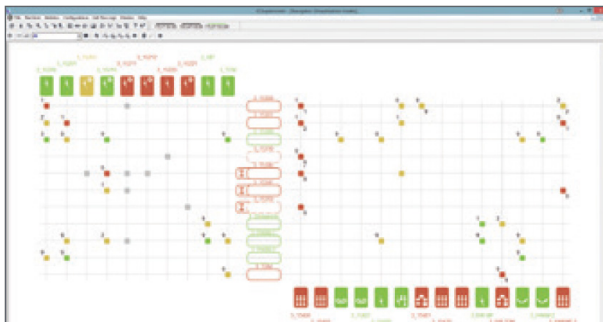
Für Supervisoren und Teamleiter

CC Supervision

Patentierte grafische App für Supervisoren

Echtzeitkonfiguration und -überwachung der Anrufverteilung über eine patentierte, grafische Übersicht. Die Teamleiter und Supervisoren können sehr einfach auf die gesamte Kommunikation 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

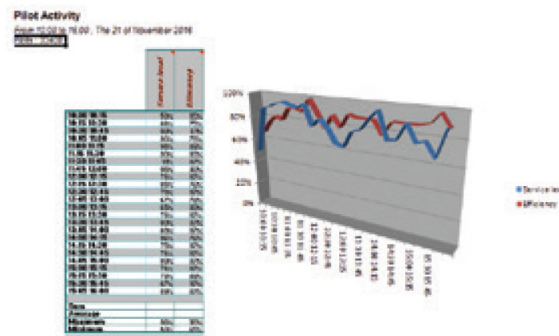


CC Supervision

Personalisierte Statistikberichte

Zusammenstellung von Statistiken und Erstellung von Detailberichten. Supervisoren können Microsoft Excel-Berichte für In-House-Verfahren nutzen und Korrekturmaßnahmen implementieren. Außerdem ist eine Integration mit WorkForce Management-Datenbanken möglich.

- Detaillierte Statistiken zur Messung der Leistung von einzelnen Personen und Teams
- Einfache Anpassung von Tabellen entsprechend der Unternehmensmetriken
- Alarmer und Berichte werden zur fortlaufenden Überwachung per E-Mail gesendet



Zusatzoptionen:

Upgrade von OmniTouch Contact Center SE durch die folgende Anwendung:

ALE Connect

Runden Sie die OmniTouch Contact Center SE-Lösung mit Cloud-basierten Services von ALE ab, um Omnichannel-Interaktionen über digitale Kanäle zu verwalten: E-Mail, Live-Chat über die Unternehmenswebsite oder soziale Medien (wie Facebook Messenger oder Twitter).





Alcatel-Lucent OmniTouch Contact Center Standard Edition

Entscheiden Sie sich für diese Lösung für die Kundeninteraktion – sie ist effizient, zuverlässig und einfach zu implementieren.

