



# Speziell für den Bedarf von Autohäusern entwickelte Alcatel-Lucent OpenTouch Suite für KMU

Mobilität und Anrufverwaltung für mobile Mitarbeiter

Mit der speziell für den Bedarf von Autohäusern entwickelten **Alcatel-Lucent OpenTouch® Suite für KMU** sind die Mitarbeiter kleiner und mittlerer Autohäuser sowohl unterwegs als auch in den Ausstellungsräumen und Büros jederzeit erreichbar. Ein flexibles Kommunikationssystem ist hier die Lösung für die Anrufverwaltung und die nahtlose Integration mit der Verwaltung.

## TRENDS IM AUTOHANDEL

Die schwächelnde Konjunktur in Europa bremst auch weiterhin den Absatz von Neufahrzeugen (Automotive News Europe, 15. Juni 2012). Durch diese Entwicklung ergeben sich in einem ohnehin wettbewerbsintensiven Markt noch größere Herausforderungen.

## HERAUSFORDERUNGEN FÜR KMU IM AUTOHANDEL

Ein typisches Autohaus hat in der Regel mehrere Abteilungen und Mitarbeiter, die ständig unterwegs sind.

+ **Verkauf:** Die Verkäufer müssen jederzeit erreichbar sein, ob sie gerade eine Probefahrt mit einem Interessenten machen, im Außengelände oder Ausstellungsraum ein Fahrzeug vorführen, oder auch jederzeit zwischen den Terminen. Ein entgangener Anruf ist ein entgangener potenzieller Vertragsabschluss.

- + **Werkstatt:** Besonders hoch ist das Anrufaufkommen in den frühen Morgenstunden, zwischen 8:00 und 10:00 Uhr, wenn die Halter ihre Fahrzeuge abgeben, und dann wieder am späten Nachmittag ab 16:00 Uhr bis um 18:00 Uhr, wenn die Kunden telefonisch die Abholung abstimmen. Das Kommunikationssystem muss in der Lage sein, diese Anrufe – auch zu den Spitzenzeiten – effizient zu verwalten.
- + **Ersatzteilverkauf:** Hier gehen Anfragen per Telefon ein: Viele Anrufe kommen von Werkstätten und einige von Einzelpersonen, die nach Ersatzteilen fragen, die sie selbst einbauen wollen. Wie auch die Werkstatt braucht der Ersatzteilverkauf eine effiziente Anrufverwaltung.
- + **Geschäftsführung:** Die Sicherheit ist eine der Prioritäten der Geschäftsführung. Vertrauliche Dokumente müssen sicher an die jeweiligen Empfänger übermittelt werden können. Viel beschäftigte Geschäftsführer müssen vertrauliche Transaktionen auch an eine Sekretärin delegieren können.

Professionalität ist auch bei der Abwicklung der Kundenanrufe gefragt: eine freundliche Begrüßung und effiziente Anrufweiterleitung an den richtigen Mitarbeiter oder die richtige Abteilung. Auch abteilungsübergreifend müssen Anrufe durchgängig verwaltet werden.

## DIE ALCATEL-LUCENT OPENTOUCH SUITE FÜR KMU KOMMT ZU HILFE

Die speziell für den Bedarf von Autohäusern entwickelte Alcatel-Lucent OpenTouch Suite für KMU integriert das Kommunikationssystem in die mobile Abwicklung von Geschäften durch:

- + Eine einzige Telefonnummer, so dass die im Autohaus eingehenden Anrufe automatisch auf das mobile Endgerät oder die Voicemail umgeleitet werden.
- + Anrufverwaltung von einem Smartphone oder einem mobilen Endgerät aus: Voicemail-Zugriff, Anrufumleitung, Anrufweiterleitung und ein zentralisiertes Adressbuch.
- + Professionelle und effiziente Abwicklung von Kundenanrufen.

### Erreichbarkeit – überall und jederzeit

- + Während einer Probefahrt mit einem Kunden, bei der Vorführung eines Fahrzeugs im Außengelände oder Ausstellungsraum, bei einer Besprechung, in einer anderen Abteilung – oder jederzeit zwischen den Terminen
- + Nur noch eine Rufnummer für das Bürotelefon und das mobile Endgerät
- + Anrufverwaltung von einem Smartphone oder einem mobilen Endgerät aus: Voicemail, Anrufumleitung, Anrufweiterleitung und ein zentralisiertes Adressbuch

### Effizientere Zusammenarbeit und ein besseres Firmen-Image

- + Bessere und schnellere Zusammenarbeit zwischen den Abteilungen
- + Besserer Service und ein professionelles Image, dadurch zufriedener Kunden und höhere Umsätze
- + Die schnelle Bearbeitung, die in dieser Branche gefordert wird

### Erreichbarkeit – überall und jederzeit

- + Automatische Vermittlung: eine Kombination aus Anmeldung und Telefonzentrale ohne Zusatzkosten
- + Eine einfach zu installierende und zu bedienende Komplettlösung

## OPENTOUCH SUITE FÜR KMU: EINE KOMPLETTLÖSUNG

Die Alcatel-Lucent OpenTouch Suite für KMU stellt eine umfassende Lösung bereit.

- + Alcatel-Lucent OmniPCX® Office Rich Communication Edition (RCE), ein Kommunikationsserver für KMU: Voicemail und automatische Vermittlung für die sprachgestützte Weiterleitung eingehender Anrufe
- + Alcatel-Lucent OmniSwitch® 6450 Light, stapelbarer LAN-Switch zur Optimierung der Sprach- und Dateninteroperabilität
- + DECT-Infrastruktur: Alcatel-Lucent Enterprise 4070 Remote-Basisstation und 8340/8340-C IP-DECT Accesspoint
- + Schnurlostelefone: Alcatel-Lucent Enterprise 8232, 8242 DECT-Telefone für die mobile Kommunikation
- + Schnurgebundene Telefone: Alcatel-Lucent Enterprise Premium DeskPhones und DeskPhones
- + Alcatel-Lucent Enterprise OpenTouch Conversation für iPhone, Android und Windows Phone sowie VoIP über die SIP Companion-Option



OpenTouch  
Conversation für  
Android



8038 Premium  
DeskPhone

8242 DECT-Telefon

Unser Unternehmen ist ein führender Anbieter von Kommunikationslösungen und -services für Unternehmen, vom Büro bis hin zur Cloud, die unter der Marke Alcatel-Lucent Enterprise vertrieben werden. Mit weltweit über 2.700 Mitarbeitern in über 100 Ländern und unserem Hauptsitz in der Nähe von Paris, Frankreich, vertrauen wir auf unseren innovativen und unternehmerischen Grundgedanken. Unser Team aus Technologieexperten, Service-Profis und über 2.900 Partnern ist mit Kommunikations-, Netzwerk- und Cloud-Lösungen für Unternehmen aller Größenordnungen für weltweit über 830.000 Kunden da und hilft ihnen, unsere Lösungen und Dienstleistungen an die lokalen Gegebenheiten anzupassen. Gemeinsam mit unseren Partnern erschaffen wir ein individualisiertes Benutzererlebnis, das unseren Kunden und deren Endanwendern greifbare Ergebnisse liefert.