

Alcatel-Lucent OmniTouch Contact Center Premium Edition

Bringt Übersicht in Ihr Geschäft



SICHTBARE EINFACHHEIT
SICHTBARE KONTROLLE
SICHTBARE LEISTUNG



Haben Sie die ÜBERSICHT?

über Ihr Geschäft, um die Wünsche Ihrer Kunden frühzeitig zu erkennen und zu verstehen?

- Wissen Sie, dass durch eine Verzögerung bei der Einrichtung eines Contact Centers mit 70 Agenten möglicherweise 75.000 Anrufe verpasst werden?
- Wissen Sie, wie viele Anrufe von Ihren Kunden intern weitergeleitet werden?
- Verfügen Sie über Reserven, um auf Spitzenbelastungen schnell reagieren zu können?
- Wissen Sie, was eine um 10% schnellere Beantwortung beim ersten Anruf für Ihrer Firma bedeuten würde?



Alcatel-Lucent bietet es Ihnen !

Wachsende Kundenbedürfnisse, das Erhalten eines Wettbewerbsvorteils und der Umgang mit Veränderungen in Ihrem Geschäft stellen steigende Ansprüche an Sie, neue Wege zur Meisterung dieser tagtäglichen Herausforderungen zu finden.

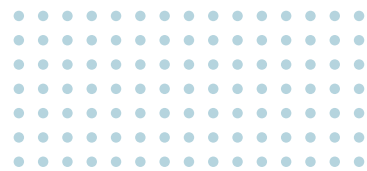
Alcatel-Lucent OmniTouch Contact Center Premium Edition verleiht Ihnen die Übersicht, um auf wechselnde Anforderungen schnell zu reagieren, indem die Lösung Ihnen sichtbare Einfachheit, Kontrolle und unvergleichliche Leistung bietet.

SICHTBARE EINFACHHEIT



- **UNMITTELBARE VORTEILE** → Die schnelle Implementierung Ihres Contact Center-Betriebs bedeutet, dass Sie und Ihre Kunden schneller davon profitieren. OmniTouch CC Premium Edition ist so aufgebaut, dass die Implementierungszeit auf ein Minimum beschränkt ist, damit Sie die Vorteile sofort genießen können.
- **VERRINGERTE SCHULUNGSZEIT** → OmniTouch CC Premium Edition bietet eine deutliche kürzere Schulungszeit der Mitarbeiter, die das Contact Center nutzen. Möglich ist dies durch eine intuitive und einheitliche Benutzeroberfläche, die ihnen alle Tools und Funktionen zur Verfügung stellt, die sie für die alltäglichen Aufgaben benötigen.
- **VERRINGERTE BETRIEBSKOSTEN** → OmniTouch CC Premium Edition unterstützt das sofortige Treffen von Entscheidungen, sodass Sie den Betrieb ohne Inanspruchnahme externer Beratungsleistungen leiten können. So werden zusätzliche Kosten, Verspätungen und Unzufriedenheit bei Kunden vermieden.

SICHTBARE KONTROLLE



- **OPTIMIERUNG** → OmniTouch CC Premium Edition bietet eine Multimedia-Managementplattform für die Interaktion mit Kunden. Sie können Ihre Abläufe optimieren, indem Sie entsprechend der genutzten Medien entscheiden, wie die Anfrage des Kunden zu behandeln ist.
- **EINHALTUNG** → Die von der OmniTouch CC Premium Edition gebotenen Berichtsfunktionen ermöglichen es den verschiedenen Beteiligten, ihre Aktivitäten auf Gruppenebene oder individueller Ebene zu überwachen, sodass sie sofort entsprechend der geschäftlichen Umstände reagieren können.

SICHTBARE LEISTUNG



- **EINE INTELLIGENTE INTERAKTIONS-ROUTING-ENGINE** → OmniTouch CC Premium Edition integriert die Leistung der Genesys™ Interaktions-Routing-Engine, die allgemein als eine der leistungsfähigsten Plattformen der Branche anerkannt ist. So können Sie sich voll auf das konzentrieren, was Ihnen am wichtigsten ist: Ihr Unternehmen.
- **ANTIZIPATION** → Da Ihre Aktivitäten auch mal außerhalb des Plans verlaufen können, übernimmt OmniTouch CC Premium Edition die Spitzenverkehrszeiten, sodass Sie diesen „overrun“ abfangen können und sich keine Sorgen um ihn machen müssen.
- **INTEGRATION** → Die meisten versteckten Kosten stehen im Zusammenhang mit der Beantwortung von Kundenanfragen und dem Aufwand, der zur Erfüllung der Kundenwünsche betrieben werden muss. OmniTouch CC Premium Edition bietet einzigartige Integrationsmöglichkeiten mit den betrieblichen Anwendungen sowie innovative Lösungen, mit denen rasch der richtige Ansprechpartner für fachliche Fragen im gesamten Unternehmen gefunden werden kann. Das Ergebnis ist eine höhere Erfolgsrate gleich beim ersten Anruf.

Die LÖSUNG



Alcatel-Lucent OmniTouch Contact Center Premium Edition ist ein Lösungspaket, mit dem Sie die verschiedenen Phasen Ihrer Geschäftsabläufe überwachen können, von der anfänglichen Konzeption und dem Entwurf bis zur Präsentation der Geschäftsergebnisse für andere Teams in Ihrem Unternehmen und das in kontinuierlichen Schritten.

Dies leistet einen Beitrag zu einer umfassenderen Sicht aller geschäftlichen Anforderungen, wobei Entwicklung und Betrieb nicht länger voneinander getrennt werden sondern ein einheitliches Ganzes bilden, um jederzeit das bestmögliche Geschäftsergebnis zu liefern.

Im Ergebnis bietet OmniTouch Contact Center eine bessere Übersicht über die Veränderungen, die Sie bei Ihren Abläufen einführen, sowie die daraus resultierenden Auswirkungen auf das Geschäft. Alcatel-Lucent OmniTouch Contact Center Premium Edition – ist einfach schneller.

Die OmniTouch Contact Center Premium Edition wurde für die Unterstützung der drei kritischen Anforderungen an eine Contact Center-Lösung entwickelt:

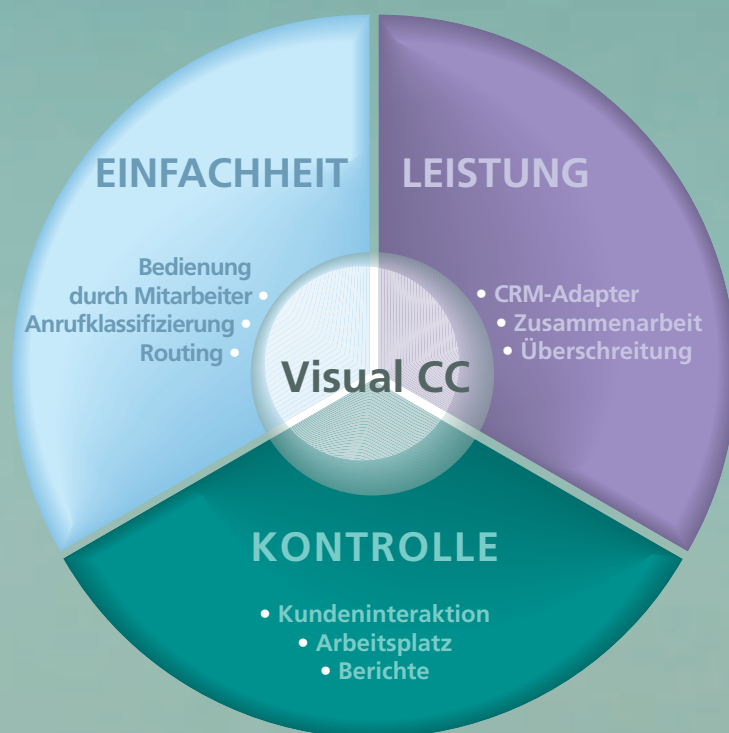
- **EINFACHHEIT**, durch Minimierung der Implementierungszeit und Verkürzung der Schulungszeit.
- **KONTROLLE**, durch Optimierung der Leistungsüberwachung und Ermöglichen einer unmittelbaren Reaktion auf dynamische Geschäftsumstände.
- **LEISTUNG**, durch Einsatz der Genesys-Technologie im Kern.





Für eine SICHTBARE Zukunft!

Da Sie heute noch nicht wissen, welche Anforderungen Sie in einem oder gar in fünf Jahren erfüllen müssen, bietet **Alcatel-Lucent OmniTouch Contact Center Premium Edition** Ihnen die Flexibilität für Veränderungen und hält Ihnen die Optionen zur künftigen Erweiterung und Aufrüstung der Fähigkeiten der Plattform offen.



**Alcatel-Lucent OmniTouch Contact Center
Premium Edition**



SICHTBARE EINFACHHEIT

Die Lösung wurde entwickelt, um eine einfache und intuitiv zu bedienende Benutzeroberfläche zu bieten. Dabei wurde besondere Rücksicht auf neue Benutzer genommen. Die Qualität des zu leistenden Services hängt für den Benutzer von der Möglichkeit ab, effizient arbeiten zu können. Daher muss der Benutzer über die Tools verfügen, die sich am besten zur Erfüllung seiner Aufgaben eignen. Dies ist ein einfaches und grundlegendes Prinzip für effektive Abläufe.

Eine für die jeweiligen Bedürfnisse passende Lösung

Statt einen eigenen Ansatz für alle Benutzer in Betracht zu ziehen, wurde Alcatel-Lucent OmniTouch Contact Center Premium Edition entwickelt, um die Bedürfnisse der vier gängigsten Benutzerprofile innerhalb eines Contact Centers zu erfüllen. Durch die Umsetzung eines benutzerorientierten Ansatzes ist gewährleistet, dass die Lösung auf jeden Benutzer richtig zugeschnitten ist:

- Contact-Center-Manager
- Administrator
- Supervisor
- Teamleiter

Wie in der nachfolgenden Tabelle dargestellt, ergänzen sich die Aufgaben der einzelnen Benutzerprofile. Die zur Verfügung gestellte Verwaltungsoberfläche erfüllt die individuellen Bedürfnisse der einzelnen Benutzer für Abläufe und Berichte.

Visual CC, ein universelles Steuerungsinstrument

Visual CC ist eine integrierte Supervisor-Anwendung. Auf dieses Universal-Tool haben alle Benutzerprofile Zugriff. Durch eine intuitiv bedienbare Benutzeroberfläche wird die „Time to Customer Value“ (Zeit zum Erreichen eines Werts für den Kunden) deutlich verringert. So können die Benutzer problemlos Informationen zusammentragen, Routing-Regeln einrichten und sogar Reporting-Indikatoren programmieren. Darüber hinaus kann die Benutzeroberfläche auch entsprechend der Topologien und Aufgabe des Benutzers angepasst werden.

Die Benutzeroberfläche funktioniert per „Drag and drop“ und bietet eine Vielzahl komfortabler Funktionen, z. B. die Funktion zum Duplizieren von Objekten oder die Tipp-Funktion. Schließlich ist Visual CC an die Terminologie des Benutzers angepasst, wodurch eine rasche Einweisung möglich ist.



Visual CC verkürzt deutlich die Prozessaktivierungsdauer für Routingregeln „Time to Customer Value“.

SICHTBARE EINFACHHEIT

Visual IVR, der integrierte, interaktive Sprachserver (Interactive Voice Response)

Alcatel-Lucent OmniTouch Contact Center Premium Edition umfasst einen integrierten IVR-Server (Interactive Voice Response) als Teil des Lösungspakets. Durch Anruferkennung können eingehende Anrufe teilweise automatisiert werden. Diese Funktionalität ist integrierter Bestandteil der Lösung, sodass kein gesonderter Server oder sonstige spezielle Geräte erforderlich sind. Die Hauptfunktionen, wie das Abspielen von Nachrichten, Datenbanksuchen, Auswahlmenüs oder gar die Weiterleitung von Anrufen werden allesamt von dem Lösungspaket unterstützt.

Visual IVR ermöglicht Benutzern auch die Suche nach Informationen in Datenbanken für das gezielte Routing der Anrufe anhand der vorhandenen Daten. Und um Ihre Abläufe noch effektiver zu gestalten, kann von der Visual CC-Benutzeroberfläche auf Visual IVR zugegriffen werden. So können Anrufe qualifiziert werden, selbst wenn sie sich noch in einer Warteschlange befinden.

HINWEIS

Alcatel-Lucent OmniTouch Contact Center Premium Edition besitzt auch eine Schnittstelle zur Alcatel-Lucent CCIVR-Sprachplattform und zur Genesys Voice Plattform (GVP). Diese bietet sich insbesondere an, wenn Umwandlungen von Text in Sprache oder Spracherkennung benötigt werden.

WUSSTEN SIE SCHON?*

Die Kosten für die Nutzung eines IVR betragen im Schnitt nur ein Zehntel der Kosten für eine Agenteninteraktion. Durch Einsatz der Vorqualifikation kann die Wartezeit auf wenige Sekunden verkürzt werden. 47 % aller Contact Center nutzen einen Sprachserver. In bestimmten Branchen, wie beispielsweise der Telekommunikation, werden annähernd 100 % der Anrufe von einem Sprachserver angenommen. Je mehr Agenten in einem Contact Center arbeiten umso häufiger wird ein Sprachserver verwendet.

* Quelle: ContactBabel 2005

Anrufrouting, eine umfangreiche Palette an Tools

Alcatel-Lucent OmniTouch Contact Center Premium Edition bietet Ihnen diverse Verteilmechanismen

- **Vorklassifizierung:** Diese einfache Routing-Logik arbeitet mit der Nummer des Anrufers und der angerufenen Nummer oder mit Informationen, die durch Abfrage einer Datenbank gewonnen werden.
- **Wartezeiten:** Nach einer zuvor festgelegten Wartezeit wird die Anzahl der Mitarbeiter erhöht, um das erforderliche Service Level beibehalten zu können. Der Anrufer kann dann über die geschätzte Wartezeit informiert werden.
- **Gemeinsame Fähigkeiten:** Mitarbeiter sind nach Fachkompetenzen zusammengefasst. Dies ist die am häufigsten verwendete Routing-Methode, da sie in den meisten Fällen der internen Organisation entspricht.
- **Individuelle Fähigkeiten:** Jedem Agenten werden ganz spezielle Kompetenzen zugeordnet und Anrufe anhand dieser Zuordnung gezielt an diesen Agenten weitergeleitet.

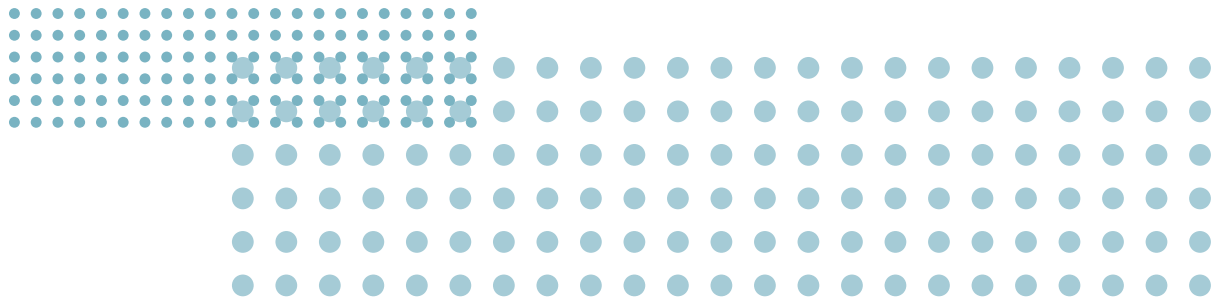
PREMIUM FINANCIAL SERVICES

Wie bei den meisten Unternehmen wendet auch PFS 58 % des Budgets für Personal auf, dies sind in erster Linie Ausgaben für Gehälter und Weiterbildung. Daher ist PFS äußerst interessiert an einer Lösung, die die Einarbeitungszeit verkürzt und einen flexiblen Personaleinsatz vereinfacht. Bei Alcatel-Lucent OmniTouch Contact Center Premium Edition ist eine Einweisung in wenigen Stunden möglich, sodass die Schulungskosten auf ein Minimum begrenzt werden. Aufgrund der ausgefeilten und doch einfach zu nutzenden Funktionen steuern die Benutzer bei PFS das System selbst, wodurch deren Einbindung gefördert und weniger Hilfe von Fachspezialisten benötigt wird.

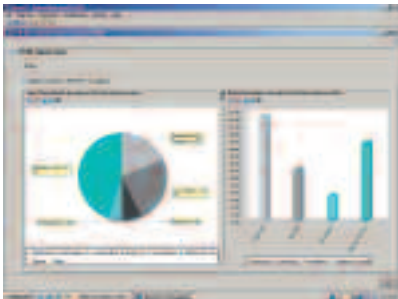


„Es stehen mehrere nutzungsbereite Anrufqualifizierungsvorlagen zur Verfügung.“





SICHTBARE KONTROLLE



Multimedia-Interaktion mit Kunden

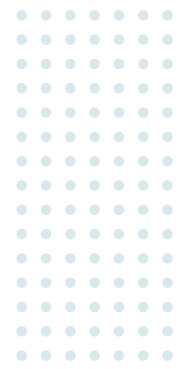
E-Mail gewinnt heutzutage bei vielen Geschäftstätigkeiten eine zunehmende Bedeutung als Kommunikationsmedium. Und mit der wachsenden Beliebtheit des Internethandels wird E-Mail auch von immer mehr Kunden als Mittel zur Kontaktaufnahme mit einem Unternehmen genutzt.

Alcatel-Lucent OmniTouch Contact Center Premium Edition bietet transparente Multimedia-Verwaltung, sodass eine Gleichbehandlung von Kundenanfragen unabhängig von der Quelle (Sprache oder E-Mail) möglich ist. Dementsprechend können Agenten verschiedene Kontakte über eine einzige Benutzeroberfläche und mit dem gleichen Toll bearbeiten. Auch die Berichtsfunktionen profitieren direkt von dieser Integration.



Zusätzlich zur Verwaltung von eingehenden Anrufen und E-Mails bietet OmniTouch CC Premium Edition auch Outbound-Funktionen für die Entwicklung gezielter Marketingkampagnen.

SICHTBARE KONTROLLE



Schnittstellen für die reibungslose Integration von Anwendungen

Alcatel-Lucent OmniTouch Contact Center Premium Edition ist eine offene Lösung, mit der Sie Ihre eigenen Systemabläufe einrichten können. Mit den Integrationsschnittstellen können Fremdkomponenten wie z. B. Anzeigen, qualitativ hochwertige Monitore und sogar Aufzeichnungsgeräte angeschlossen werden. Die Einbindung anderer Anbieter erfolgt über das Alcatel-Lucent Application Partner-Programm.

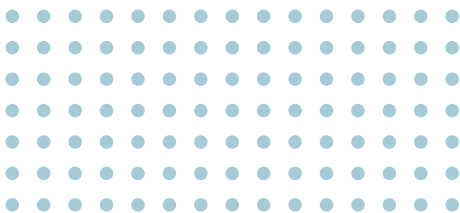
Berichte

Die Alcatel-Lucent Contact Center-Lösung versorgt Sie mit einer großen Auswahl vordefinierter Berichte im Excel-Format. Diese Berichte können mithilfe eines Assistenten, der direkt aus Visual CC heraus aufgerufen werden kann, problemlos an spezifische Bedürfnisse angepasst werden.

Der Visual CC-Browser stellt Statistiken in Echtzeit dar, um Leistung und Servicelevel für jeden Anruf anzeigen zu können. Die verschiedenen Verteilungsobjekte können dann mit einem einfachen Mausklick entsprechend neu konfiguriert und überwacht werden.



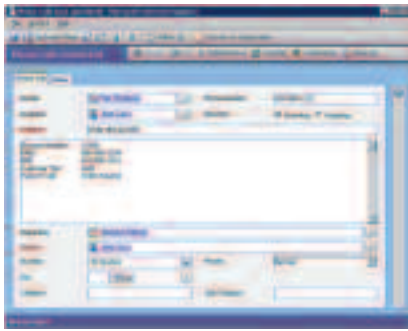
„Eine Auswahl vordefinierter Berichte steht für die sofortige Verwendung zur Verfügung“



PREMIUM CUSTOMER CARE SERVICE

Premium Customer Care Service hat festgestellt, dass E-Mail-Interaktionen 23 % aller Kontakte ausmachten. Mehr und mehr Kunden benutzten E-Mail, insbesondere für Anfragen, die ausführlich und strukturiert sein sollten, , aber auch, weil Sie bei der rund um die Uhr verfügbaren Hotline von Premium Care Service niemanden erreichen konnten. Zudem erhielten die Kunden eine automatische Bestätigung ihrer Anfrage. Folglich hat sich Premium Customer Care Service entschieden, die OmniTouch CC Premium Edition-Lösung des Contact Centers um E-Mail-Interaktionen zu ergänzen. Das Ergebnis war eine deutliche Steigerung von Produktivität und Servicequalität.

FALLBEISPIEL



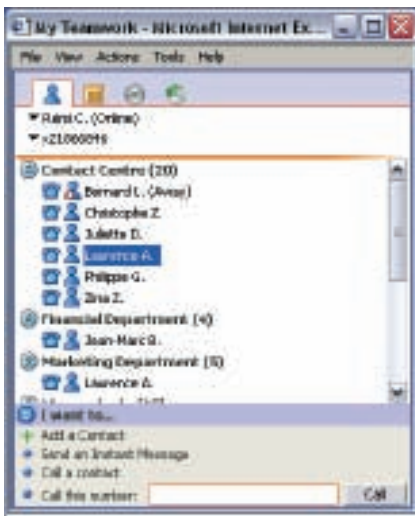
Die Computer/Telefonie-Integration optimiert die Problemlösung beim ersten Anruf.

CTI/CRM-Integration für optimales Anrufmanagement

Für Unternehmen, die die Erfolgsrate beim ersten Anruf (Problembewegung beim ersten Anruf) optimieren möchten, bietet Alcatel-Lucent OmniTouch Contact Center Premium Edition systemeigene Computer/Telefonie-Integrationsfunktionen (CTI), durch die Agenten bei Annahme von Anrufen eine Bildschirmanzeige mit Informationen zum Anrufer nutzen können.

Die angezeigten Informationen stammen entweder aus einer erfolgten Vorqualifizierung (Anrufernummer, Abruf von Informationen aus einer Datenbank usw.) oder beispielsweise aus einer Kundenbeziehungs-Managementanwendung eines anderen Anbieters.

Alcatel-Lucent OmniTouch Contact Center Premium Edition verfügt über eine große Auswahl an nutzungsbereiten Anbindungsmodulen als Schnittstellen zu Geschäftsanwendungen wie Microsoft CRM oder SAP.



„Das gemeinschaftliche Contact Center ermöglicht die sofortige Bearbeitung von Kundenanfragen.“

CC Teamer: das gemeinschaftliche Contact Center

Der wichtigste Renditeposten eines Contact Centers ist die Zahl der beim ersten Anruf bearbeiteten Kundenanfragen. Alcatel-Lucent OmniTouch Contact Center Premium Edition bietet Agenten ein integriertes Desktop-Tool, mit dem sie sich in Echtzeit für Unterstützung an entsprechende Spezialisten wenden können, unabhängig davon, wo diese sich befinden, ob innerhalb oder außerhalb des Unternehmens.

Das Ergebnis ist eine Ausweitung des Contact Centers auf das gesamte Unternehmen.

Dank dieses Tools und der Möglichkeit zum Erkennen des Anwesenheitsstatus von Mitarbeitern mit besonderen Kenntnissen kann ein Agent direkt feststellen, wer innerhalb des Unternehmens ansprechbar ist, und diesen um Hilfe bitten. Diese Funktion ist nicht auf Mitarbeiter im Contact Center beschränkt, da diese in den meisten Fällen nicht über die erforderlichen Spezialkenntnisse verfügen. Direkte Zusammenarbeit mit Spezialisten steht dem Agenten auf verschiedene Arten zur Verfügung:

- Instant Messaging mit Präsenzerkennung,
- Spontankonferenz-Funktion für Sprache und Dokumente,
- gemeinsame Nutzung von Workstations in Echtzeit.

Agenten nutzen dann Funktionen, die parallel oder ergänzend zur Anrufannahme mit oder ohne Beteiligung des Anrufers ablaufen. Mit dieser neuen Funktion kann der Supervisor im Contact Center besser neue Agenten ausbilden und sie während ihrer Aus- und Weiterbildung begleiten.



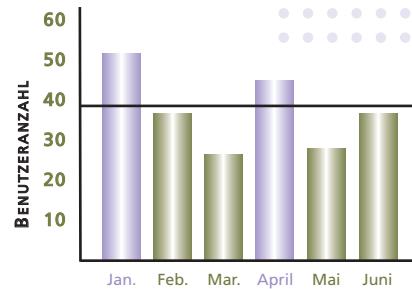
SICHTBARE
LEISTUNG

SICHTBARE LEISTUNG

Management des Unerwarteten

Alle Unternehmen müssen sich von Zeit zu Zeit mit unvorhergesehenen Situationen auseinandersetzen, die zu Schwankungen des Aufkommens an zu verarbeitenden Anrufen in einem bestimmten Zeitraum führen. Alcatel-Lucent OmniTouch Contact Center Premium Edition bietet durch die Overrun-Funktion ein hohes Maß an Flexibilität zur Reaktion auf diese zeitweiligen Engpässe.

So ist es möglich, zusätzliche Überlaufizenzen in Anspruch zu nehmen, um die Aktivitätszunahme während einiger Tage des Jahres aufzufangen. Sie entscheiden selbst, wann Sie diesen Dienst am besten in Anspruch nehmen, der Ihrem Unternehmen, dank seiner Flexibilität zur Möglichkeit der schnelleren Reaktion auf die Kundennachfrage, einen entscheidenden Wettbewerbsvorteil bietet.



- Jan.: Kampagne „Go US“
- April: Aktion „1 Woche kostenlos“

„Beim Alcatel-Lucent Contact Center ist das Konzept der Flexibilität integriert.“

Beispiellose Flexibilität bei Implementierungsarchitekturen

Alcatel-Lucent OmniTouch Contact Center Premium Edition unterstützt durch die zugrunde liegende und in der Branche führende Alcatel-Lucent OmniPCX™-Kommunikationsplattform sowohl konventionelle als auch reine IP- und sogar Hybrid-Architekturen. Virtuelle Contact Center können jetzt durch Einsatz einer robusten verteilten Architektur problemlos auf globaler oder lokaler Basis implementiert werden.

Vermeiden von Ausfällen - Sicherstellen des Service

Alcatel-Lucent OmniTouch Contact Center Premium Edition ist mit Software-Redundanz ausgestattet, um den Betrieb Ihres Contact Centers sicherzustellen. Falls es im Hauptsystem zu einem Ausfall kommt, übernimmt ein automatisches Warmstartsystem die Anrufverteilungsfunktionen des Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise Anrufservers, damit keine Anrufe verloren gehen. Durch diesen Dienst können alle Kundenanrufe angenommen werden bis das Hauptsystem wieder in Betrieb ist.

HELP DESK CENTER

Das Help Desk Center stellte fest, dass mehr als 10.000 zusätzliche Anrufe pro Jahr anfallen, weil Anfragen nicht beim ersten Mal bearbeitet werden können. Das Help Desk Center hat deshalb das kollaborative Contact-Center-System eingeführt, mit dem der Wissensaustausch vereinfacht wird (80 % der Informationen sind nicht in den Daten-Systemen strukturiert). Jetzt sind Agenten in der Lage, während des Kundengesprächs die Verfügbarkeit eines Spezialisten zu prüfen und sich mit diesem in Echtzeit auszutauschen. Auf diese Weise wird es einfacher, beim ersten Anruf die korrekte Antwort zu liefern. Zudem können die Kosten bei gleichzeitiger Personalisierung des Kundendienstes erheblich reduziert werden.

PREMIUM TOURS

Paul Duval, Contact Center-Manager des Reisebüros „Premium Tours“, muss mit zusätzlichen Spitzenzeiten fertig werden, die durch diverse Marketingkampagnen ausgelöst werden: Diese können bis zu 25 % erreichen. Aus diesem Grund wurden mehr Lizenzen als üblich benötigt. Für die Bewältigung der Spitzenzeiten hat er an einen externen Dienstleister gedacht, diese Lösung aber als zu teuer verworfen. Durch die Overrun-Funktion kann Paul Duval diesen Spitzenzeiten nun gelassen entgegensehen und braucht keine extremen Mehrkosten für den Erhalt seines gewohnten Service Levels zu befürchten.

FALLBEISPIEL



SICHTBARE LEISTUNG



Ihr Partner für die Zukunft

Profitieren Sie von der Alcatel-Lucent OmniTouch Contact Center-Erfahrung

Die auf dem Matrix-Verteilungsmodell basierende Supervisor-Benutzeroberfläche des Contact Centers ist einzigartig auf dem Markt. Die Lösung wird bereits von mehreren Tausend zufriedenen Kunden in allen Marktsegmenten genutzt. Derzeit wird Alcatel-Lucent OmniTouch Contact Center von weltweit mehr als 700.000 Agenten eingesetzt.

Profitieren Sie von der GENESYS-Technologie

In Alcatel-Lucent OmniTouch Contact Center Premium Edition ist mit der Technologie von Genesys, einem Tochterunternehmen von Alcatel-Lucent, ausgestattet. So können Sie den vollen Nutzen aus der fortschrittlichsten Call Center-Lösung der Welt ziehen. Zudem stehen Ihnen zukünftige Upgrades zur Verfügung, die auf Basis der an Tausenden von Kundenstandorten gewonnenen Erfahrungen entwickelt werden. Und zur rechten Zeit können Sie, wenn es notwendig wird, ein Upgrade auf die OmniGenesys™-Volllösung ausführen und von der Leistung bei komplexeren Anwendungen durch Implementierung zusätzlicher Funktionen profitieren.

Upgrade auf IP in Ihrem Tempo

Alcatel-Lucent OmniTouch Contact Center Premium Edition kommuniziert mit Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise über eine leistungsfähige Software-Schnittstelle, die die Nutzung von Funktionen, Einrichtungen und Ressourcen der Plattform bietet. Einfach ausgedrückt bedeutet dies beispielsweise, dass Agenten oder Routing-Punkte in der Contact Center -Umgebung auch automatisch in der Telefonieumgebung erstellt werden. Dies spart Ihnen Zeit und Aufwand, während gleichzeitig Konfigurationsfehler vermieden werden. Bedenken Sie das Einsparungspotenzial bei den Betriebskosten, das auf diese Weise in Ihrem Unternehmen möglich ist!

Diese leistungsfähige Integration ist in jeden Fall möglich - unabhängig davon, ob Sie heute konventionelle Telefonie betreiben und im Laufe der Zeit auf reine IP-Telefonie umstellen möchten, selbst bei einer Mischung beider Technologien. Dies bietet Ihnen die Sicherheit zu wissen, dass Sie mit Ihrer eigenen Geschwindigkeit auf IP umstellen können, ohne dass Sie Ihr System mit jedem Upgrade neu konfigurieren müssen. OmniTouch CC Premium Edition weist mit einer Contact Center-Lösung als reiner SIP-Applikation die Richtung.

WARUM Alcatel-Lucent?

Alcatel-Lucent, weltweiter Marktführer

Alcatel-Lucent ist Marktführer: Seit mehr als einem Jahrhundert entwickelt Alcatel-Lucent innovative, erstklassige Technologien, die vielfach ausgezeichnet sind und weltweit von zahlreichen zufriedenen Kunden genutzt werden. Alcatel-Lucent ist für die Kommunikationsbranche eine primäre Bezugsquelle neuer Technologien und verfügt über mehr als 25.000 relevante Technologiepatente.

Alcatel-Lucent, Pionier modernster Technologien: Unsere Omni-Produktfamilie gehört zu den fortschrittlichsten IP-Kommunikationslösungen in ihrer Klasse. Von den bedeutendsten Branchenanalysten erhält sie weiterhin großes Lob für ihre Vision, Innovation und Implementierung offener Standards.

Referenzen

Das Institut Gartner Inc. bewertet Alcatel-Lucent als Marktführer.

- Gartner positioniert Alcatel als „Leader“ im Bereich Unified Communication im Bericht „Magic Quadrant* for Unified Communications, 2007“ – im August 2007 veröffentlicht
- Gartner positioniert Alcatel als „Leader“ im Bereich Telefonie im Bericht „Magic Quadrant* for Corporate Telephony in EMEA, 2007“ – im August 2007 veröffentlicht
- Gartner positioniert Alcatel als „Leader“ im Bereich Contact Center im Bericht „Magic Quadrant for Contact Center Infrastructure EMEA, 2007“ – im Oktober 2007 veröffentlicht

Alcatel-Lucent erhielt den TMC Labs Innovation Award 2007 für die Alcatel-Lucent OmniTouch Contact Center Premium Edition als Auszeichnung für Innovation.



„Alcatel-Lucent hat dem Personal der TMC Labs deutlich unter Beweis gestellt, dass die OmniTouch Contact Center Premium Edition eine echte Innovation in der CRM- bzw. der Call/Contact Center-Branche darstellt. Die Alcatel-Lucent OmniTouch Contact Center Premium Edition hat einen erheblichen Beitrag für den Fortschritt dieser Branche geleistet“, sagte Nadjji Tehrani, Gründer und Vorsitzender von TMC, Herausgeber von Customer Interaction Solutions. „Wir sind stolz, diese herausragende Errungenschaft dieses Jahr mit einem TMC Labs Innovation Award auszeichnen zu können.“

Alcatel-Lucent hat diese Ehrung für die Entwicklung eines bahnbrechenden Contact Centers für das mittlere Marktsegment verdient. Die Alcatel-Lucent OmniTouch Contact Center Premium Edition ist ein Paradebeispiel für Innovation und bietet einzigartige Funktionen“, fügt Tom Keating hinzu, CTO und Editorial Director von TMC Labs.

Alcatel·Lucent
Business Partner

Das Business Partner-Netzwerk

Weltweite Business Partner, die durch ein Business Partner-Programm akkreditiert sind, stehen Ihnen zur Verfügung, um Sie bei der Auswahl der richtigen Alcatel-Lucent Lösung zu unterstützen.

Diese Experten berücksichtigen bei der Wahl der richtigen Netzwerkinfrastruktur und des passenden Kommunikationssystems für Ihr Unternehmen Ihre speziellen Anforderungen. Sie können individuelle Applikationen entwickeln, die perfekt zu Ihrer Implementierung passen. Darüber hinaus arbeiten unsere Business Partner mit Ihnen zusammen, um einen reibungslosen Übergang zu ermöglichen und sicherzustellen, dass sich Ihre Lösung von Alcatel-Lucent im Einklang mit dem Unternehmenswachstum entwickelt und stets eine hohe Leistung erbringt.

* Der Magic Quadrant ist von Gartner, Inc. urheberrechtlich geschützt (2007) und wird mit Genehmigung von Gartner verwendet. Der Magic Quadrant stellt ein Marktsegment grafisch dar und gilt zu einem bestimmten Zeitpunkt und für einen bestimmten Zeitraum. Der Magic Quadrant zeigt gemäß Analysen von Gartner, in welchem Maße Anbieter die von Gartner festgelegten Kriterien dieses Markts erfüllen. Die im Magic Quadrant dargestellten Anbieter, Produkte und/oder Dienstleistungen werden von Gartner nicht unterstützt. Gartner empfiehlt Technologienutzern nicht, ausschließlich die im „Leaders“-Quadranten positionierten Anbieter auszuwählen. Der Magic Quadrant soll ausschließlich Untersuchungszwecken dienen und die Entscheidung des Nutzers nicht beeinflussen. Gartner übernimmt keine Haftung für sämtliche Gewährleistungen, ob ausdrücklich oder stillschweigend, in Bezug auf diese Untersuchung, darunter fällt auch die Zusicherung allgemeiner Gebrauchstauglichkeit und/oder die Eignung für einen bestimmten Zweck.

Contact Centers



4286980 - DE - 04/2008 - Alcatel-Lucent Enterprise - 32, avenue Kléber
92707 Colombes - France - RCS Paris B 602 033 185.

Alcatel, Lucent, Alcatel-Lucent und das Alcatel-Lucent-Logo sind Marken von Alcatel-Lucent. Alle anderen Marken sind Eigentum ihrer jeweiligen Besitzer. Alcatel-Lucent übernimmt keine Verantwortung für die Richtigkeit der hier enthaltenen Informationen. Änderungen behalten wir uns ohne Ankündigung vor.

© 2008 Alcatel-Lucent. Alle Rechte vorbehalten.

Fotos: Getty Images. Gedruckt in der EU auf chlorfrei gebleichtem Papier.