



# Alcatel-Lucent Enterprise OpenTouch Suite für KMU für den Einsatz in Reisebüros

Besserer  
Kundendienst und  
mehr Effizienz

Mit der speziell auf die Anforderungen von Reisebüros zugeschnittenen **Alcatel-Lucent Enterprise 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 und flexible Dienste mit einem umfassenden Anrufmanagement, damit Sie schnell auf die Bedürfnisse Ihrer Kunden reagieren und sich so ihre Loyalität sichern können.

## TRENDS IN DER REISEBRANCHE

Angesichts zunehmender wirtschaftlicher Unsicherheit und einer starken Tendenz der Kunden, ihren Urlaub online zu buchen, müssen Reisebüros ihre Geschäftspraktiken ändern, um sich die Loyalität ihrer Kunden zu sichern und in einem sich wandelnden Markt wettbewerbsfähig zu bleiben.

## HERAUSFORDERUNGEN FÜR REISEBÜROS

Da die Menschen zunehmend im Internet nach Reiseangeboten suchen und ihren Urlaub online buchen, müssen Reisevermittler ihren Kunden mit personalisierten Diensten und Fachwissen einen Mehrwert bieten. Wenn Kunden in Ihrem Reisebüro 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 den richtigen Reisevermittler 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. Um die Produktivität der Mitarbeiter zu erhöhen und die Kommunikation mit bevorzugten Reiseveranstaltern zu erleichtern, muss das System Tools für die Zusammenarbeit bereitstellen und sich in die Geschäftsabläufe des Reisebüros integrieren lassen.

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

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

- + Funktionsreiche Anwendungen, mit denen Sie den Kundendienst und die Anrufabwicklung verbessern können - von Informationsanfragen über die Reisebuchung bis hin zur Nachbetreuung
- + 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 Mitarbeiterproduktivität durch erweiterte Dienste für die Geschäftstelefonie

### UMFASSENDES ANRUFMANAGEMENT UND FUNKTIONSREICHE TELEFONE

- + Smart Call Routing mit Automated Attendant (AA) für die automatische Anrufannahme und eine effiziente, direkte Weiterleitung an den zuständigen Mitarbeiter
- + Für größere Reisebüros: Multiple Automated Attendant (MLAA) mit mehreren Sprachen und anpassbaren Ebenen
- + Professionelle schnurgebundene Telefone mit integrierter Verwaltung und energieeffizienten Funktionen

### REDUZIERTER KOSTEN

- + Eine Kombination aus Anmeldung und Telefonzentrale ohne Zusatzkosten – rund um die Uhr an 7 Tagen in der Woche verfügbar
- + 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 Enterprise OpenTouch Suite für KMU stellt eine vollständige Kommunikationslösung für Reisebüros aller Größenordnungen bereit.

- + Alcatel-Lucent Enterprise OmniPCX® Office Rich Communication Edition (RCE), ein flexibler Kommunikationsserver für KMU
- + Alcatel-Lucent Enterprise OmniSwitch® 6450 Light, stapelbarer LAN-Switch, der umfassend getestet und validiert wurde, um die Sprach- und Dateninteroperabilität zu optimieren
- + Alcatel-Lucent Enterprise 8068 Premium Deskphone mit integrierten IP-/Telefoniefunktionen
- + Alcatel-Lucent Enterprise 8012 Deskphone mit SIP-basierten Funktionen und integrierter Verwaltung



8068 Premium Deskphone



8012 Deskphone



Accesspoint

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.

Mit Kommunikations-, Netzwerk- und Cloud-Lösungen für Unternehmen aller Größenordnungen ist unser Team aus Technologieexperten, Service-Profis und über 2.900 Partnern für weltweit über 830.000 Kunden da und hilft ihnen, unsere Lösungen und Dienstleistungen an die lokalen Gegebenheiten anzupassen. So werden über individualisierte Benutzererlebnisse für Kunden und Endbenutzer greifbare Unternehmensergebnisse geschaffen.