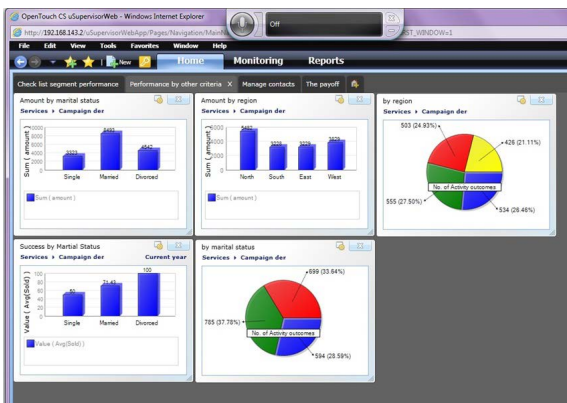


Alcatel-Lucent OpenTouch® Customer Service

Eine umfassende und modulare Anwendung für das medienübergreifenden Contact Center-Management

Als modulare Contact Center-Lösung zur Verarbeitung von agentenbasierten und Self-Service-Multimedia-Interaktionen vereinfacht OpenTouch Customer Service die Abläufe zwischen Kunden, dem Contact Center und der restlichen Organisation.



Die OpenTouch Customer Service-Lösung ermöglicht die einheitliche Verwaltung aller kundenbezogenen Aktivitäten im Front- und Backoffice. Zur Maximierung des geschäftlichen Nutzens stellt die OpenTouch Customer Service-Lösung die konsistente Anwendung von Geschäftsregeln, Überwachung und Automatisierung auf Sprach-, Digital- und Social Media-Interaktionen sicher.

Die OpenTouch Customer Service-Lösung erweitert die Alcatel-Lucent OmniTouch® Contact Center Standard Edition-Plattform um Multimedia-Interaktionen.

| Funktionen | Vorteile |
|------------------------------------|---|
| Unified Interaction | Eine Echtzeitplattform, die alle Aktivitäten in einer Warteschlange vereinheitlicht und somit Prozesse beschleunigt und gleichzeitig Ressourcen und ihre Fähigkeiten entlastet. |
| Unified Routing | Routing basierend auf Fähigkeiten für alle Aktivitäten – die Kunden erhalten immer den besten Service von dem am besten geeigneten Mitarbeiter. |
| Unified Dialer | Ein preisgekrönter Dialer mit leistungsstarken Predictive Dialing-Algorithmen mit exakter Anrufklassifizierung, der die Einhaltung der strengsten Telemarketing-Vorschriften gewährleistet. |
| Unified Desktop | Ein einziger Desktop für alle Agenten-Anwendungen sorgt dafür, dass bei einem 360° Blick auf den Kunden der Schulungsbedarf der Agenten reduziert und der Datenzugriff beschleunigt wird. |
| Voice Portal | Eine leistungsstarke Software-Sprachplattform für eine überzeugende Self-Service-Umgebung, die einen sprachaktivierten und per Tonwahl gesteuerten Zugriff auf Geschäftsanwendungen wie Self-Service-Kundendienst und Outbound-Benachrichtigung ermöglicht. |
| Workflow | Sorgt für einheitliche Prozesse im Unternehmen und weitet die Contact Center-Effizienz auf alle Arbeitsbereiche aus. |
| Management Portal | Ein anpassbares Tool für die Echtzeitverwaltung eines Multimedia-Contact Centers. |
| Integration Server und Konnektoren | Ermöglichen eine direkt einsatzbereite Integration mit Anwendungen aus den Bereichen CRM, ERP, Qualitätsüberwachung und Personaleinsatzplanung. |

Technische Daten

Unified Interaction

- Medienübergreifende Interaktion
 - Sprachkommunikation mit Rückrufen
 - E-Mail
 - Webchat mit Rückrufen
 - Soziale Medien: Facebook, Twitter
 - SMS

Unified Routing

- Mehrere Standorte
- Mehrere Zeitzonen
- Überlauf bei Überlastung
- Virtuelles Routing
- Prerouting
- Vordefinierte Standard-Routingstrategien
- Regelbasiertes Routing
 - Zeitgesteuert
 - Kalenderbasiert
 - Nach Quelle/Ziel
 - Volumenbasiert
 - Nach Geografie
 - Nach Kompetenzen
 - Fallbasiert
 - Nach Überlauf
- Intelligentes Routing
 - Skript-basiert
 - Nach Daten aus Unternehmensanwendungen
 - Nach Kundenprofil
- Blending mit Outbound-Dialing

Unified Dialer (outbound)

- Mehrere Dialing-Modi
 - Preview
 - Power
 - Predictive (preisgekrönter Algorithmus)
- Filterfunktionen
- Erfüllung gesetzlicher Vorgaben

Unified Desktop

- Einheitlicher Arbeitsbereich für alle
 - Live-Interaktionen
 - Protokollierte Interaktionen
 - Aufgaben
- Optimierte Steuerung aller Multimedia Interaktionen (Sprache, E-Mail, Chat, soziale Medien, SMS, usw.)
- Umfassende Integration mit Unternehmensanwendungen möglich
- Banner-Modus

- Knowledgemanagement
- LDAP-Verzeichnis
- Kontaktbasis
- Antwortvorlagen (E-Mail, Chat, soziale Medien)
- Agent Motivator
- Vollständig per Skripting anpassbar
- Unified Desktop unter Windows
 - PC-Client
- Unified Desktop im Web
 - Internet Explorer
 - Firefox

Voice Portal (IVR)

- Inbound und Outbound
 - Integration von Spracherkennung (ASR) und Text-to-Speech (TTS)
 - Integration mit Natural Language Erkennung
- ### Workflow
- Zentralisierte Definition und Verteilung von Prozessen
 - Prioritäten-Management
 - Gesamtübersicht über alle ausstehenden Jobs
 - Integration mit Geschäftsprozessen im Unternehmen

Management Portal

Verwaltung

- Profilbasiertes Interface
- Konfiguration
- Erstellung von Kampagnen
- Personalverwaltung
 - Agenten hinzufügen/entfernen
 - Skill-Definition und Zuordnung
 - Teams
 - Raumpläne
- Unterstützung von Geschäftsdaten
- Alarme
- Routingregeln
- Aufzeichnungsregeln
- Pacing-Regeln für Dialer
- Compliance-Regeln
- SLAs
- Live-Konfigurationsupdate
- Kampagne starten/stoppen
- Kontaktlisten laden
- Nachrichten verteilen
- Auswertung

Echtzeit-Monitoring und historisches Reporting

- Unterstützung von Multi-Zeitzonen
- Benutzerdefinierte Ansichten
 - Dashboards konfigurieren
 - Hierarchische Informationsanzeige
 - Kontextabhängige Informationsanzeige
- Status von Agenten, Teams und Kampagnen sowie Performance
- Warteschlangen-Monitoring
- Anruflklassifizierung
- KPIs
- Operative Alarme und geschäftliche Alarme

Integrationsserver und Konnektoren

- Systemeigene Konnektoren
 - CRM: Siebel, SAP CRM, MS-Dynamics
 - Aufzeichnung: Verint, Alcatel-Lucent OmniPCX RECORD
 - WorkForce Management (WFM): Verint, Teleopti
 - Wallboard: Alcatel-Lucent Soft Panel Manager
- Systemeigene APIs (Application Programming Interface)
 - .NET, Java, SOAP/Web-Services, C/C++ API

Design Studio

- Text- und Grafikumgebung
- Autovervollständigen
- Unterstützung für Unified Interaction, Unified Routing, Unified Dialer, Unified Desktop, Voice Portal Workflow, Management Portal
- Inbound-, Outbound- und IVR-Skripte
- Erweitertes Debuggen
- Vorlagen
- RAD: Rapid Application Development
- Automatische Kampagnendefinition

Architektur

- Integration mit OmniTouch Contact Center Standard Edition
 - CTI (Unified Interaction, Unified Dialer)
 - SIP (Voice Portal)
 - Agentensynchronisierung
- Modulares Design
- VMware
- Hochverfügbarkeit