



# Alcatel-Lucent OpenTouch Suite für KMU für den Einsatz in Banken

Besserer  
Kundendienst und  
mehr Effizienz

Mit der speziell auf die Anforderungen von Banken zugeschnittenen **Alcatel-Lucent OpenTouch™ Suite für KMU** steht Ihnen ein effizientes Kommunikationssystem zur Verfügung, mit dem Sie Ihren Kundendienst verbessern können. Die **OpenTouch Suite für KMU** bietet nahtlose, flexible Dienste mit einem umfassenden Anrufmanagement, damit Sie schnell auf die Bedürfnisse Ihrer Kunden reagieren und sich so ihre Loyalität sichern können.

## TRENDS IM BANKGEWERBE

Aufgrund des scharfen Wettbewerbs und des schnellen Wechsels der Kunden zum Online-Banking müssen Banken ihre Geschäftspraktiken ändern, um Abläufe zu rationalisieren und Kosten zu reduzieren.

## HERAUSFORDERUNGEN FÜR BANKEN

Ein Bankenwechsel war nie so einfach wie heute. Hinzu kommt, dass immer mehr Kunden ihre Bankgeschäfte online abwickeln. Wenn Kunden in Ihrer Bank anrufen, müssen die Mitarbeiter in der Lage sein, schnell auf die Wünsche der Kunden einzugehen und ihre Zufriedenheit sicherzustellen. Das Kommunikationssystem muss ein umfassendes Anrufmanagement sowie professionelle Begrüßungsansagen und eine effiziente Anrufweiterleitung an die zuständige Abteilung bieten. Ferner muss das System in der Lage sein, Anrufüberläufe abzuwickeln, während Sie sich im Kundengespräch befinden. Um die Produktivität der Mitarbeiter zu erhöhen, muss das System Tools für die Zusammenarbeit bereitstellen und sich in die üblichen Geschäftsabläufe der Bank integrieren lassen.



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

Mit der für den Einsatz in Banken entwickelten Alcatel-Lucent OpenTouch Suite für KMU erhalten Sie ein Kommunikationssystem, das auf Ihre einzigartigen Anforderungen zugeschnitten ist, ganz egal, ob es sich um eine kleine Geschäftsstelle oder um die Zentrale einer Bank handelt. Profitieren Sie von folgenden Vorteilen:

- + Funktionsreiche Anwendungen, mit denen Sie den Kundendienst und die Anrufabwicklung verbessern können
- + Ein flexibler Kommunikationsserver und eine Netzinfrastruktur mit leistungsstarken integrierten Funktionen
- + Große Auswahl an schnurgebundenen Telefonen für die professionelle IP- oder Digitaltelefonie

### BESSERER KUNDENDIENST UND HÖHERE MITARBEITERPRODUKTIVITÄT

- + Überwachung eingehender Anrufe, professionelle Begrüßungsansagen und effizientes Smart Call Routing (SCR), um die Zufriedenheit und Loyalität der Kunden sicherzustellen
- + Mehr Effizienz und eine höhere Produktivität der Mitarbeiter durch erweiterte Dienste für die Geschäftstelefonie und vielfältige Funktionen zur Optimierung der Zusammenarbeit
- + Hochwertige Breitband-Audiokapazität und ständige Verfügbarkeit
- + Sicherer Faxversand/-empfang und zentralisiertes Faxmanagement

### UMFASSENDES ANRUFMANAGEMENT

- + Multiple Automated Attendant (MLAA) mit automatischer Anrufannahme und effizienter, direkter Weiterleitung an die zuständige Abteilung
- + Für VIP-Kunden bietet die Smart Call Routing-Funktion eine angepasste Begrüßungsansage

- + Für größere Banken: Umfassendes Anrufmanagement, Anrufwarteschlange sowie Anrufverteilung mit Automatic Call Distribution (ACD) an die Agenten im Call Center
- + Chef/Sekretär-Funktion für eine einfache Anrufüberwachung

### REDUZIERTER KOSTEN

- + Eine Kombination aus Anmeldung und Telefonzentrale ohne Zusatzkosten
- + Umfassende, skalierbare Lösung, die sich einfach installieren, warten und erweitern lässt.
- + Eine Infrastruktur für Sprach-/Datendienste mit einer bedienerfreundlichen Verwaltungsoberfläche und niedrigem Energieverbrauch

## OPENTOUCH SUITE FÜR KMU: EINE KOMPLETTLÖSUNG

Die Alcatel-Lucent OpenTouch Suite für KMU stellt eine vollständige Kommunikationslösung für Banken aller Größenordnungen bereit.

- + Alcatel-Lucent OmniPCX™ Office Rich Communication Edition (RCE), ein flexibler Kommunikationsserver für KMU
- + Alcatel-Lucent OmniSwitch™ 6450 Light, stapelbarer LAN-Switch, der umfassend getestet und validiert wurde, um die Sprach- und Dateninteroperabilität zu optimieren
- + Alcatel-Lucent RCE Fax Server für ein sicheres, zentralisiertes Faxmanagement und einen schnellen ROI
- + Alcatel-Lucent OmniTouch™ 8082 My IC Phone, das Smartphone für Ihren Schreibtisch
- + Alcatel-Lucent IP Touch 4068-Telefon mit integrierten IP-/Telefoniefunktionen
- + Alcatel-Lucent 8002/8012-Tischtelefone mit SIP-basierten Funktionen und integrierter Verwaltung



IP Touch 4068-Telefon



8082 My IC Phone

**Alcatel-Lucent Enterprise** liefert Kommunikationslösungen, Dienste und Produkte für Unternehmen aller Größenordnungen - von kleinen Start-up-Unternehmen bis hin zu internationalen Großkonzernen. Mit Unterstützung der Innovationsschmiede Bell Labs bietet Alcatel-Lucent Unternehmen die Vorzüge einer sicheren und leistungsstarken Kommunikationsinfrastruktur.