



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

Besserer  
Kundendienst und  
mehr Effizienz

Mit der speziell auf die Anforderungen von Versicherungsbüros zugeschnittenen **Alcatel-Lucent OpenTouch™ Suite für KMU** steht Ihnen ein effizientes Kommunikationssystem zur Verfügung, mit dem Sie sowohl Ihren Kundendienst als auch die Zusammenarbeit mit Kollegen verbessern können. Die **OpenTouch Suite für KMU** bietet nahtlose und flexible Dienste, damit Sie schnell auf die Bedürfnisse Ihrer Kunden reagieren und ihre Zufriedenheit sicherstellen können.

## TRENDS IN DER VERSICHERUNGSBRANCHE

Angesichts zunehmender wirtschaftlicher Unsicherheit und niedriger Zinssätze müssen sich Versicherungsgesellschaften in einem immer mobiler werdenden, kundenorientierten Markt auf Kosteneinsparungen und neue Wege zur Erreichung von Rentabilität konzentrieren.

## HERAUSFORDERUNGEN FÜR VERSICHERUNGSBÜROS

Kunden suchen kostengünstige Versicherungslösungen, die auf ihre ganz konkreten Bedürfnisse abgestimmt sind und sie führen ihre Suche verstärkt online durch. Wenn Kunden in Ihrem Büro anrufen, müssen die Mitarbeiter in der Lage sein, ihnen einen ausgezeichneten Service zu bieten und ihre Zufriedenheit sicherzustellen. Das Kommunikationssystem muss ein umfassendes Anrufmanagement sowie eine professionelle Begrüßungsansage 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. Wenn Sie Ihr Büro verlassen, müssen Sie die Möglichkeit haben, Anrufe auf die Voicemail umzuleiten und die Voicemail per Fernzugriff abzufragen, wobei natürlich der Datenschutz gewährleistet bleiben muss. Um die Produktivität der Mitarbeiter zu erhöhen, muss das System Tools für die Zusammenarbeit mit Kollegen bereitstellen und sich in die Geschäftsabläufe des Versicherungsbüros integrieren lassen.



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

Mit der für den Einsatz in Versicherungsbüros 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 Versicherungsagentur oder um die Versicherungszentrale handelt. Sie profitieren 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

- + Professionelle Begrüßungsansage und effizientes Smart Call Routing (SCR)
- + Mehr Effizienz und eine höhere Produktivität der Mitarbeiter durch erweiterte Dienste für die Geschäftstelefonie und vielfältige Funktionen zur Optimierung der Zusammenarbeit
- + Leistungsstarke Tools für die Zusammenführung von Kontaktlisten und Präsenzinformationen
- + Sicherer Faxversand/-empfang und zentralisiertes Faxmanagement

### UMFASSENDES ANRUFMANAGEMENT UND FUNKTIONSREICHE TELEFONE

- + SCR mit Automated Attendant (AA) für die automatische Anrufannahme und eine effiziente, direkte Weiterleitung an das richtige Ziel im Unternehmen
- + Umfassendes Anrufmanagement, Anrufwarteschlange sowie Anrufverteilung mit Automatic Call Distribution (ACD) an die Agenten im Call Center
- + Für größere Versicherungsbüros: Alcatel-Lucent PIMphony™ für optimierte PC-Telefonie
- + Professionelle schnurgebundene Telefone mit integrierter Verwaltung und energieeffizienten Funktionen

### 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 Versicherungsbüros 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 IP Touch 4068-Telefon mit integrierten IP-/Telefoniefunktionen
- + Alcatel-Lucent 8002/8012-Tischtelefone mit SIP-basierten Funktionen und integrierter Verwaltung
- + Alcatel-Lucent My IC Social Networks, ein Plug-In für Microsoft® Outlook® mit CTI-Funktionen und Präsenzinformationen
- + Alcatel-Lucent PIMphony, das Ihnen die Verwaltung Ihrer Anrufe über den PC ermöglicht



IP Touch 4068-Telefon



8002/8012-Tischtelefone

**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.