

Alcatel-Lucent OmniTouch Contact Center Standard Edition

Das skalierbare und zuverlässige Contact Center
zur Unterstützung Ihres Unternehmens



Strategische Lösungen für Unternehmen

Contact Center spielen in Ihrem Unternehmen eine entscheidende Rolle bei der Interaktion mit bestehenden und potenziellen Kunden. Der Aufbau eines möglichst effizienten Contact Centers ist ein gleichermaßen schwieriger und bedeutsamer Prozess, bei dem folgende Aspekte berücksichtigt werden müssen:

- **Für die Kundenbetreuung** ist es essentiell, dass jeder Kontakt effizient an den Kundenbetreuer mit der meisten Erfahrung geroutet wird.
- **Manager** benötigen ein flexibles und leistungsfähiges modernes Contact Center-System, um Kosten transparent zu machen, zu senken und auf Änderungen am Markt reagieren zu können.
- **Supervisoren** benötigen Administrationsanwendungen, um Dienstniveaus zu überwachen und Systemanpassungen in Echtzeit vornehmen zu können - unabhängig vom jeweiligen Aufenthaltsort eines Agenten.
- **Agenten** benötigen für ihre täglichen Aufgaben benutzerfreundliche Computeranwendungen.



Was benötigen Sie für den Aufbau eines erstklassigen Contact Centers?

Sie benötigen die Alcatel-Lucent OmniTouch™-Produktreihe – eine neue Suite von Contact Center-Modulen mit folgenden Funktionen:

■ CC Distribution

Contact Center Distribution ist das Herzstück des Contact Centers. Das Modul basiert auf einem innovativen und patentierten Modell, das eine leichte Verteilungsplanung und -verwaltung von Anrufen ermöglicht.

■ CC Supervision

Contact Center Supervision kombiniert die Überwachung und Konfiguration in nur einem Schritt. Über die linke Maustaste können Sie die detaillierte grafische Überwachungsanzeige in Echtzeit aufrufen. Über die rechte Maustaste können Sie schnell und einfach auf die grafisch unterstützte Konfiguration zugreifen.

■ CCIVR

Contact Center Interactive Voice Response bietet neue Wege der Interaktion mit dem Kunden mithilfe neuester Sprach- und Text-to-Speech-Technologien. Sie ermöglicht so erhebliche Kosteneinsparungen durch automatisierte Dienste sowie Investitionssicherheit durch den Einsatz von Industriestandards.

■ CC Agent

Contact Center Agent ist eine Anwendung, die als integrierte Front-End-Anwendung auf dem PC des Agenten oder als Baustein für die Telefonie-Integration der CRM-Desktopanwendung verwendet wird.

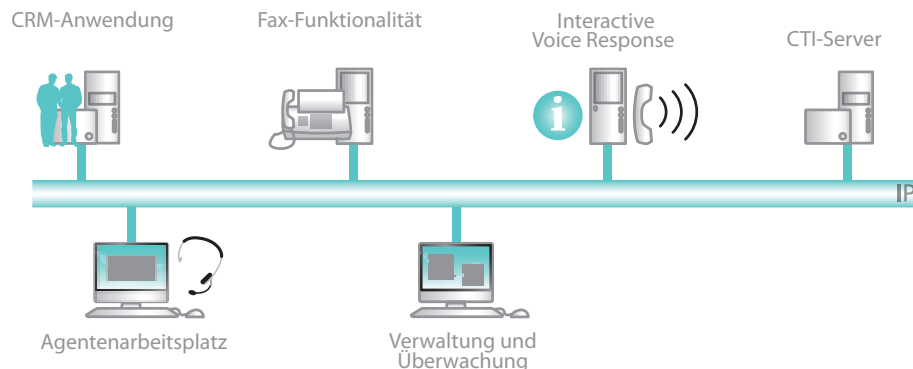
■ CC Outbound

Contact Center Outbound fungiert sowohl als Dialer als auch als Kampagnen-Manager für die Alcatel-Lucent OmniTouch-Produktreihe. Es handelt sich dabei um eine fortschrittliche Lösung für die Implementierung von Telemarketing-Kampagnen. Der Funktionsumfang von CC Outbound umfasst verschiedene Wählmodi mit Sprachaktivitätserkennung, Call Blending, eine integrierte Desktop Agent-Lösung, umfassende Funktionen für das Kampagnen-Management sowie eine einheitliche Überwachungsfunktion innerhalb der CC Supervision.

■ Infrastruktur

Das Alcatel-Lucent Contact Center bietet modernste Technologien und eine vollständig integrierte CTI-Anbindung. Durch die offene Architektur und das Engagement von Alcatel-Lucent im Bereich Partnerschaft und Zusammenarbeit wird die Kompatibilität mit Anwendungen von Drittanbietern sichergestellt. Hinweis: Weitere Informationen hierzu finden Sie in den spezifischen Produktinformationen.

Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise





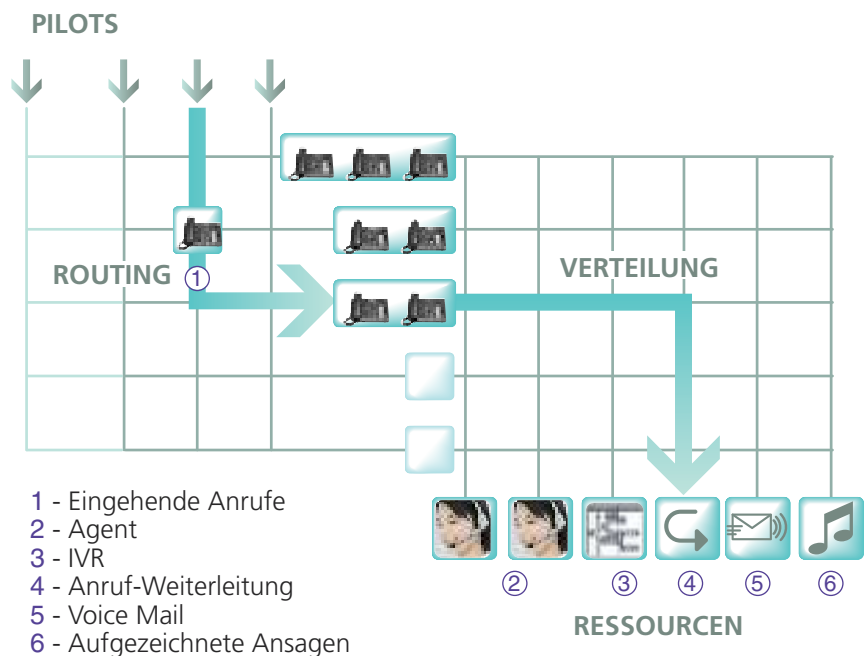
Alcatel-Lucent Contact Center Distribution & Supervision Kernmodule für Contact Center

Moderne Contact Center bieten große Herausforderungen für Organisationen. Sie sind zum integralen Bestandteil der Unternehmensstrategie geworden, um leistungsfähige und flexible Self-Service-Transaktionen für alle potenziellen und bestehenden Kunden zur Verfügung zu stellen. Dies erfordert ein modernes und zuverlässiges Anrufverteilungssystem, das in der Lage ist, Sprache und Daten bei gleichzeitiger Supervisor-Überwachung zu bearbeiten. Die CC Distribution- und CC Supervision-Produkte von Alcatel-Lucent bieten Ihnen all diese Funktionen gepaart mit zusätzlichen Vorteilen.



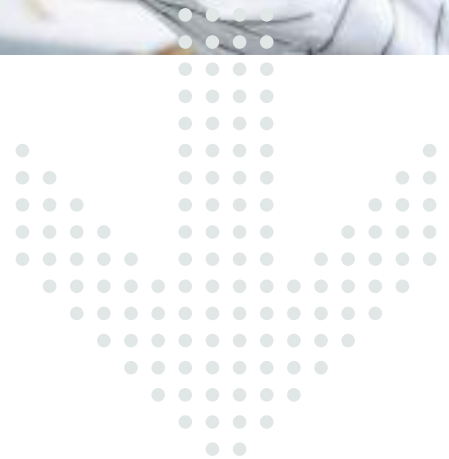
Alcatel-Lucent CC Distribution

Contact Center Distribution (CC Distribution) von Alcatel-Lucent ist eine ACD der neuen Generation. Die Lösung basiert auf den neuesten technologischen Entwicklungen der Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise, ihrer exklusiven dezentralisierten Architektur und jahrelanger Benutzererfahrung. Das patentierte Matrixverteilungsmodell von Alcatel-Lucent verfügt über einzigartige Funktionen und einen kostenbasierten Routing-Algorithmus, mit deren Hilfe die Anrufe und die zur Verfügung stehenden Ressourcen in einer Weise gemanaged werden, die weit über den am Markt üblichen Rahmen hinausgeht.



Leistungsmerkmale:

- Umfassende, flexible und vorausschauende Lösung für Anruf-Routing und -Verteilung
- Service-basiertes Call-Management
- Zuordnung der Anrufe auf die verfügbaren Ressourcen entsprechend der Priorität und Skillanforderungen der Calls
- Direkter Anruf von Agenten (Direct Agent Call)
- Umfassende Warteschlangenverwaltung mit integrierten Sprachansagen
- Automatische Anpassung der Verteilungsregeln abhängig von Tageszeit oder Wochentag
- Automatische Auswahl der Dienste basierend auf gewählten Nummern (DNIS) und Anrufnummern (ANI)
- Gleichmäßige Anrufverteilung nach Eingangsreihenfolge (für jede gewählte Nummer)
- Offene Architektur, die die Alcatel-Lucent CC Distribution zur Kernkomponente von Contact Center-Lösungen macht
- Enge Anbindung an IVR-Systeme (Interactive Voice Response) – beispielsweise an das führende Spracherkennungssystem Contact Center IVR (CCIVR) von Alcatel-Lucent – zur Anruferidentifizierung und Anrufcharakterisierung
- Netzwerkfähigkeit und virtuelle ACD (Automatic Call Distribution) mit standortübergreifenden und transparenten Verwaltungsfunktionen für Supervisoren
- Einsatz von Remote-Agenten über die Verbindungsmöglichkeiten von Alcatel-Lucent
- Einfache Anrufervorqualifizierung durch die integrierte automatische Vermittlung



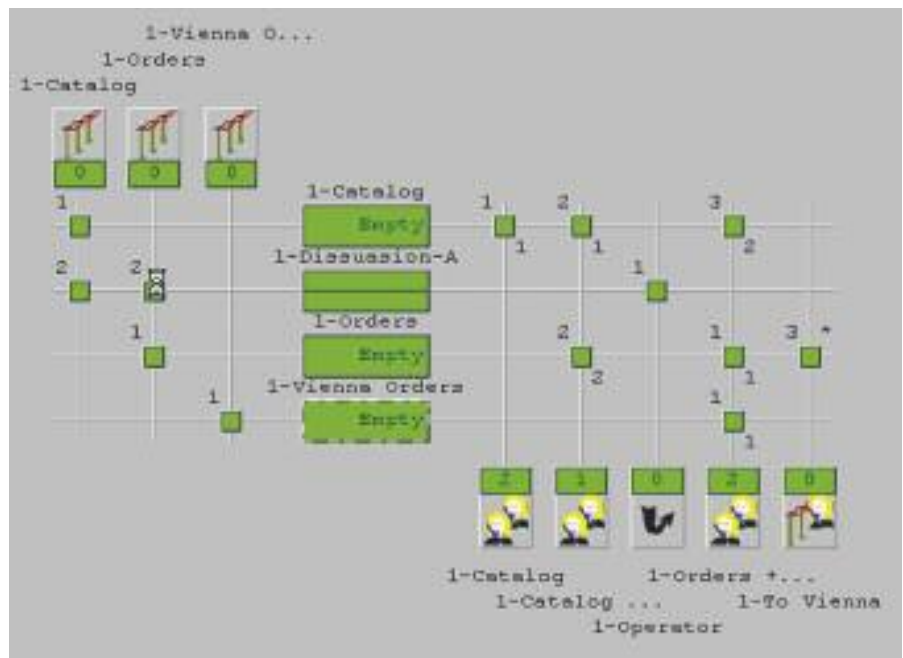
Auf diesem Bildschirm ist ein typisches Beispiel für ein virtuelles Contact Center dargestellt. Es zeigt die Verteilungsstruktur eines Unternehmens, in dem die verteilten Contact Center als telefonische Bestellannahme fungieren. Die Supervisoren profitieren von einer vollständigen Transparenz und Kontrolle über das Contact Center. Unterstützt durch die Lastverteilung werden eingehende Anrufe effizient verarbeitet. Die Supervisoren können auf alle Standorte zugreifen und so Vorgänge optimal verwalten – unabhängig vom Standort der Agenten.

Drei Dienste sind über die beiden Standorte verteilt:

„1-Catalog“ und „1-Orders“ stellen die direkten Zugangspunkte für den Standort in Mailand dar.

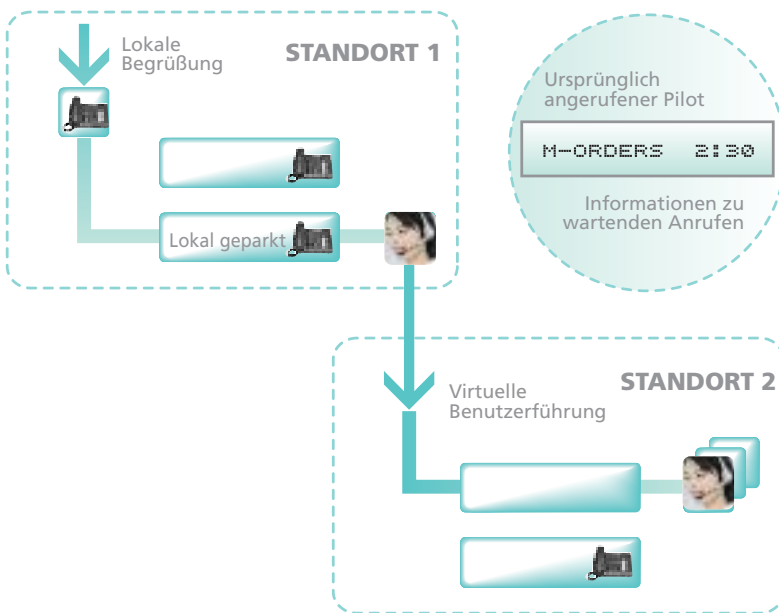
„1-Vienna Orders“ dagegen verarbeitet die Überläufe aus dem Contact Center.

Dabei sind drei Agentengruppen in Mailand tätig, während die vierte Agentengruppe („1-To-Vienna“) von Wien aus arbeitet.



Das virtuelle Contact Center

Der Aufbau eines virtuellen Contact Centers ist auch möglich, indem Ressourcen an verschiedenen Standorten miteinander verbunden werden. Die verfügbaren und geeigneten Ressourcen bearbeiten Anrufe mit ähnlichem Profil. Dabei spielt es keine Rolle, ob es sich um einen lokalen Anruf oder ein Remote-Gespräch handelt. Der erste verfügbare Agent übernimmt den Anruf, unabhängig von seinem Standort. Für den Anrufer verläuft die Anrufverteilung transparent. Er weiß nicht, ob der Anruf vor Ort oder an einem entfernten Standort verarbeitet wird. Der Agent kann jedoch am Display Details und Informationen zum Anruf ablesen.



An einem bestimmten lokalen Standort werden „Remote Gruppen“ definiert, die für entfernte Standorte tätig sein können. Ihnen sind virtuelle Warteschlangen und virtuelle Piloten zugeordnet, die von den Gruppen des entfernten Knotens bedient werden.

Die Systeme tauschen Informationen aus, damit der Status der entfernten Gruppe den Status des zugeordneten virtuellen Piloten widerspiegelt. Die entfernten Gruppen sehen aus der Sicht der lokalen Verteilungsstruktur wie ganz gewöhnliche Gruppen aus.

Nachdem feststeht, dass ein lokaler Anruf von einer entfernten Gruppe angenommen werden kann, werden die Anrufeigenschaften in die entsprechende virtuelle Warteschlange kopiert. Der Anruf selbst verbleibt jedoch in der lokalen Warteschlange, um so Verbindungskosten einzusparen.

Bei diesem Prozess tauschen die Knoten lediglich Dienstinformationen aus. Die Datenkommunikation läuft über die Verbindung, die für das von Alcatel-Lucent CC Distribution unterstützte Netzwerkprotokoll verwendet wird. Die tatsächliche Übergabe eines Anrufs an einen entfernten Standort findet erst dann statt, wenn ein Agent ausgewählt wurde.

Die Anrufe in der virtuellen Warteschlange sind für die Verteilungsstruktur transparent, wodurch alle verfügbaren Verteilungsmechanismen zwischen einer virtuellen Warteschlange und einer Gruppe zur Anwendung kommen können. Dies bedeutet maximale Flexibilität bei der Auswahl von Anrufen und Agenten.

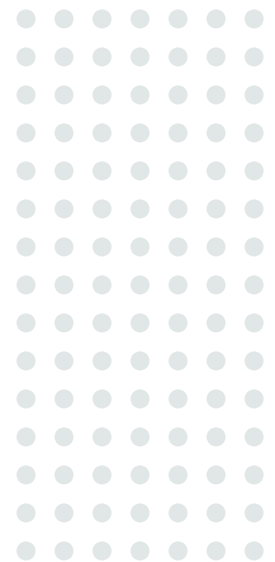
Der Alcatel-Lucent Navigator

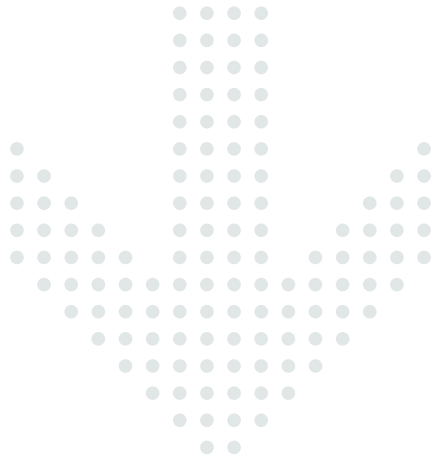
Steuern Sie Ihr Contact Center

Sind Ihre Contact Center-Vorgänge zu komplex und zeitaufwändig? Nutzen Sie den Alcatel-Lucent Navigator. Er steuert Ihr Unternehmen mit seinem GUI-basierten zentralen Verwaltungs- und Überwachungspaket.

Der Alcatel-Lucent Navigator ist ein All-in-One-Management Tool mit den folgenden Funktionen:

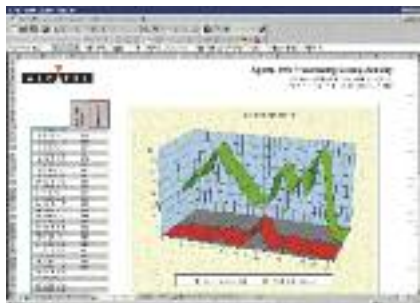
- Vollständige Übersicht über das gesamte Contact Center – unabhängig von den einzelnen Standorten
- Echtzeit Monitoring mit Darstellung der Leistung und des Service Levels auf Anrufbasis
- Konfiguration des Systems und Überwachung aller CC Distribution-Objekte per Mausclick
- Windows-Benutzeroberfläche
- Bildschirmansicht der laufenden Vorgänge: Jeder Supervisor besitzt ihm zugeordnete Rechte zum Anzeigen und Ändern von Piloten, Warteschlangen und Gruppen in seinem Verantwortungsbereich.





Alcatel-Lucent CC Supervision Echtzeitüberwachung per Mausclick

Contact Center Supervision ist die perfekte Ergänzung zu CC Distribution. Das Supervisor-Modul bietet modernste Überwachungsfunktionen für alle Objekte (Piloten, Warteschlangen, Gruppen usw.) in Echtzeit und standortunabhängig. Mit dieser Anwendung können Manager und Supervisoren den Anruferverwaltungsprozess präzise abstimmen, Service Levels oder das aktuelle Anrufaufkommen überwachen und auf unvorhergesehene Situationen reagieren.



CC Supervision bietet zudem:

- Direkter Zugriff auf Piloten, Warteschlangen, Gruppen und den Agentenstatus über den Navigator-Bildschirm
- Ereignisbasierte Anruferverfolgung mit detaillierten Statistiken
- Standardisierte Supervisor-Workstation (Anmeldung des Supervisors von einem beliebigen Windows-PC aus)
- Echtzeit Monitoring und Systemverwaltung in übersichtlichem grafischem Layout
- Service Levels in Echtzeit auf Manager-Ebene
- Frei gestaltbare Wallboards und wandmontierte Displays
- Alarmmeldungen auf jeder Supervisor-Workstation (Popup-Fenster und akustisches Signal)
- Zusammenfassung von Agenten in Teams – unabhängig von der Verteilungsstruktur – für die übersichtliche und problemlose Begleitung ausgewählter Agenten

Erstellung von detaillierten Statistiken

Zusätzlich zu den Echtzeitstatistiken stellt CC Supervision detaillierte historische Statistik- Informationen im Excel Format zur Verfügung, um so dessen Vorteile der anpassbaren Tabellen und Diagramme zu nutzen. Darüber hinaus können Call Detail Records über FTP in ein Data Warehouse überführt werden, so dass eine exakte Anrufanalyse („Von der Wiege bis zum Grab“) möglich wird.

Weitere Leistungsmerkmale:

- Nahtloser und automatischer Zugriff auf Excel über CC Supervision
- OLE (Object Linking and Embedding) zwischen Supervisor-PC und Excel
- GUI geführte XDefinition der vom CC Distribution-System erstellten Statistiken am Supervisor-PC
- Freies Bearbeiten, Formatieren und Drucken in Excel
- Online-Speicherung von Informationen
- Berichterstellung auf Basis Anruf-Events und Transaktionscodes



Alcatel-Lucent Contact Center Agent Contact Center-Toolkit und -Anwendung für Agenten

CC Agent - Contact Center Agent - ist eine Desktopanwendung für Agenten in einem Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise-basierten Contact Center. Das Tool kann entweder als Symbolleiste zusammen mit anderen Anwendungen auf dem Desktop des Agenten ausgeführt oder versteckt in andere Anwendungen integriert werden.

Als Anwendung,

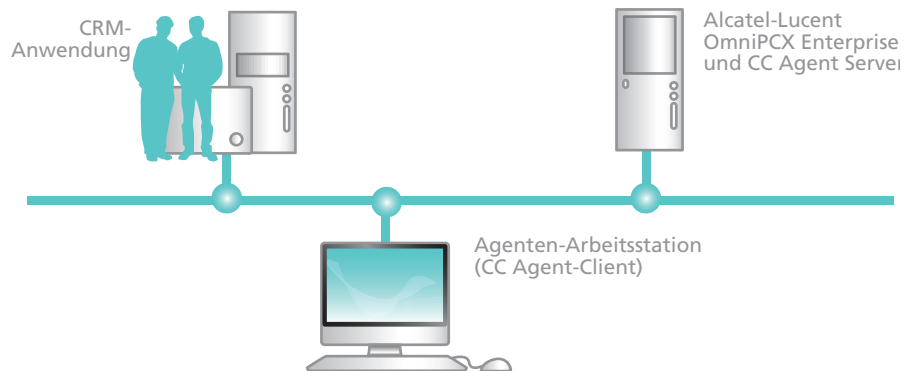
bietet es Agenten die Möglichkeit einer umfassenden Telefonie- und Sitzungskontrolle, einer erweiterten Anrufsüberwachung und der Darstellung individueller und gruppenbasierter Statistiken sowie Zugriff auf wichtige Informationen auf ihrem Desktop.

Als Desktop-Toolkit,

bietet es eine Reihe professioneller Entwicklungstools für die Integration von Desktop-Telefonie in CRM-Anwendungen (Customer Relationship Management).

Client-/Server-Design

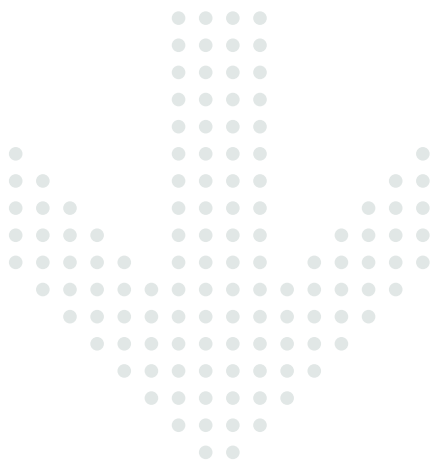
Die CC Agent-Architektur beruht auf einem Client-Server-Design.



Der CC Agent Server umfasst folgende Dienste:

- Einen Telefonieserver für die Bereitstellung von Telefoniediensten und die Kontrolle der Agenten
- Ein Statistik-Server für Echtzeit- und Agentenstatistiken
- Ein Konfigurationsserver für die automatische Konfiguration von CC Agent und die Überwachung von CC Distribution

Der CC Agent-Client (Desktopanwendung) verfügt über Symbolleisten und offene Schnittstellen für eine Integration mit Geschäftsanwendungen, MAPI-kompatiblen Messaging-Diensten sowie LDAP-kompatiblen Verzeichnissen.



Contact Center-Toolkit und -Anwendung für Agenten

Desktop-Integration

Mit CC Agent können Anwender von allen erweiterten Telefoniefunktionen der Alcatel-Lucent CC Distribution profitieren. CC Agent bietet einen sofortigen Zugriff auf den jeweiligen Kommunikationsstatus. Die Agenten können jederzeit ihre individuelle Leistung in der aktuellen Sitzung überprüfen und die Gruppenaktivität anzeigen. Eine Entlastung der Agenten ist möglich, da mit dem PC nur ein einziges Gerät bedient werden muss. Die Agenten können schnell und einfach auf erweiterte Telefoniefunktionen zugreifen, wie z. B. Anrufannahme, Auflegen, Konferenz, Weiterleiten, Makeln und Halten/Zurücknehmen.



Dedizierte ACD-Funktionen ermöglichen den Agenten die Steuerung ihrer Sitzung (Anmelden, Abmelden, Nachbearbeitung usw.), die Interaktion mit dem Supervisor (Supervisor in Gespräche einbeziehen) und das Öffnen oder Schließen der CC Distribution-Dienste.

← Partnerleiste

Der Agent kann die Verfügbarkeit einer ausgewählten Gruppe in Echtzeit über die Partnerleiste optisch darstellen. Anschließend kann der Agent entscheiden, an wen das Gespräch weitergeleitet werden soll. Für eine ausgewählte Gruppe werden die Agenten und der jeweilige Agentenstatus angezeigt. Der Agent kann sofort die verfügbaren Agenten erkennen.

← Universelle Namenwahl

Ein Agent kann eine universelle Namenwahl über verschiedene Adressbuch-Server durchführen, wie z. B. das persönliche CC Agent-Adressbuch, das integrierte Telefonbuch von Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise, das Alcatel-Lucent-Adressbuch, die LDAP-kompatible Verzeichnisse oder ein beliebiges Verzeichnis mit der Alcatel-Lucent Adressbuch-API. CC Agent bietet zudem auch die Anzeige von Namen sowie Informationen zum Adressbuch für jeden eingehenden oder ausgehenden Anruf.

← Messaging-Dienste

Die Benachrichtigung über neue Nachrichten kann für Alcatel-Lucent Messaging-Systeme und andere MAPI-kompatible Systeme direkt über die Agenten-Symbolleiste erfolgen. Durch die Auswahl des entsprechenden Symbols kann der Agent die empfangenen Nachrichten abrufen.

Managementfunktionen für die Anrufprotokollierung

ermöglichen den Zugriff auf das Anrufprotokoll. Die Protokolle können anhand bestimmter Kriterien sortiert werden. Sie können auch für Rückruffunktionen verwendet werden, indem der Agent einfach auf den ausgewählten Eintrag klickt.



Toolkit für das Erstellen von Front-End-CRM-Anwendungen (Customer Relationship Management) auf dem Desktop der Agenten

Customer Relationship Management-Unterstützung

CC Agent kann über verschiedene Entwicklungstools für die Desktop-Integration nahtlos in führende CRM-Lösungen eingebunden werden.

OLE-Server - DDE-Schnittstelle

CC Agent verfügt über einen OLE-Server und eine DDE-Schnittstelle, über die anderen Anwendungen Informationen von CC Agent bereitgestellt werden und die die Ausführung von Telefoniefunktionen, wie z. B. Bildschirm-Popups bei ankommenden Anrufen, ermöglicht.

ActiveX-Controls werden entsprechend den benutzerspezifischen Anforderungen bereitgestellt.

Aufzeichnungs-Schnittstelle

CC Agent ermöglicht die Steuerung externer Aufzeichnungssysteme (Nice Systems usw.).

Funktionen für Remote-Agenten

CCA Nomadic

CC Agent Nomadic ist eine Lösung für den transparenten Zugriff auf CC Agent-Dienste für mobile Mitarbeiter und Telearbeiter, die mit Multimedia-PCs (Voice over IP), Mobiltelefonen, Analogtelefonen oder DECT/PWT-Telefonen ausgerüstet sind.

Glossar

ACD Automatic Call Distributor (automatische Anrufverteilung)

ANI Automatic Number Identification (automatische Rufnummernidentifizierung)

DDE Dynamic Data Exchange (Datenaustauschprotokoll)

DECT Digital European Cordless Telecommunications (Standard für die schnurlose Telekommunikation und die kabellose Datenübertragung)

DNIS Dialed Number Identification Service (Übertragung der gewählten Nummer)

GSM Global System for Mobile communications (Mobilfunkstandard, überwiegend in Europa und den meisten Teilen Asiens)

LDAP Lightweight Directory Access Protocol (Standard für Verzeichnisdienste)

MAPI Messaging Applications Programming Interface (Programmierschnittstelle)

OLE Object Linking and Embedding (Objektverknüpfung und -einbettung)

PWT Personal Wireless Telecommunications (Telekommunikationsstandard, überwiegend in Nordamerika)





Seien Sie Ihrer Konkurrenz einen Schritt voraus

Damit Sie Ihrer Konkurrenz immer einen Schritt voraus sind, hat Alcatel-Lucent die Weichen für den Fortschritt in der Kommunikationstechnologie gestellt, indem alle Möglichkeiten aus Wissenschaft und Technik mit den Anforderungen des Marktes verbunden wurden. Mit Alcatel-Lucent und seinem Netzwerk aus mehr als 2.100 Partnern weltweit gewinnen Sie einen globalen Partner mit Präsenz vor Ort, um den langfristigen Erfolg Ihrer Kommunikations-Lösung zu gewährleisten.

Ihre Vorteile:

- Ein stets einsatzbereites, flexibles und standardbasiertes System, das durch das starke Engagement von Alcatel-Lucent in den Bereichen Innovation und Partnerschaft unterstützt wird.
- Personalisierte Kommunikationslösungen für eine effektive Zusammenarbeit von Mitarbeitern, die so Wissen zu jeder Zeit, an jedem Ort, über beliebige Endgeräte und Zugriffsmöglichkeiten miteinander teilen können.
- Ein anhaltendes Bestreben nach technologischen Innovationen, die Unternehmen beim Ausbau ihrer Wettbewerbsvorteile unterstützen.
- Umweltfreundliche Produkte – von der Herstellung bis zum Einsatz im Data Center.
- Ein langjähriges Bestreben nach Offenheit und Einhaltung von Standards sowie eine Führungsposition bei der Entwicklung von Standards der nächsten Generation.
- Ein marktführendes Portfolio mit mehr als 650 Produkten, eine globale Präsenz, ein globales Service-Team und lokaler Support.

Das Alcatel-Lucent Business Partner-Netzwerk

Weltweite Business Partner, die durch ein anspruchsvolles Business Partner-Programm akkreditiert sind, helfen Ihnen bei der Auswahl der individuell auf Ihre Unternehmensanforderungen zugeschnittenen Lösung von Alcatel-Lucent.

Diese Experten berücksichtigen bei der Wahl der richtigen Netzwerkinfrastruktur und des passenden Kommunikationssystems Ihre speziellen Ansprüche. 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.

Contact Center



4290819 - DE - 05/2009 - Alcatel, Lucent, Alcatel-Lucent und das Alcatel-Lucent-Logo sind Marken von Alcatel-Lucent. Alle anderen Marken sind das Eigentum der jeweiligen Inhaber. Alcatel-Lucent übernimmt keine Verantwortung für die sachliche Richtigkeit der vorgelegten Informationen. Änderungen behalten wir uns ohne Ankündigung vor. © 2009 Alcatel-Lucent. Alle Rechte vorbehalten. Bilder: Getty Images.

www.alcatel-lucent.com

