



Alcatel-Lucent OpenTouch Suite para PYMES para oficinas bancarias

Mejore la atención
a los clientes y sea
más eficiente

La solución **Alcatel-Lucent OpenTouch® Suite para PYMES** para oficinas bancarias permite atender a sus clientes mediante un sistema de comunicaciones eficiente y multifuncional. **OpenTouch Suite para PYMES** ofrece continuidad y flexibilidad en los servicios, con un sistema integral de gestión de llamadas para atender rápidamente las necesidades de los clientes y ayudar a mantener su fidelidad.

TENDENCIAS EN EL SECTOR BANCARIO

Ante la férrea competencia y la gran movilidad de los clientes hacia la banca digital, las oficinas bancarias están transformando sus prácticas empresariales para racionalizar sus operaciones y reducir costes (La triple transformación: 2º Informe anual McKinsey del sector bancario, octubre 2012).

RETOS DE LAS OFICINAS BANCARIAS

Cambiar de banco nunca había sido tan fácil y, cada vez con más frecuencia, los clientes realizan sus transacciones por Internet. Cuando los clientes llaman a la oficina, los empleados deben responder eficazmente para atender sus necesidades y garantizar su satisfacción. El sistema de comunicación debe proporcionar una gestión de llamadas integral, con un servicio de bienvenida profesional y un enrutamiento de llamadas eficiente al departamento correspondiente. El sistema debe poder gestionar las llamadas que no pueden ser atendidas mientras se atiende a otros clientes. Para aumentar la productividad del personal, el sistema necesita proporcionar herramientas colaborativas y garantizar la integración con las operaciones de la oficina bancaria.



ALCATEL-LUCENT OPENTOUCH SUITE PARA PYMES AL RESCATE

La solución Alcatel-Lucent OpenTouch™ Suite para PYMES para oficinas bancarias permite ofrecer un sistema de comunicación a la medida de las necesidades de su negocio, sea este una pequeña sucursal o una gran oficina central.

- + Aplicaciones multifuncionales que mejoran el servicio al cliente y la gestión de llamadas
- + Un servidor de comunicaciones y una infraestructura de red de gran flexibilidad con sólidas funciones integradas
- + Amplias gamas de teléfonos cableados para telefonía IP profesional o telefonía digital

MEJOR SERVICIO AL CLIENTE Y AUMENTO DE LA PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL

- + Seguimiento de las llamadas entrantes, servicio de bienvenida profesional y Enrutamiento de llamadas inteligente (SCR) para garantizar la satisfacción y fidelidad del cliente
- + Avanzados servicios de telefonía empresarial y múltiples funciones de conversación para mejorar la eficiencia y productividad del personal
- + Capacidad de audio de banda ancha de alta calidad y disponibilidad permanente

GESTIÓN DE LLAMADAS INTEGRAL

- + Operadora automática múltiple (MLAA) con contestador automático y eficiente desvío directo de llamadas al departamento correspondiente
- + Para clientes especiales, SCR ofrece un servicio de bienvenida personalizado
- + Para oficinas bancarias de mayor tamaño, gestión y atención de llamadas integral con colas de espera y Distribución automática de llamadas (ACD) a agentes del centro de atención al cliente
- + Función de Gestor/Asistente de llamadas para un fácil seguimiento de llamadas

REDUCCIÓN DE GASTOS

- + Operadora Automática : un recepcionista combinado con un servicio de respuesta automática sin tener que contratar a personal dedicado adicional
- + Solución completa y escalable, fácil de instalar, mantener y ampliar
- + Infraestructura única para servicios de voz/datos, con una sencilla interfaz de gestión y bajo consumo energético

OPENTOUCH SUITE PARA PYMES: UNA SOLUCIÓN COMPLETA

Con OpenTouch Suite para PYMES, Alcatel-Lucent Enterprise ofrece una solución de comunicaciones completa para oficinas bancarias de todos los tamaños.

- + Alcatel-Lucent OmniPCX® Office Rich Communication Edition (RCE), un servidor de comunicaciones para PYMES que ofrece gran flexibilidad
- + Conmutador de LAN apilable Alcatel-Lucent OmniSwitch® 6450-L, probado y validado íntegramente para una interconexión de voz y datos optimizada
- + Alcatel-Lucent 8082 My IC Phone, el smartphone para su escritorio
- + Teléfono de sobremesa Alcatel-Lucent 8068 Premium DeskPhone con funciones de telefonía IP integradas.
- + Alcatel-Lucent 8018 DeskPhone, con funciones de telefonía IP integradas



8068 Premium
DeskPhone



8018 DeskPhone

Alcatel-Lucent Enterprise es uno de los principales proveedores de soluciones y servicios de telecomunicaciones para empresas, desde la oficina hasta la nube. Somos una empresa con un largo historial de espíritu innovador y emprendedor que opera en todo el mundo con más de 2700 empleados en más de 100 países y que tiene su oficina central cerca de Paris, Francia.

Con soluciones de telecomunicaciones, redes y nube para empresas de todos los tamaños, nuestros equipos de expertos en tecnología, profesionales de servicio y más de 2.900 partners atienden a más de 830.000 clientes en todo el mundo, personalizando y adaptando nuestras soluciones y servicios a las necesidades concretas de cada cliente. Proporcionamos resultados empresariales tangibles mediante experiencias conectadas personalizadas para clientes y usuarios finales.

enterprise.alcatel-lucent.com

Alcatel-Lucent y el logotipo de Alcatel-Lucent Enterprise son marcas comerciales de Alcatel-Lucent. Para saber de otras marcas utilizadas por las empresas filiales de ALE holding, visite: enterprise.alcatel-lucent.com/trademarks. Todas las demás marcas comerciales son propiedad de sus respectivos propietarios. La información incluida puede modificarse sin previo aviso. ALE Holding no asume ninguna responsabilidad por las posibles inexactitudes del contenido. (Marzo 2016)

Alcatel·Lucent 
Enterprise