

Alcatel-Lucent OmniTouch Contact Center Standard Edition

Moderne kundenservice-lösungen

Skalierbare und zuverlässige
Contact Center-Lösung für bis
zu 7.000 Agenten.

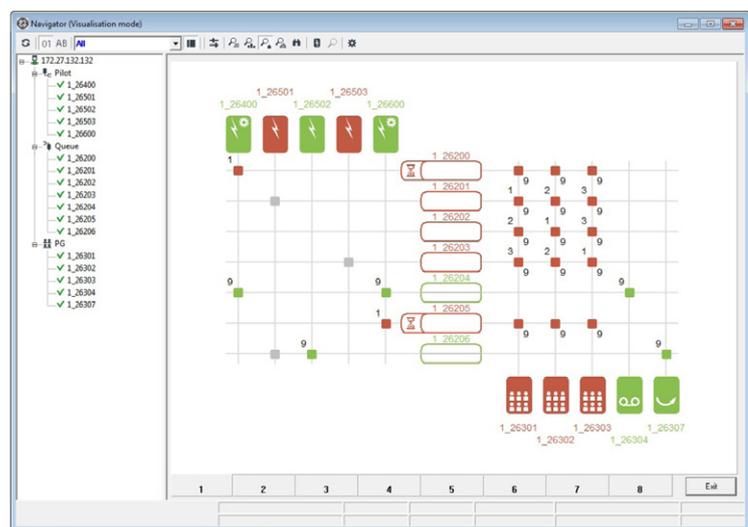
[Alcatel-Lucent OmniTouch® Contact Center Standard Edition](#) ist die ideale Lösung für Unternehmen mit Inbound-Contact Centern in allen Größen.

OmniTouch CC Standard Edition Arbeitsplätze eingesetzt und arbeitet beim Anruf-Routing mit einem einzigartigen und patentierten Matrix-Modell. Flexibel und anpassbar, Änderungen können über die grafische und intuitive Verwaltungsoberfläche schnell vorgenommen werden. Es sind keine Programmierkenntnisse erforderlich, um schnell auf neue geschäftliche Anforderungen zu reagieren.

Die verfügbaren Contact Center-Module sind:

- CC Supervision
- CC Distribution

Die Umstellung auf eine multimediale Contact Center-Lösung erfordert nicht länger ein komplettes "Rip and Replace". Kunden, die bereits über OmniTouch Contact Center Standard Edition verfügen, können Omnichannel-Dienste einfach cloudbasiert implementieren. Profitieren Sie von multimedialen Interaktionen wie E-Mail, Web-Chat oder Social Media sowie CRM-Anwendungen, Integrationen und Workforce Management.



Hauptmodule/ funktionen	Vorteile
CC Supervision	Diese Anwendung ermöglicht eine Echtzeitüberwachung und Konfiguration per Mausclick, die Überwachung aller Objekte (Piloten, Warteschlangen und Gruppen) sowie die Bereitstellung umfassender Statistiken und ausführlicher Berichte.
CC Distribution	CC Distribution ist ein automatischer Anrufverteiler (ACD) mit einer in OmniPCX® Enterprise eingebundenen Datenbank mit kostenbasierten, leistungsstarken Routing-Algorithmen und der Möglichkeit zum Aufbau eines virtuellen Kontaktcenters.
Soft Panel Manager	Soft Panel Manager unterstützt die Agenten darin, Stärken und Schwächen zu erkennen und optimierende Korrekturstrategien zu etablieren. Das Contact Center und der Kundenservice werden so effizienter. Als Tool für die Überwachung der geschäftlichen Aktivitäten ermöglicht Soft Panel Manager schnelle strategische und sicherheitsrelevante Entscheidungen.

Technische daten

OmniTouch Contact Center Standard Edition

Mit OmniPCX Enterprise

Anrufverteilung

- Patentiertes grafisches Tool für:
 - Konfigurationsverwaltung
 - Routingentwurf
 - Echtzeitprüfung der Anruferläufe
- Fähigkeits- und kostenbasierte Verteilung
- Zeitplanabhängiges Routing
- Ansage der voraussichtlichen Wartezeit
- Optionen zur Gruppenauswahl

Omnichannel-Fähigkeiten

- Kann dank ALE Connect mit cloudbasierten Omnichannel-Diensten angereichert werden

Architektur

- Bis zu 2.800 verbundene und 7.000 festgelegte Agenten
- VMware® ESXi™-konform
- Dezentrales Contact Center dank ABC-Netzwerk
- Hochverfügbarkeit und Stabilität von Zweigstellen dank OmniPCX Enterprise
- Agenten im Unternehmen, zu Hause und unterwegs

Sprachansage

- Externe/interne Sprachführungen
 - Über Audio-Station, ALE DeskPhones
 - Über Audiodatei in Supervision Desktop

Agentenfunktionen

- Freie Arbeitsplatzwahl
- An-/Abmelden, Herausschalten, Nachbearbeitung (manuelle oder CTI-basiert)
- Anrufsperrung für Privatgespräche
- Transaktionscode (mit Berichterstellung)
- Supervisor-Hilfsanfrage
- Direktanruf beim Agenten mit Statistikerfassung
- IP Desktop Softphone Agent, ALE SoftPhone oder Rainbow Client als Softphone für Agent
- Agentenbegrüßung (automatische Begrüßungsnachricht)

Supervisorfunktionen

- Alle Agentenfunktionen
- Stilles Mithören und Überwachen

Supervision und Statistics Desktop

- Bis zu 120 verbundene und 250 festgelegte Supervisor-Desktops
- Echtzeitstatistiken
- Persönlich anpassbare Alarme und Berichte
- Automatische E-Mailing-Berichte
- Stilles Mithören und Überwachen
- Vordefinierte und anpassbare Statistiken und Berichte in Microsoft Excel®-Kalkulationstabellen
- Herunterladen von Statistiken (FTP)
- Freie Supervisor-Arbeitsplatzwahl
- Offen für externe Workforce-Management-Software

Weitere Informationen zu Contact Center-Lösungen von Alcatel-Lucent Enterprise erhalten Sie von Ihrem regionalen Ansprechpartner oder unter <https://www.al-enterprise.com/>