**Alcatel-Lucent wprowadza nową generację rozwiązań do obsługi klientów**

**Alcatel-Lucent wprowadza na rynek rozwiązanie OpenTouch™ Customer Service, które umożliwia przedsiębiorstwom dostosowywanie strategii obsługi klientów do ich aktualnych i przyszłych potrzeb oraz zachodzących w ich firmach procesów biznesowych.**

Klienci kontaktują się z firmami na wiele sposobów — osobiście, telefonicznie, a obecnie coraz częściej przez media społecznościowe — co powoduje duże zmiany w sposobie ich obsługi.

Nowe rozwiązanie OpenTouch Customer Service (OTCS) Alcatela-Lucenta uwzględnia te różne kanały zarządzania kontaktami z klientem, rozszerzając jego zakres o „e-reputację” i zarządzanie marką. Rozwiązanie składa się z modułów oprogramowania, które mogą być sprzedawane niezależnie, co umożliwia przedsiębiorstwom elastyczne wdrażanie dostosowane do ich potrzeb.

Firmy mogą wybrać moduły, które są im aktualnie potrzebne, a następnie – w miarę rozwoju – dodawać nowe (aby rozszerzyć funkcje lub powiększyć system) , jednocześnie decydując o sposobie ich wprowadzania. Otwarte interfejsy API, wielokanałowy ujednolicony routing (do szybkiego zarządzania dystrybucją) i zarządzanie przepływem pracy zapewniają pełny zakres interakcji multimedialnych i tworzą uproszczony system komunikacji dla firm. Złożone komponenty, które tworzą centrum contact center dla klientów, są w pełni zintegrowane w OTCS, co znacznie zmniejsza problemy z zarządzaniem, poprawia efektywność operacyjną i obniża koszty.

Najważniejsze cechy rozwiązania Alcatel-Lucent OpenTouch Customer Service

Ujednolicone interfejsy klientów z których korzystają agenci, ujednolicone zarzadzanie interakcjami i routingiem . Jednorodność zapewnia efektywność operacyjną, umożliwiając zarządzanie wszystkimi kontaktami oraz ich wyświetlanie z wykorzystaniem zunifikowanego procesu i ergonomicznego interfejsu użytkownika. Wszystkie komponenty są ściśle ze sobą zintegrowane, tworząc jeden system zarządzania oraz optymalizując konfigurację i procesy raportowania, co zwiększa efektywność operacyjną i obniża koszty. Agenci mają dostęp do wszystkich mediów i kanałów z jednego pulpitu z przejrzystymi, wstępnie skonfigurowanymi wskazówkami dotyczącymi kampanii oraz zalecanymi odpowiedziami.

Portal zarządzania. Ujednolica konfigurację w ramach jednego narzędzia internetowego, łącznie z zarządzaniem pracownikami i kampaniami oraz raportowaniem bieżącym i historycznym. Dzięki adaptacyjnemu interfejsowi opartemu na profilach możliwe jest efektywne zarządzanie obszarem contact center i jego sprawne funkcjonowanie.

Ujednolicone wybieranie. Funkcja ta zapewnia najlepsze w swojej klasie zarządzanie kampaniami zewnętrznymi dzięki trybom Preview, Power i Predictive. Wyróżniony algorytm trybu Predictive umożliwia znaczne zwiększenie produktywności agentów — do 50 min zajętości na godzinę, przy wskaźniku uciążliwości nie większym niż 3%.

Możliwości integracji. OTCS integruje się ze wszystkimi najważniejszymi narzędziami biznesowymi, takimi jak CRM, ERP oraz systemy nagrywania i rozpoznawania mowy. Takie połączenie rozszerza zakres wiedzy dostępnej w obsłudze klienta przez wykorzystywanie połączeń bezpośrednich i serwera integracji z jednolitą, wielomodułową warstwą interfejsów API i kompletnym studiem projektowym.

Nakładki. Umożliwiają dotychczasowym klientom dostęp do nowych funkcji, takich jak poczta wychodząca, IVR itd., z wykorzystaniem posiadanej infrastruktury.

Rozwiązanie OpenTouch Customer Service jest dopełnieniem dotychczasowego zestawu modułów Alcatel-Lucent Contact Center. Stanowi ono podstawę systemów nowej generacji zapewniających stały dostęp, które umożliwiają przedsiębiorstwom współpracę z klientami, a nie tylko rozmawianie z nimi. Rozwiązanie pozwala przedsiębiorstwu działać jako jedna całość i w pełni angażować się w obsługę klientów. Jest elastyczne i modułowe, dzięki czemu można je łatwo dostosowywać do zmian zachodzących w firmie.

Informacja o rozwiązaniu OpenTouch Customer Service zawiera odwołanie do współpracy technicznej między Alcatelem-Lucentem i Altitude Software, jedną z ważniejszych firm na rynku contact center. Alcatel-Lucent blisko współpracował z Altitude Software w celu wprowadzenia na rynek rozwiązania OpenTouch Customer Service dla firm średniej wielkości, a także spełnienia wymagań biznesowych dużych firm. Dzięki temu partnerzy Alcatela-Lucenta mogą zaspokajać potrzeby szerszego segmentu rynku rozwiązań dla przedsiębiorstw, stosując uproszczone modele wdrażania, które zapewniają pełny zestaw funkcji i większą efektywność operacyjną.

Cytaty

„Rozwiązanie OpenTouch Customer Service oferuje przedsiębiorstwom to, co najlepsze — nowatorską obsługę klientów ze wszystkimi funkcjami wymaganymi obecnie przez firmy, takimi jak integracja mediów społecznościowych i urządzeń mobilnych, a także zaawansowane funkcje tradycyjne, takie jak Predictive Dialing. Po starannej weryfikacji Alcatel-Lucent Enterprise dokonał trafnego wyboru partnera — Altitude Software — ze względu na jego nowe, wielokanałowe rozwiązanie do obsługi klientów”

— powiedziała Sheila McGee-Smith, dyrektor McGee-Smith Analytics.

„Nowe rozwiązanie OpenTouch Customer Service zapewnia głębszą interakcję z klientem pod względem procesów biznesowych, docierając przy tym do szerszej gamy przedsiębiorstw za pomocą uproszczonej platformy. OTCS mówi językiem klienta i oferuje wsparcie multimedialne — od funkcji głosowych po media społecznościowe. Alcatel-Lucent Enterprise może zaoferować wolniej rozwijającym się rynkom narzędzie, które zaspokoi obecne i przyszłe potrzeby przedsiębiorstw w zakresie obsługi klientów. Co więcej, rozwiązanie zapewnia średnim i dużym przedsiębiorstwom ze wszystkich branż efektywność operacyjną i ograniczenie kosztów”

— powiedział Michel Emelianoff, prezes Alcatel-Lucent Enterprise.

**Informacje o Alcatel-Lucent**

Alcatel-Lucent to wieloletni, zaufany partner operatorów, przedsiębiorstw i instytucji rządowych z krajów całego świata, lider innowacji w zakresie technologii sieciowych i komunikacyjnych. Do Alcatela-Lucenta należą laboratoria Bell Labs — jeden z czołowych ośrodków badawczo-rozwojowych na świecie — które opracowują przełomowe technologie, od lat zmieniające oblicze sieci i komunikacji.

Innowacje Alcatela-Lucenta są często wyróżniane przez międzynarodowe instytucje za pozytywny wpływ na społeczeństwo. W 2012 r. Alcatel-Lucent kolejny rok z rzędu znalazł się wśród stu najbardziej innowacyjnych firm w rankingu Thomson Reuters Top 100 Global Innovators, zdobywając uznanie za nieustanne wzbogacanie swojego znakomitego portfela patentów — jednego z największych w branży telekomunikacyjnej. Alcatel-Lucent został również wyróżniony za zrównoważony rozwój — w 2012 r. firma otrzymała tytuł lidera supersektora technologicznego w rankingu Dow Jones Sustainability Index.

Poprzez swoje innowacje Alcatel-Lucent nieustannie dąży do zapewnienia zrównoważonej, ekonomicznej i bardziej dostępnej komunikacji, co wpisuje się również w misję firmy — „Wykorzystać potencjał połączonego świata”.

Działając na całym świecie, firma jest lokalnym partnerem o globalnym zasięgu.

W 2012 r. Alcatel-Lucent osiągnął przychody ze sprzedaży w wysokości 14,4 mld EUR. Firma została założona we Francji, a jej siedziba znajduje się w Paryżu.

Więcej informacji o firmie Alcatel-Lucent można znaleźć w jej serwisie internetowym (http://www.alcatel-lucent.com), na jej blogu (http://www.alcatel-lucent.com/blog) oraz na Twitterze (http://twitter.com/Alcatel\_Lucent).