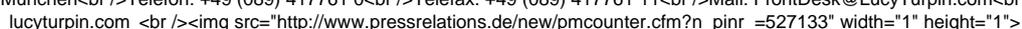




## Alcatel-Lucent startet in ein neues Zeitalter der Kundenservicelösungen für Unternehmen

Alcatel-Lucent startet in ein neues Zeitalter der Kundenservicelösungen für Unternehmen. OpenTouch Customer Service Suite unterstützt Unternehmen jeder Größe mit einer integrierten Plattform bei ihren Multichannel-Kundeninteraktionen einschließlich Kontakt- und Markenpflege. Durch die Einführung einer neuen Technologieplattform, die OpenTouch Customer Service Suite, unterstützt Alcatel-Lucent (Euronext Paris und NYSE: ALU) Unternehmen dabei, ihre Kundenservicestrategien auf die aktuellen und künftigen Kundenanforderungen neu auszurichten und mit den Geschäftsprozessen zu synchronisieren. Heute wird der Kundenkontakt über eine Vielzahl von Kanälen gepflegt - darunter direkte Kontakte, Telefongespräche und vermehrt auch Social Media - was zu weitreichenden Veränderungen im Kundenservice führt. Die neue OpenTouchTM Customer Service Suite (OTCS) von Alcatel-Lucent bedient unterschiedliche Kanäle des Kundenservice-Managements und erweitert die Kundenbetreuung um Funktionen für "eReputation" und Markenmanagement. Die Lösung besteht aus Softwarekomponenten, die unabhängig voneinander je nach Anforderung zusammengestellt und implementiert werden können. Die OpenTouchTM Customer Service Suite erlaubt es den Unternehmen, mit den heute benötigten Modulen zu starten und die Lösung den wachsenden Anforderungen entsprechend jederzeit funktional und quantitativ zu erweitern. Auch die Form der Bereitstellung ist wählbar. Offene APIs, Unified Multichannel Routing (für ein effektives Distribution Management) und Workflow Management stellen ein unkompliziertes System für Unternehmen bereit. Die bei anderen Lösungen oft komplexen Komponenten, aus denen sich ein Kunden-Contact-Center zusammensetzt, sind vollständig in OTCS integriert, was das Management erleichtert und für effiziente Abläufe und geringere Kosten sorgt. Die wichtigsten Funktionalitäten der OpenTouchTM Customer Service Suite auf einen Blick: Einheitliches Interaction Management und Routing sowie einheitliche Desktop-Lösungen - Hohe betriebliche Effizienz bei der Verwaltung und Darstellung aller Interaktionen über einen einheitlichen Prozessablauf und eine ergonomische Anwenderoberfläche. Alle Komponenten sind eng integriert und bilden ein konsistentes Managementsystem. Das gestaltet die Konfigurations- und Reportingprozesse effizienter und kostengünstiger. Von einem einzigen Desktop mit klar vorkonfigurierten Kampagnenleitlinien und Antwortempfehlungen können Contact-Center-Mitarbeiter auf alle Medien und Kanäle zugreifen. Management Portal - Konfiguration, Workforce- und Kampagnenmanagement sowie Echtzeit- und historisches Reporting sind in einem einzigen Management Portal vereint. Die profilbasierte, exakt auf den jeweiligen User und seine Rolle anpassbare Oberfläche ist auf das Management, den Betrieb und die Administration von Contact Centern ausgelegt. Unified Dialer - Diese Funktionalität mit Preview, Power und Predictive Dialing ermöglicht ein erstklassiges Management von Outbound-Kampagnen. Der preisgekrönte, innovative Algorithmus für Predictive Dialing erzielt eine besonders hohe Produktivität der Agenten mit 50 Minuten Aktivzeit pro Stunde und einer konfigurierbaren niedrigen "Nuisance Ratio" von drei Prozent oder weniger. Integrationsfähig - OTCS lässt sich über vorgefertigte Konnektoren und über den Integration Server, der starke, medienunabhängige APIs zur Verfügung stellt, in alle unternehmenskritischen Tools wie beispielsweise CRM- und ERP-Systeme integrieren; ebenso ist die nahtlose Einbindung von Voice Loggern und Spracherkennung möglich. Diese Integration kann rasch im graphisch geführten Design Studio erfolgen. Damit stehen noch mehr Informationen für einen noch besseren Service am Kunden zur Verfügung. Overlay-Ergänzungen - Bestehende Kunden profitieren von neuen Funktionalitäten wie beispielsweise E-Mail Verteilung, einem Sprachdialogsystem oder anderen Bausteinen, die ihre bereits vorhandene Infrastruktur ergänzen. Die OpenTouchTM Customer Service Suite ergänzt die bestehenden Alcatel-Lucent Contact-Center-Lösungen und bildet gleichzeitig die Grundlage für die nächste Generation der durchgängigen Kundenbindung: Unternehmen sprechen nicht nur mit ihren Kunden, sondern arbeiten unmittelbar mit diesen zusammen. Dank dieser Lösung tritt ein Unternehmen einheitlich auf, kann sich konsequent dem Kundenservice widmen und ist dennoch so flexibel und modular aufgestellt, dass es sich dynamisch an geschäftliche Veränderungen anpassen kann. Die Ankündigung der OpenTouchTM Customer Service Suite ist ein Ergebnis der Technologiepartnerschaft zwischen Alcatel-Lucent und Alcatel-Lucent - einem maßgeblichen Akteur im Contact-Center-Markt - und Alcatel-Lucent. Alcatel-Lucent und Alcatel-Lucent haben eng zusammengearbeitet, um die Alcatel-Lucent OpenTouchTM Customer Service Suite auf den Markt zu bringen: Diese adressiert sowohl die Anforderungen mittelständischer Unternehmen als auch die Erwartungen großer Unternehmen. Business Partner von Alcatel-Lucent können damit einen breiteren Markt ansprechen. Dazu tragen die vereinfachte Implementierung, die höhere betriebliche Effizienz und der erweiterte Leistungsumfang bei. Zitate: Sheila McGee-Smith, Principal, McGee Smith Analytics: "Die OpenTouchTM Customer Service Suite vereint die besten Customer-Service-Funktionen: ein innovatives Kundenservice-Angebot mit allen Funktionalitäten, die für das heutige Business erforderlich sind. Hierzu zählen die Integration von Social Media und mobilen Geräten, hochentwickelte Standard-Funktionen und das Predictive Dialing. Nach gründlicher Evaluierung hat Alcatel-Lucent Enterprise mit Alcatel-Lucent einen exzellenten Partner für die neue Multichannel-Customer-Service-Lösung gefunden." Michel Emelianoff, President Alcatel-Lucent Enterprise: "Die neue OpenTouchTM Customer Service Suite verbindet die Kundeninteraktion noch weiter mit den Geschäftsprozessen und erreicht mit ihrer unkomplizierten Plattform ein noch breiteres Spektrum von Unternehmen. OTCS spricht die Sprache der Kunden und leistet eine umfassende Multimedia-Unterstützung - von der Sprachkommunikation bis hin zu Social Media. Alcatel-Lucent Enterprise gibt einem Markt mit entsprechendem Bedarf ein Werkzeug an die Hand, das den Kundenserviceanforderungen heute und in Zukunft gerecht wird. Mit dieser Lösung profitieren mittelständische und große Unternehmen aller Branchen von einer hohen betrieblichen Effizienz bei niedrigen Gesamtkosten." Weitere Informationen finden Sie unter: Produktwebsite <http://bit.ly/OTECprs> YouTube <http://bit.ly/OTECvid> Über Alcatel-Lucent (Euronext Paris und NYSE: ALU) Als ein führender Innovator in den Geschäftsfeldern Netze und Kommunikationstechnik, Produkte und Dienstleistungen ist Alcatel-Lucent seit vielen Jahren geschätzter Partner von Service Providern, Unternehmen und Regierungen. Zu Alcatel-Lucent gehören die Bell Labs, eine der weltweit renommierten F&E-Einrichtungen. Die Bell Labs zeichnen für technologische Neuerungen verantwortlich, die die Netz- und Kommunikationsbranche entscheidend geprägt haben. Die innovativen Lösungen von Alcatel-Lucent werden von internationalen Einrichtungen hinsichtlich ihres positiven Einflusses auf die Gesellschaft regelmäßig ausgezeichnet. In 2012 wurde Alcatel-Lucent zum zweiten Mal in Folge zu einem der Thomson Reuters Top 100 Global Innovators ernannt. Die Ernennung beruht auf der stetigen Erweiterung des erstklassigen Patentbestands des Unternehmens; dieser zählt zu den umfassendsten der Telekommunikationsbranche. Alcatel-Lucent wurde auch aufgrund seiner nachhaltigen Performance ausgezeichnet. In 2012 wurde das Unternehmen weiterhin als Technology Supersector Leader vom Dow Jones Sustainability Index gelistet. Durch seine Erfindungen schafft es Alcatel-Lucent, dass Kommunikation nachhaltig, bezahlbar und leicht zugänglich wird - ganz im Sinne seiner Mission, das Potenzial einer vernetzten Welt auszuschöpfen. Mit weltweiten Niederlassungen ist Alcatel-Lucent der regionale Partner mit weltweiter Ausrichtung. Das in Frankreich gelistete Unternehmen erzielte 2012 einen Umsatz von 14,4 Milliarden Euro. Der Hauptsitz von Alcatel-Lucent ist in Paris. Weitere Informationen finden Sie unter: <http://www.alcatel-lucent.com> <http://www.alcatel-lucent.com/blog> [http://twitter.com/Alcatel\\_Lucent](http://twitter.com/Alcatel_Lucent) Lucy Turpin Communications High Tech PR & MarCom Agency Prinzregentenstr. 79 München 81675 München Telefon: +49 (089) 417761 0 Telefax: +49 (089) 417761 11 Mail: [FrontDesk@LucyTurpin.com](mailto:FrontDesk@LucyTurpin.com) URL: <http://www.lucyturpin.com> 

### Pressekontakt

Lucy Turpin Communications High Tech PR & MarCom Agency

lucyturpin.com  
FrontDesk@LucyTurpin.com

### **Firmenkontakt**

Lucy Turpin Communications High Tech PR & MarCom Agency

81675 München

lucyturpin.com  
FrontDesk@LucyTurpin.com

Weitere Informationen finden sich auf unserer Homepage