

Alcatel-Lucent OmniTouch Contact Center Standard Edition

Moderne kundenservice-lösungen

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

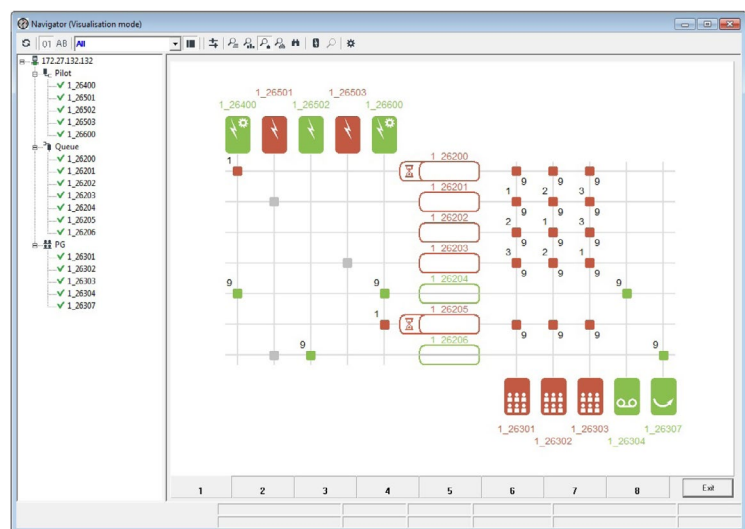
Alcatel-Lucent OmniTouch® Contact Center Standard Edition ist die ideale Lösung für Unternehmen mit Inbound-Contact Centern in allen Größen.

OmniTouch CC Standard Edition wird aktuell weltweit für mehr als 800.000 Arbeitsplätze eingesetzt und arbeitet beim Anruf-Routing mit einem einzigartigen und patentierten Matrix-Modell. Änderungen lassen sich über die WYSIWYG-Verwaltungsoberfläche ("what you see is what you get") schnell und einfach durchführen. Es sind keine Programmierkenntnisse erforderlich, um schnell auf neue geschäftliche Anforderungen zu reagieren.

Die verfügbaren Contact Center-Module sind:

- CC Supervision
- CC Distribution
- CC Agent
- CC IVR

Der Umstieg auf eine medienübergreifende Contact Center Lösung erfordert keine Kompletterneuerung der vorhandenen Umgebung. Der Umstieg auf eine medienübergreifende Contact Center-Lösung erfordert keine Kompletterneuerung der vorhandenen Umgebung. Kunden, die bereits OmniTouch Contact Center Standard Edition einsetzen, können das OpenTouch® Customer Service Plug-in als Add-on (Overlay) bereitstellen. Nutzen Sie eine medienübergreifende Interaktion – beispielsweise per E-Mail, Web oder über soziale Medien – sowie CRM-Anwendungen wie Integrationsmöglichkeiten, die Mitarbeiterverwaltung und Outbound- und IVR-Funktionalitäten.



| 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. |
| CC Agent | CC Agent ist eine Desktopanwendung für Agenten mit einer vollständigen Telefonie- und Sitzungskontrolle, einer erweiterten Anrufüberwachung, Einzel- und Gruppenstatistiken und wichtigen Informationen. |
| CC IVR | CC IVR stellt interaktive Sprachdialogdienste (IVR, Interactive Voice Response) bereit, die über die neuesten Spracherkennungs- und Text-to-Speech-Technologien Self-Service-Funktionen ermöglichen und zusätzlich die Sprach-, Fax- und E-Mail-Kommunikation integrieren. Die Lösung kann außerdem für die Anrufvorqualifizierung, Rückrufe, Kundenumfragen und weitere Aufgaben eingesetzt werden. |
| 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 Anrufverläufe
- Fähigkeits- und kostenbasierte Verteilung
- Zeitplanabhängiges Routing
- Ansage der voraussichtlichen Wartezeit
- Optionen zur Gruppenauswahl

Einheitliche, medienübergreifende Interaktion

- OpenTouch Customer Service-Add-on zur medienübergreifenden Bearbeitung

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, Premium 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 Agent Softphone (PC-Desktop, Tablets, iPhone)
- Agentenbegrüßung (automatische Begrüßungsnachricht)

Supervisorfunktionen

- Alle Agentenfunktionen
- Stilles Mithören und Überwachen

Agent Desktop

- CCA-Symboleiste mit persönlichen Statistiken
- CCA-Partnersymboleiste mit Groupware-Funktionen
- CCA API zur CRM-Integration
- Integrierte CCA-Integration mit OmniPCX Record oder NICE (integrierter Schaltfläche zur Aufzeichnung bei Bedarf)
- CCA-Nomadic-Modus
- CCA H.323-Softphone
- OpenTouch Customer Service Unified Desktop zur medienübergreifenden Bearbeitung

Supervision und Statistics Desktop

- Bis zu 120 verbundene und 250 festgelegte Supervisor-Desktops
- Echtzeitstatistiken
- Persönlich anpassbare Alarmlisten 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
- Steuerung von Informationsdisplays (LED und TV)
- Offen für externe Workforce-Management-Software

Weitere Informationen zu OpenTouch Customer Service erhalten Sie von Ihrem regionalen Ansprechpartner oder unter <https://www.al-enterprise.com/>