

ALCATEL-LUCENT OPENTOUCH™ CUSTOMER SERVICE SUITE EINE NEUE ÄRA DER KUNDEN-SERVICE-LÖSUNGEN

Der Gebrauch von Social Media und der steigende Einsatz von Smartphones gibt den Kunden die Möglichkeit, mit Personen und Unternehmen überall und zu jeder Zeit zu kommunizieren. Der Kontakt kann über eine Facebook-Seite, die über einen gescannten QR-Code einer Plakatwand erreicht wurde, angestoßen werden und dann in eine Live-Verbindung zu einem Agenten münden. Unternehmen wollen sich bei der Kundenbetreuung hervorheben und schnell auf die Kommunikationswünsche über verschiedene Medien und Kanäle reagieren, um die Kundenerwartungen zu bedienen, immer mit Blick auf die Kostenoptimierung.

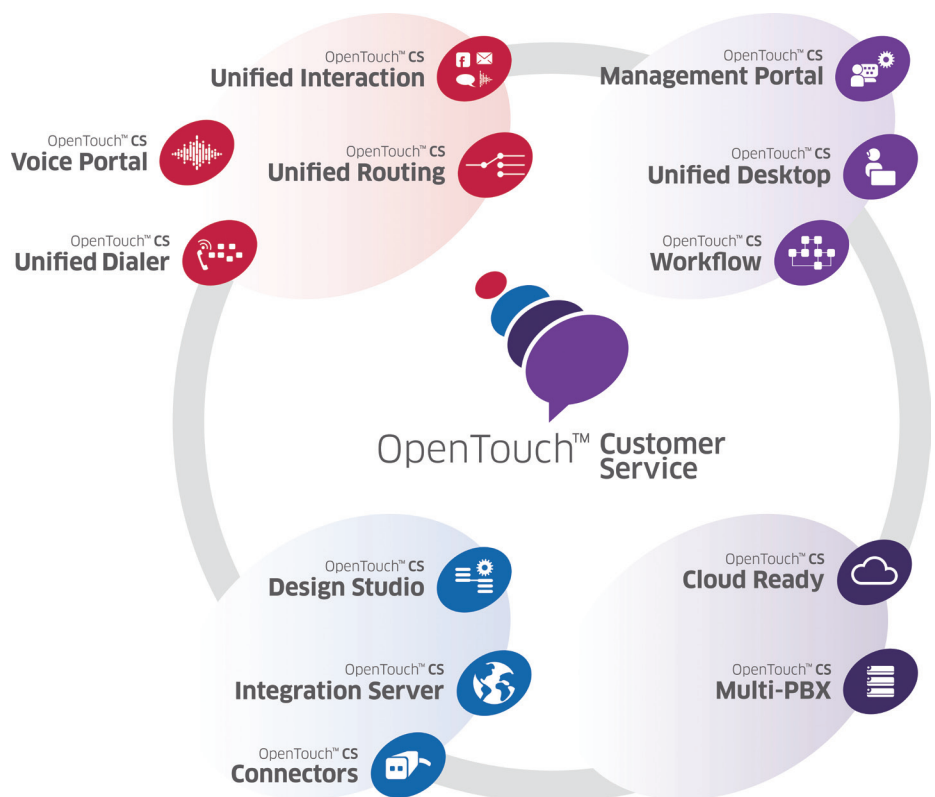
Alcatel-Lucent schafft einen neuen Standard für Kundenkommunikation, die es Unternehmen ermöglicht, mit ihren Kunden übergreifend zu kommunizieren und nicht nur zu telefonieren.

Die Alcatel-Lucent OpenTouch Customer Service Suite (OTCS) erweitert die bisherigen Kundenbeziehungslösungen und -regeln um Social Media und weitere Kanäle. Mit umfangreichen Multimediafunktionalitäten, offenen APIs (Schnittstellen), medien-übergreifendes Routing und Workflow Management ist OTCS ein System mit voll integrierten Komponenten, die den Managementaufwand minimieren und einen effizienten Betrieb bei niedrigen Kosten ermöglichen.

Die Lösung erlaubt dem gesamten Unternehmen über alle Standorte hinweg für den Kundenservice zu arbeiten.

Die neue Lösung besteht aus flexiblen und modularen Bausteinen. So können Unternehmen die Funktionen und Mengen entsprechend ihres Wachstums wählen, also selbst entscheiden wie schnell und wie viel umgesetzt wird, um auf neue Businessanforderungen zu reagieren oder pro aktiv zu agieren.

Bild 1. Alcatel-Lucent OpenTouch Customer Service Suite Module



MODULE / FUNKTIONEN	NUTZEN
OpenTouch™ CS Unified Interaction	Verwaltet alle Media-Interaktionen einheitlich und in Echtzeit, um Kunden zufrieden zu stellen und Betriebskosten zu reduzieren.
OpenTouch™ CS Unified Routing	Steuert intelligent und Skill-basierend entsprechend den Routingregeln alle Aktionen, damit der Kunde den besten Service von den am besten passenden Ressourcen in kürzester Zeit erhält, unabhängig von den benutzten Medien und Kanälen.
OpenTouch™ CS Unified Dialer	Bietet Preview, Power und Best-in-Class Predictive Wählmodi, getrieben durch einen vielfach ausgezeichneten Algorithmus mit bewährter Effizienz und Genauigkeit.
OpenTouch™ CS Voice Portal	Verbessert den Kundenservice mit höherer Verfügbarkeit (24/7), Flexibilität und die Möglichkeit zur schnellen Interaktion mit Inbound und Outbound.
OpenTouch™ CS Workflow	Bildet Unternehmensprozesse ab und hilft diese anzusteuern, um eine bessere Integration der Geschäftsprozesse zu bieten und um alle Unternehmensressourcen in die Kundenkommunikation einzubinden.
OpenTouch™ CS Unified Desktop	Bietet eine einheitliche Sicht auf den Kunden und steuert alle Agentenaktivitäten, Multimedia-Interaktionen, Informationen und Aufgaben in einem einzigen Arbeitsbereich mit tiefer Integration in andere Business Applikationen. Es reduziert den Agentenschulungsaufwand, unterstützt einen schnellen Datenzugriff in Echtzeit und ermöglicht so die abschließende Erledigung der Anfrage im ersten Gespräch.
OpenTouch™ CS Management Portal	Profilbasierte Web-Anwendung für Konfiguration, Management, Echtzeit-Monitoring und Reporting über alle Aktivitäten des Contact Center Managements hinweg, um bestens informierte Entscheidungen zu treffen und um in die Steuerung einzugreifen für eine maximale Produktivität und optimale Geschäftsergebnisse.
OpenTouch™ CS Design Studio	Ein einzigartiges Entwicklungstool, das Design, Steuerung und Ausführung des Customer Interaction Moduls im Contact Center unterstützt. Es reduziert die Entwicklungszeit neuer Kampagnen und Dienste deutlich (time to market) und erlaubt Änderungen im Live-Betrieb, um auf Veränderungen der Geschäftsanforderungen zu reagieren.
OpenTouch™ CS Integration Server and Connectors	Liefert Out-of-the-Box-Integration mit weltweit führenden CRM, ERP, Quality Monitoring und Workforce Management Applikationen mithilfe einer einheitlichen API-Schicht.
Offene Architektur	Durch eine virtualisierbare Infrastruktur (VMware ist unterstützt) wird eine Installation in unterschiedlichen Umgebungen möglich (z.B. in der eigenen Lokation oder im Data Center) und unterstützt Server unterschiedlicher Hersteller. OTCS ist zertifiziert mit Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise und OpenTouch Business Edition.

TECHNISCHE SPEZIFIKATIONEN

Unified Interaction

- Unterstützte Medien
 - Voice
 - E-Mail
 - Web-Chat mit Rückruf
 - Facebook
 - Twitter
 - Fax
 - SMS/MMS
 - Open Media
- LDAP-Unterstützung für E-Mail (Adressverzeichnis)

Unified Routing

- PBX-Plattformunabhängig
- Multi-Site
- Multi-Time Zone
- Unified Multimedia Queuing (Warteschlange)

- Betriebsbelastungsüberlauf
- Virtual Routing
- Pre-Routing
- Vordefinierte Standard-Routing-Strategien
- Regeln basiertes Routing
 - zeitabhängig
 - kalenderabhängig
 - ursprungs-/zielabhängig
 - volumenabhängig
 - geografieabhängig
 - skillabhängig
 - fallabhängig
 - überlaufabhängig
- Intelligentes Routing
 - Scripting basierend
 - Business Application Information basierend
 - Kundenprofil basierend
- Blending mit Outbound-Dialing

Unified Dialer

- Mehrfache Wählmodi
 - Preview
 - Power
 - Predictive (preisgekrönter Algorithmus)
- Filterunterstützung
- UK- & US-spezifische Vorschriften werden erfüllt

Voice Portal

- gebräuchliche Hardware
- Inbound und Outbound
- Integriert mit ASR/TTS (Spracherkennung, -ausgabe)
- Integriert mit natürlicher Sprache
- basierend auf Standards

Management Portal

- Profil-basierendes Interface

Management

- Aktualisierung in Live-Konfiguration
- Start/Stopp Kampagnen
- Laden der Kontaktlisten
- Nachrichten an alle (Broadcast)
- Punktauswertung (Scoring)

Real-Time Monitoring und historische Auswertung

- Multi-Time Zone Unterstützung
- Kundenansicht
 - Konfigurierbare Instrumententafel
 - Hierarchische Informationsanzeige
 - Kontextsensitive Informationsanzeige
- Agenten-, Team-, Kampagnenstatus und Leistungsanzeige
- Warteschlangen-Monitoring
- Anruferklassifizierung
- KPIs (Key Performance Indicator)
- Operative und betriebsbedingte Alarme

Konfiguration

- Kampagnen erstellen
- Workforce Management
 - Hinzufügen/Löschen von Agenten
 - Skills
 - Teams
 - Grundrissplan
- Geschäftsdatenunterstützung
- Alarme
- Routingregeln

- Gateways
 - Telefonie
 - E-Mail
 - IM (messaging)
 - Fax
 - SMS
- Temposteuerung und Wählmodi (pacing)
- Konformitätsregeln (Compliance)
- Service-Level-Definitionen (SLAs)

Unified Desktop

- Ein Arbeitsbereich für alles
 - Live-Interaktionen
 - Protokollierung der Interaktionen
 - Aufgaben
- Optimierte Übersicht aller Multimedia-Interaktionen
- Tiefe Integration mit Business-Applikationen
- Banner Mode
- PC-Client-Anwendung
- Web-Anwendung
- Citrix-kompatibel
- Knowledge-Management
- Antwortvorschläge (E-Mail, IM, Facebook, Twitter)

Workflow

- Zentrale Definition und Verteilung der Prozesse
- Prioritäten-Management
- Ein Blick auf alle ausstehende Aufgaben
- Integrationsunterstützung in Unternehmens- und Geschäftsprozesse

Design Studio

- Text- und grafische Ausstattung
- Automatische Vervollständigung
- Unterstützt alle Lösungskomponenten:
 - Workflow
 - Unified Routing
 - Voice Portal
 - Unified Desktop
 - Unified Interaction
 - Unified Dialer
 - Management Portal
- Inbound-, Outbound- und IVR-Skripts
- Erweiterte Testmöglichkeit (debugging)
- Vorlagen
- RAD: Rapid Application Development
- Automatische Kampagnendefinition

Integration Server and Connectors

- Typische und häufig eingesetzte Verbindungen
 - CRM
 - Siebel
 - QM
 - Verint
 - WFM
 - Verint
 - Teleopti
 - Einheitliche API-Schicht
 - Offene Standards
 - .NET API
 - Java API
 - SOAP/Web Services
 - (JLS) C API

Bild 2. OTCS Unified Desktop Applikation

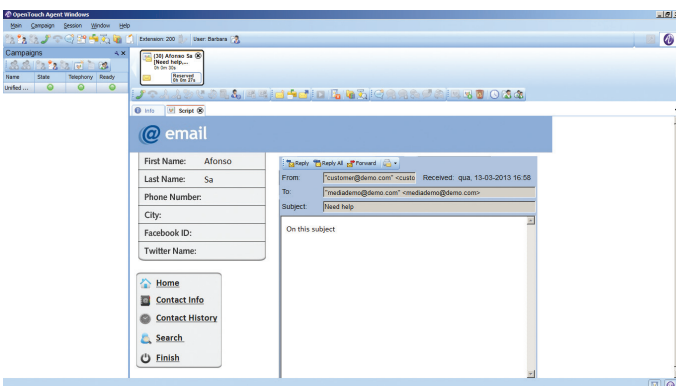


Bild 3. OTCS Management Portal

