



ALCATEL-LUCENT OMNITOUCH CONTACT CENTER STANDARD EDITION

Die skalierbare und zuverlässige Contact Center Lösung unterstützt ihr Business.

STRATEGISCHE LÖSUNG FÜR UNTERNEHMEN

- + Contact Center sind kritische Komponenten in der Interaktionen mit bestehenden und potentiellen Kunden. Es ist eine Herausforderung und ein entscheidender Prozess, ein äußerst effizientes Contact Center zu bauen.
- + Kundenpflege basiert auf einem effizienten Routing zu dem am besten geeigneten Kundenbetreuer.
- + Manager benötigen die Flexibilität und die Leistungsstärke eines modernen Contact Centers, um Kosten zu kontrollieren und zu reduzieren und um auf Marktveränderungen zu reagieren.
- + Supervisor benötigen eine Management-Applikation, die es erlaubt, den Service Level zu überwachen und in Echtzeit Veränderungen zu veranlassen, unabhängig vom Standort des Agenten.
- + Agenten benötigen einfach zu bedienende PC-Applikationen, um ihre täglichen Aufgaben zu erledigen.



WAS WIRD ZUR GESTALTUNG EINES WELTKLASSE CONTACT CENTERS BENÖTIGT?

Es erfordert die Alcatel-Lucent OmniTouch™ Familie – Ein Angebot von Contact Center Modulen mit starken Funktionen:

CC DISTRIBUTION

Contact Center Distribution ist das Herzstück des Contact Centers.

Es basiert auf einem innovativen und patentierten Modul, das es ermöglicht, skill-basierende Verteilung einfach zu entwerfen und zu steuern.

CC SUPERVISION

Contact Center Supervision kombiniert die Status-Übersicht und die Konfiguration in einem Schritt. Ein linker Mausklick zeigt die grafische Echtzeit-Übersicht, mit dem rechten Mausklick steigt man in die simple grafische Konfiguration ein.

CCIVR

Contact Center Interactive Voice Response enthält neue Zugangsmöglichkeit der Kundeninteraktion durch die neueste Spracherkennungs- und Text-zu-Sprache-Technologie mit signifikanter Kosteneinsparung durch automatisierten Service und Investitionssicherheit durch Industriestandards wie Microsoft Windows.

CC AGENT

Contact Center Agent ist eine Applikation mit einer integrierte PC-Anwendung und CRM-Schnittstellen.

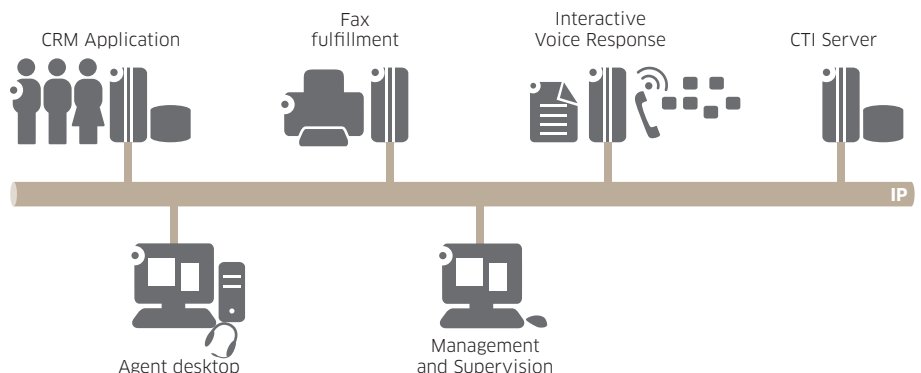
CC OUTBOUND

Contact Center Outbound ist beides, ein automatisches Wählprogramm und ein Kampagnenmanager aus der Alcatel-Lucent OmniTouch Familie. Es ist eine leistungsstarke Lösung, um Telemarketingkampagnen zu entwerfen und zu implementieren. CC Outbound unterstützt mehrere Wählmodi mit Spracherkennung, Call Blending (Wechsel zwischen abgehenden und ankommenden Gesprächen), integrierter PC-Agenten-Applikation mit umfangreich ausgestatteten Kampagnenmanagementfunktionen und übergreifender Supervision.

INFRASTRUKTUR

Das Alcatel-Lucent Contact Center basiert auf der neuesten Technologie und enthält einen voll integrierten CTI-Link. Eine offene Architektur und das Alcatel-Lucent Partnerschaftsprogramm sichern die Kompatibilität mit anderen Applikationen. Hinweis: weitere Produktdetails finden sie nachfolgend.

Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise



ALCATEL-LUCENT CONTACT CENTER DISTRIBUTION & SUPERVISION

Hauptbestandteil des Contact Centers

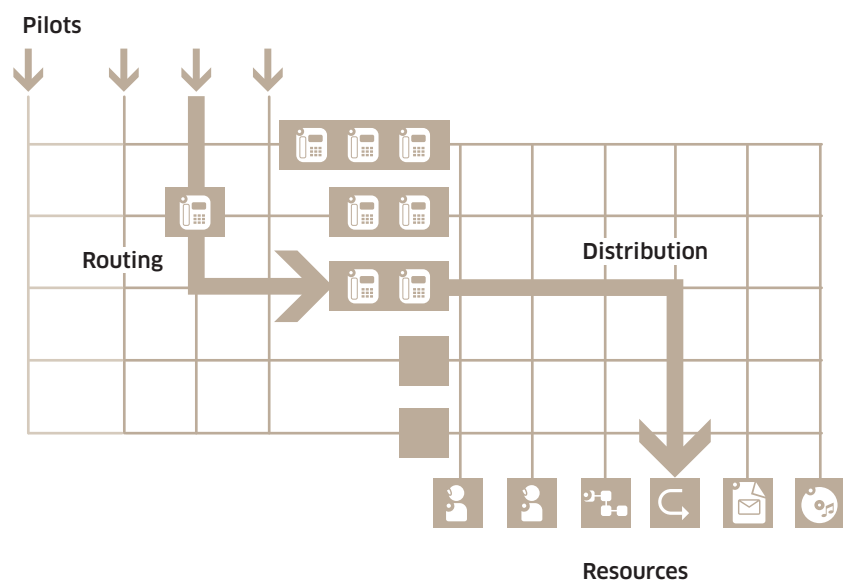
Contact Center enthalten heute viele Herausforderungen für Unternehmen. Sie sind ein zentraler Bestandteil der Unternehmensstrategie, um effiziente, flexible, automatische Transaktionen für alle Kunden und Interessenten zu bieten. Das erfordert ein innovatives und zuverlässiges Anruf-Verteilsystem, das die Verbindungen steuert, gleichzeitig die Supervisor-Kontrolle ermöglicht. Alcatel-Lucent's CC Distribution und CC Supervision-Lösungen bieten das Alles und noch viel mehr.



Alcatel-Lucent CC Distribution

Alcatel-Lucent's Contact Center Distribution (CC Distribution) ist eine neue ACD-Generation. Es basiert auf der neuesten Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise Technologie, auf der besonderen dezentralen Architektur und auf jahrelanger Erfahrung.

Alcatel-Lucent's patentierte Verteilmatrix erreicht ein Gesprächsvolumen weit über vergleichbaren Lösungen mit seinem einzigartigen skill-basierenden und verkehrslast-basierenden Routingalgorithmus.



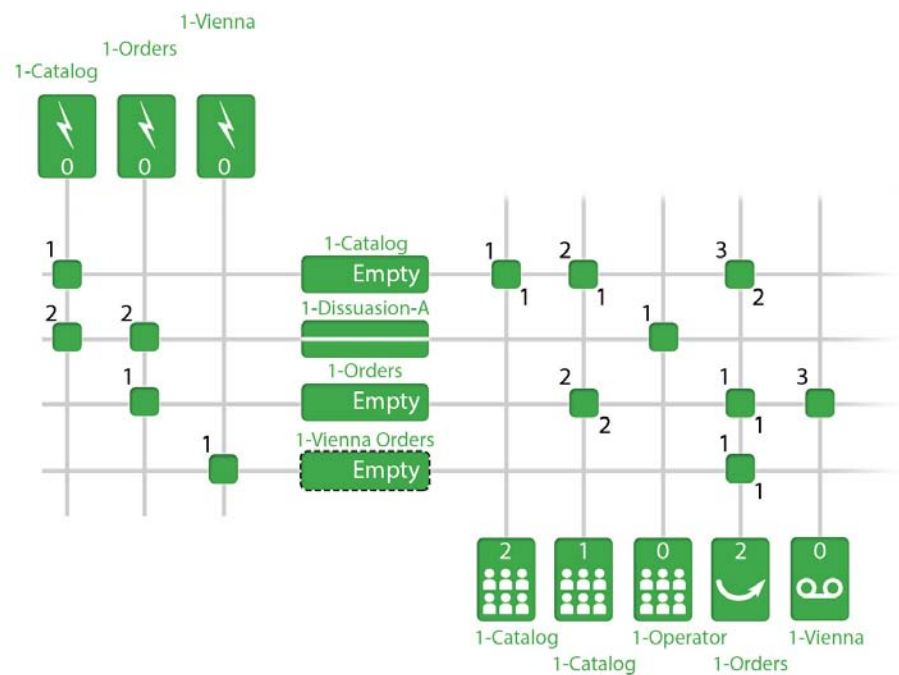
FUNKTIONEN

- + Leistungsstarkes, flexibles und vorausschauendes Routing und Anrufverteilung
- + Dienste-basierendes Call Flow-Management
- + Priorisierendes "Skill Mapping" der Anrufe zu verfügbaren Ressourcen
- + Direkter Anruf zu Agenten
- + Erweitertes Wartefeld mit integrierten Sprachansagen
- + Automatische Änderung der Verteilregeln abhängig von der Tageszeit und dem Wochentag
- + Automatische Diensteauswahl abhängig von der gewählten Rufnummer (DNIS) und der anrufenden Nummer (ANI)
- + Gerechte Anrufverteilung entsprechend der Reihenfolge (für jede gerufene Nummer)
- + Offene Architektur in der Alcatel-Lucent CC Distribution, dem Herzstück der Contact Center Lösung
- + Enge Integration mit dem Interactive Voice Response System Contact Center IVR (CCIVR) für Anrufidentifizierung und Anrufcharakteristik
- + Netzwerkmöglichkeit und virtuelle ACD mit transparentem Multi-Site-Management für den Supervisor
- + Möglichkeiten für remote Agenten mit der Alcatel-Lucent Connecting-Box
- + Erweiterte Ansagen und wählbaren Transfer zum integrierten Automated Attendant (automatische Anrufbearbeitung)



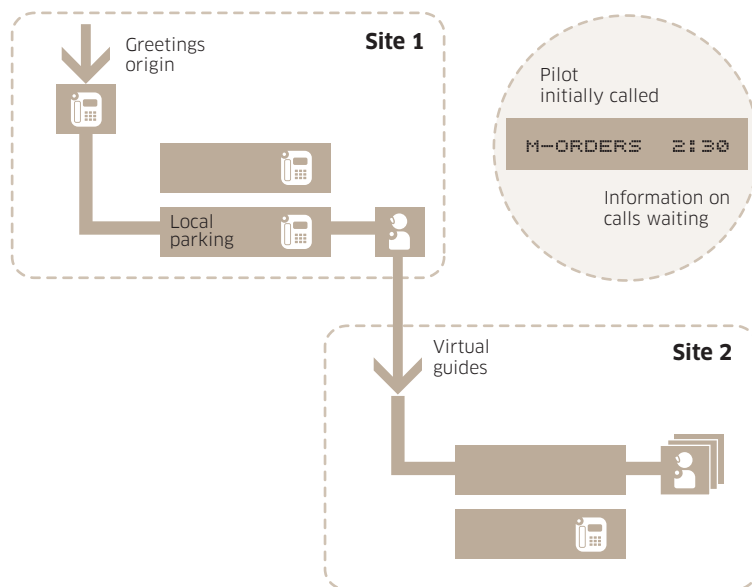
Der Supervisor hat die komplette Übersicht und Steuerung über das virtuelle Contact Center und durch das Load Balancing (Lastverteilung) werden ankommende Gespräche effizient bedient. Er hat auch Zugriff auf alle Lokationen und kann effizient Operationen managen, unabhängig vom Standort der Agenten.

Drei Dienste (Eingangsrufrnummern/ Piloten) werden auf 2 Standorte verteilt: "1-Catalog" und "1-Orders" haben eine direkte Verknüpfung zum Standort Mailand, "1-Vienna Orders" dagegen bedient den Überlauf des Contact Centers. Drei Agentengruppen befinden sich in Mailand, die vierte Gruppe ("1-To-Vienna") ist in Wien.



Das virtuelle Contact Center

Ein virtuelles Contact Center kann durch Verknüpfung von Ressourcen gebildet werden, die sich an unterschiedlichen Standorten befinden. Die passenden verfügbaren Ressourcen, ob lokal oder remote, können Anrufe für das gesuchte Profil bedienen. Der erste verfügbare Agent erhält den Anruf, unabhängig vom Standort. Die Anrufverteilung ist für den Anrufer transparent, egal ob der Anruf lokal oder von remote bedient wird. Der Agent wird über das Display über die Charakteristik des Anrufes informiert.



Am "Eingangs"-Standort ist eine Gruppe "Remote Groups" definiert, die die remote Verteilung ansteuert. Diese besteht am entfernten Standort aus einem virtuellen Piloten und einer virtuellen Warteschlange, die die Anrufe an eine Agentengruppe leitet.

Die Systeme tauschen Informationen aus, so dass der Status der remote Gruppe den Status des assoziierten virtuellen Piloten anzeigt. Remote Gruppen werden in der lokalen Verteilung wie jede andere Gruppe gesehen.

Sobald ein Anruf eintrifft und dieser auch von einer remote Gruppe bedient werden könnte, wird die Charakteristik in die dazu passende virtuelle Warteschlange gestellt. Der Anruf bleibt jedoch in der lokalen

Warteschlange, ("Local Parking") um Kommunikationskosten zu sparen.

Während dieses Vorganges werden nur Informationen zwischen den beiden Knoten ausgetauscht, die das Netzwerkprotokoll für die Alcatel-Lucent CC Distribution verwenden. Ein tatsächlicher Transfer zum remote Standort findet erst statt, nachdem ein Agent reserviert wurde.

Die wartenden Anrufe in der virtuellen Warteschlange werden aus Sicht der Verteilung transparent gesehen, damit alle Verteilmechanismen möglich sind zwischen der virtuellen Warteschlange und der Gruppe, um eine große Flexibilität für Anruf- und Agentenauswahl zu ermöglichen.

Der Alcatel-Lucent Navigator

BRINGE DEIN CONTACT CENTER VORAN

Sind ihre Contact Center Operationen zu komplex und zu zeitraubend? Schauen Sie sich den Alcatel-Lucent Navigator an. Es bringt ihre Geschäfte voran mit einem grafischen, übergreifenden Management und der Supervision Lösung.

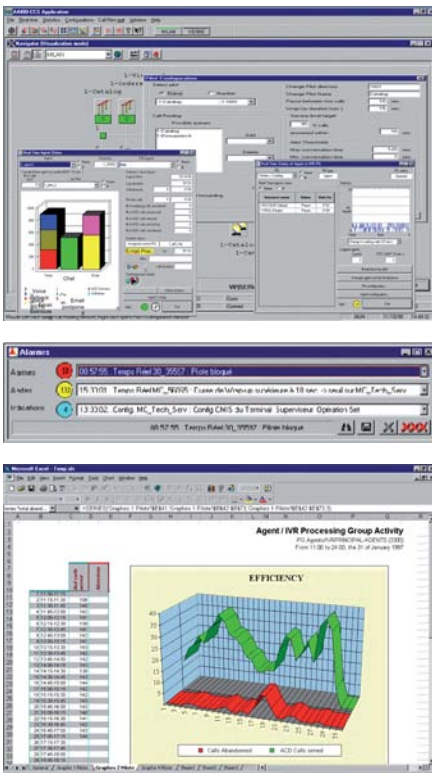
ALCATEL-LUCENT'S NAVIGATOR IST EIN ALL-IN-ONE-MANAGEMENT UND BIETET:

- + Eine genaue Übersicht auf das gesamte Contact Centers, unabhängig von den tatsächlichen Standorten
- + Echtzeitstatistik über den Leistungsstatus und den Service Level bis auf Einzelgesprächsbasis
- + System-Konfiguration und Supervision über alle CC Distribution Objekte mit einem Mausklick
- + Standardisierte Windows-Anwendung
- + Direkte Anzeige der laufenden Operationen für jeden Supervisor mit definierbaren Ansichtsbereichen und Modifikationsrechten für Piloten, Warteschlangen und Gruppen je nach Zuständigkeit

ALCATEL-LUCENT CC SUPERVISION

Echtzeitübersicht mit einem Mausklick

Contact Center Supervision ist das perfekte Programm für die CC Distribution. Der Supervisor bietet Echtzeit-Monitoring, die auf dem aktuellen Stand der Technik ist, für alle Objekte (Piloten, Warteschlangen, Gruppen, ...), egal wo sie sich befinden. Manager und Supervisor können den Call-Handling-Prozess optimieren, haben einen Überblick über den Service-Level und die Verkehrsauslastung und können auf unvorhergesehene Situationen reagieren.



CC SUPERVISION LEISTET:

- + Den Zugriff auf Piloten, Warteschlangen, Gruppen und Agenten-Status direkt von der Navigator-Oberfläche
- + Aufzeichnung der Call-Events für eine detaillierte Statistik
- + Standardarbeitsplätze für den Supervisor (Log-on an Windows PCs)
- + Echtzeitstatistik und System-Management mit grafischer Darstellung für eine selbsterklärende Darstellung
- + Echtzeit-Service-Level-Information komprimiert für die Managementebene
- + Kundenspezifische Darstellung von Wandanzeigen
- + Alarmsignalisierung auf jedem Supervisor-Arbeitsplatz (Popup-Fenster und akustisch)
- + Teamzusammenstellung von Agenten unabhängig von der aktuellen Verteilung für eine vereinfachte Leistungsdarstellung

STATISTIKAUFBEREITUNG UND DETAILLIERTES REPORTING

Zusätzlich zur Echtzeitstatistik liefert der CC Supervision detaillierte Informationen in Excel zur kundenspezifischen tabellarischen und grafischen Auswertung. Darüber hinaus können die Call-Daten in eine Datenbank geladen werden (über FTP / TCP-IP) für die Aufbereitung entsprechender Kundenanforderungen.

WEITERE ENTHALTENE FUNKTIONEN

- + Automatischer Übertragung von CC Supervisor zu Excel
- + OLE (object linking and embedding) vom Supervisor-PC zu Excel
- + Statistiken erstellen aus der CC Distribution durch den Supervisor-PC
- + Kundenspezifische Gestaltung, Formatierung und Ausdruck in Excel
- + On-line-Speicherung der Informationen
- + Reporting der Call-Events und Transaktionscodes



ALCATEL-LUCENT CONTACT CENTER AGENT

Ein Contact Center-Baukasten und -Anwendung für den Agenten

CC Agent – Contact Center Agent – ist eine PC-Applikation für Agenten an einem in der Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise integrierten Contact Center. Es kann entweder als Toolbar neben anderen Applikationen auf der Agenten-Oberfläche laufen oder im Hintergrund integriert in passende Applikationen.

ALS APPLIKATION

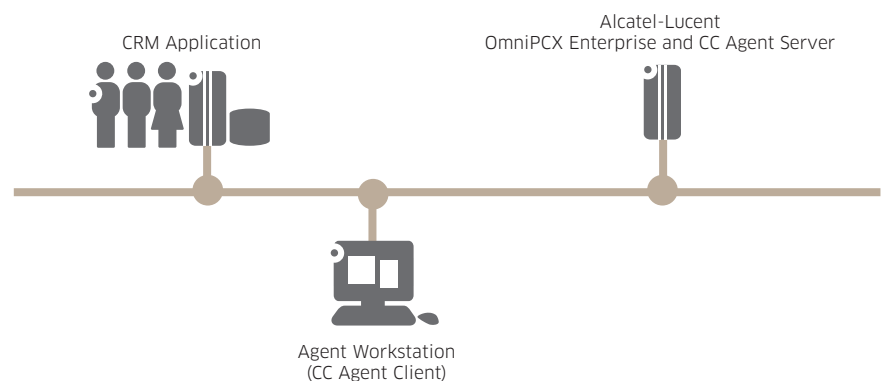
ermöglicht es den Agenten durch die vollständige Telefonie- und Verbindungssteuerung ein umfangreiches Call-Monitoring der individuellen und Gruppenstatistik und den Zugriff auf wichtige Informationen von ihrem PC aus.

ALS DESKTOP-TOOLKIT

CC Agent liefert eine Anzahl von High-Level-Tools für die Desktop-Telefonie-Integration von Customer Relationship Management (CRM) Applikationen.

CLIENT/SERVER-DESIGN

Die CC Agent-Architektur basiert auf einem Client/Server-Struktur.



DER CC AGENT-SERVER INTEGRIERT:

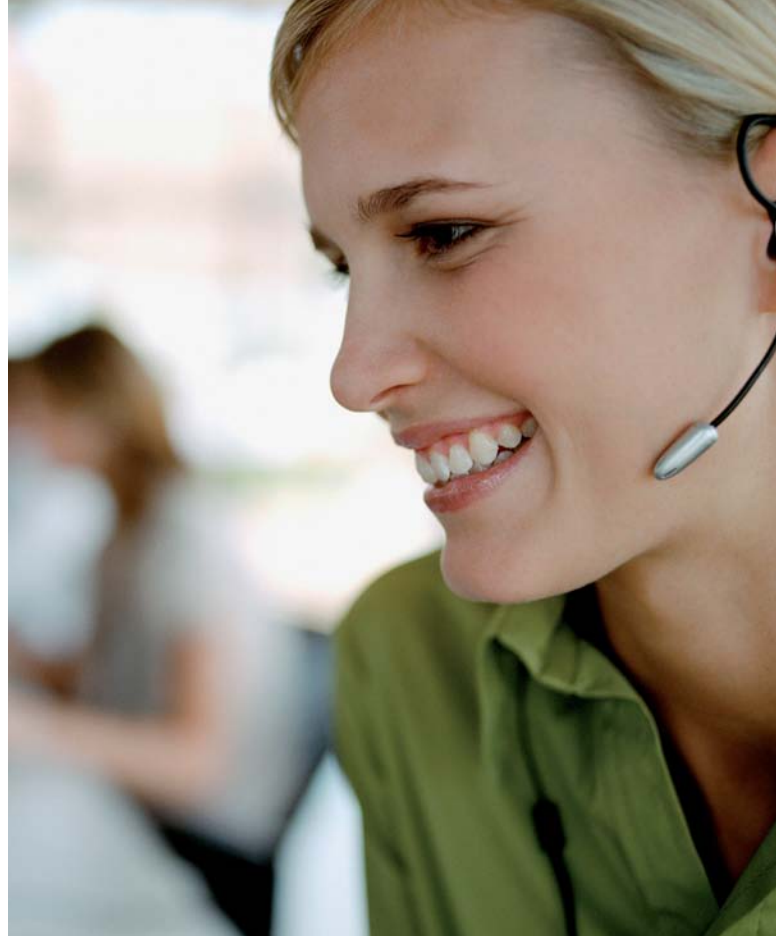
- + einen Telefonie-Server, der liefert Telephony-Services und Agentensteuerung
- + einen Statistik-Server für Echtzeit- und Agenten-Statistik
- + einen Konfigurations-Server für die automatische Konfiguration der CC Agenten und der Steuerung der CC Distribution

DER CC AGENT-CLIENT (PC-Applikation) bietet eine Toolbar und offene Schnittstellen zur Integration von Business-Applikationen, Messaging Dienste und LDAP-Verzeichnisse

Ein Contact Center-Toolkit und Applikation für den Agenten

INTEGRATION IN DIE PC-OBERFLÄCHE

CC Agent erlaubt dem Anwender, die Möglichkeiten der umfangreichen Alcatel-Lucent CC Distribution-Telefoniefunktionen zu nutzen. Es unterstützt den direkten Zugriff auf Informationen über den Kommunikationsstatus. Zu jeder Zeit können Agenten ihre individuelle Statistik seit der Anmeldung und die Gruppenaktivitäten sehen. Agenten werden unterstützt durch die Anwendung auf nur einem Gerät. Agenten können leicht auf die erweiterten Telefoniefunktionen zugreifen, wie Anruf annehmen, beenden, Konferenzen einleiten, verbinden, makeln, halten und zurückholen.



SPEZIFISCHE ACD-FUNKTIONEN ermöglichen dem Agenten die Verbindung zu steuern (log-on / log-off, nachbearbeiten, usw.), den Supervisor hinzu zu ziehen (call supervisor) und die CC Distribution-Dienste zu öffnen und zu schließen.

< PARTNERLEISTE

Ein Agent kann die Echtzeitverfügbarkeit einer ausgewählten Gruppe über die Partnerleiste sehen und dann einen Verbindungs-Transfer entscheiden. Es werden die Agenten der ausgewählten Gruppe und deren aktueller Status angezeigt. Der Agent kann sofort prüfen, welche Agenten verfügbar sind.

< UNIVERSELLE NAMENWAHL

Ein Agent kann eine universelle Namenwahl über verschiedene Verzeichnisse hinweg durchführen, wie über CC Agent-Persönliches Verzeichnis, Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise integriertes Telefonbuch, LDAP-kompatible Verzeichnisse und andere über die Alcatel-Lucent-Directory API. CC Agent unterstützt darüber hinaus die Namensanzeige und Popup-Informationen aus den Verzeichnissen für ankommende und abgehende Gespräche.

< MESSAGING DIENSTE

Nachrichten können direkt aus der Agenten-Toolbar für Alcatel-Lucent- und andere MAPI-kompatible Messaging-Systeme erstellt werden. Durch Auswahl des entsprechenden Icons kann der Agent die erhaltenen Nachrichten ansehen.

Das Call-Log-Management erlaubt den Zugriff auf die Verbindungsaufzeichnung. Logs können nach verschiedenen Kriterien sortiert werden und Rückrufe können durch einen einfachen Klick auf den ausgewählte Eintrag gestartet werden.

Weitere Optionen

Optionen wie IVR mit CCivr oder GVPOTCS IVR, Wandanzeigen, Soft Panel Manager, Genesys Work Force Management oder andere OpenTouch Customer Service Medien (e-mail, web chat, web call back, social media, CRM Connectoren ...)

Remote Agent-Möglichkeiten

CCA NOMADIC

CC Agent Nomadic ist eine Lösung, die einen transparenten Zugriff auf die CC Agent-Dienste für mobile und Heimagenten bietet, die mit einem Multimedia-PC (Voice over IP), einem Mobiltelefon, einem Festnetz-Telefon oder zuhause mit einem DECT-Telefon verbunden werden.

Abkürzungen

ACD Automatic Call Distributor

ANI Automatic Number Identification

DDE Dynamic Data Exchange

DECT Digital European cordless telecommunications

DNIS Dialed Number Identification Service

GSM Global System for Mobile Kommunikation
(hauptsächlich Europa/häufig in Asien)

LDAP Lightweight Directory Access Protocol

OLE Object Linking and Embedding



DEN MITBEWERBERN VORAUS SEIN

Alcatel-Lucent hilft Ihnen, vor Ihren Mitbewerbern zu sein mit zukunftssicherer Kommunikationstechnologie, mit dem was heute technisch möglich ist und dem was der Markt erwartet. Mit Alcatel-Lucent und seinem Netzwerk von über 2100 Partnern in der ganzen Welt haben sie einen globalen Partner mit lokaler Präsenz für einen langlebigen Erfolg ihrer Lösung.

IHR VORTEIL

- ✦ Eine hoch verfügbare, flexible Lösung, die auf Standards basiert und auf die konsequente Alcatel-Lucent-Strategie zu Innovation und Partnerschaft baut.
- ✦ Kommunikationstools für Mitarbeiter, die es ermöglichen, in Verbindung zu bleiben und Wissen zu teilen zu jeder gewünschten Zeit, an jedem Ort, über unterschiedliche Verbindungen und verschiedene Endgeräte hinweg.
- ✦ Eine Innovationsstrategie, die es Unternehmen ermöglicht, ihre Wettbewerbsvorteile zu verbessern.
- ✦ Produkte, die "green" (umweltverträglich, energiesparend) vom Anschluss bis zum Data-Center sind.
- ✦ Eine langfristige Strategie zu Offenheit und Standards und führend in der Entwicklung der neuen "Next-Generation"-Standards.
- ✦ Ein marktführendes Lösungsportfolio mit mehr als 650 Produkten mit einer globale Präsenz, einem globalen Service und einem lokalen Service.



Das Alcatel-Lucent Business-Partner-Netzwerk

Ein weltweites Netz von Business Partnern – die durch die Business-Partner-Programm zertifiziert sind – steht zu ihrer Verfügung, um die zu ihren Kommunikationsanforderungen passende Alcatel-Lucent-Lösung zu realisieren.

Diese Experten nehmen sich für sie Zeit, um ihre Anforderungen zu verstehen, die richtige Netzwerkinfrastruktur und das richtige Kommunikations-System für ihr Unternehmen zu definieren. Kundenspezifische Applikationen können entworfen werden, die sich perfekt in ihre Umgebung integrieren. Großer Wert wird auf die Zusammenarbeit unserer Business Partner mit ihnen gelegt, um die passende Umsetzung der Alcatel-Lucent-Lösung und die Synchronisierung ihres Wachstum und ihrer Spitzenlast zu sichern.



DER ALCATEL-LUCENT VORTEIL

Mehr Informationen über diese und andere Alcatel-Lucent-Lösungen erhalten sie von unseren Alcatel-Lucent-Vertriebsmitarbeitern, autorisierten Resellern und Vertriebspartner. Besuchen sie auch unsere Web-Seite unter:

www.alcatel-lucent.com

www.alcatel-lucent.com Alcatel, Lucent, Alcatel-Lucent and the Alcatel-Lucent logo are trademarks of Alcatel-Lucent. All other trademarks are the property of their respective owners. The information presented is subject to change without notice. Alcatel-Lucent assumes no responsibility for inaccuracies contained herein. Copyright © 2014 Alcatel-Lucent. All rights reserved. E2013113517DE (Jänner)

Alcatel·Lucent
Enterprise

