



Alcatel-Lucent OpenTouch Suite para PYMES para Concesionarios de Automóviles

Movilidad y gestión
de llamadas para
empleados en
movimiento

Alcatel-Lucent OpenTouch Suite® para PYMES para Concesionarios de Automóviles permite a los empleados de los concesionarios pequeños y medianos estar localizables tanto entre departamentos como cuando están fuera. Esta solución ofrece gestión de llamadas con integración continua con la oficina a través de un sistema de comunicaciones flexible.

TENDENCIAS EN EL SECTOR DE LA DISTRIBUCIÓN DE COCHES

Por la mala coyuntura económica europea actual, la venta de coches de primera mano sigue disminuyendo (Automotive News Europe, 15 de junio de 2012). Esta tendencia exige aún más esfuerzo en un mercado tradicionalmente muy competitivo.

RETOS PARA LAS PYMES DEL SECTOR DE DISTRIBUCIÓN DE AUTOMÓVILES

Los concesionarios de automóviles normalmente suelen contar con varios departamentos y trabajadores siempre en movimiento.

- + **Ventas:** Los empleados de ventas deben estar localizables tanto si están realizando una prueba de conducción con un posible cliente, como si están enseñando un coche o desplazándose. Una llamada perdida es una posible venta desaprovechada.

- + **Taller de reparaciones:** El volumen de llamadas es muy grande por la mañana de 8:00 a 10:00 horas, cuando la gente llama para dejar sus coches, y por la tarde de 16:00 a 18:00 horas, para recogerlos. El sistema de comunicaciones debe poder gestionar este volumen de llamadas de forma eficaz.
- + **Almacén de recambios:** Este departamento recibe muchas llamadas: el 90 %, de talleres y el 10 %, de personas individuales que quieren reparar ellos mismos sus coches. Al igual que en el taller de reparaciones, la eficiencia en la gestión de llamadas es crucial.
- + **Ejecutivos:** La seguridad es la prioridad de los ejecutivos. Necesitan garantizar una transmisión segura de documentos confidenciales a sus destinatarios. Los ejecutivos más ocupados también necesitan delegar transacciones confidenciales a ayudantes administrativos.

Asimismo, las llamadas de los clientes deben ser gestionadas de forma profesional, con una bienvenida personalizada y desviando las llamadas eficazmente al empleado o departamento más adecuado. Las llamadas deben gestionarse integralmente entre departamentos.



ALCATEL-LUCENT OPENTOUCH SUITE PARA PYMES **AL RESCATE**

Alcatel-Lucent OpenTouch Suite para PYMES para Concesionarios de Automóviles integra el sistema de comunicaciones con operaciones comerciales sobre la marcha ofreciendo:

- + Un único número de teléfono para que las llamadas a la oficina se puedan desviar automáticamente al teléfono móvil o al buzón de voz de una forma sencilla.
- + Gestión de llamadas desde un dispositivo móvil: Buzón de voz, transferencia de llamadas, desvío de llamadas y una agenda de contactos centralizada.
- + Gestión profesional y eficaz de las llamadas de los clientes.

Disponibilidad en cualquier momento y lugar

- + Mientras realiza una prueba de conducción con un cliente, le enseña un vehículo, cuando esté reunido o en otro departamento o de camino
- + Un único número de teléfono para el teléfono de la oficina y su dispositivo móvil
- + Gestión de llamadas desde un Smartphone o dispositivo móvil: Buzón de voz, transferencia de llamadas, desvío de llamadas y una agenda de contactos centralizada

Mayor colaboración y una mejor imagen

- + Mejore y agilice la colaboración con otros departamentos
- + Mejore la atención y su imagen profesional, satisfaciendo a sus clientes y aumentando sus ventas
- + En este sector es fundamental un tiempo de respuesta rápido

Reducción de costes

- + Operadora Automática : un recepcionista combinado con un servicio de respuesta automatizado sin tener que contratar a personal dedicado adicional
- + Una solución completa fácil de instalar y de usar

OPENTOUCH SUITE PARA PYMES: **UNA SOLUCIÓN COMPLETA**

Alcatel-Lucent OpenTouch Suite para PYMES ofrece una solución de comunicaciones completa.

- + Alcatel-Lucent OmniPCX® Office Rich Communication Edition (RCE), un servidor de comunicaciones para PYMES: Buzón de voz y operadora automática para enrutamiento de llamadas entrantes.
- + Conmutador de LAN apilable Alcatel-Lucent OmniSwitch® 6450-L para optimizar la gestión de sendos tráfico de voz y datos.
- + Infraestructura DECT: Estación base remota Alcatel-Lucent 4070 y Punto de acceso Alcatel-Lucent 8340/8340-C IP-DECT.
- + Teléfonos inalámbricos: teléfonos Alcatel-Lucent 8232/8242 DECT para comunicaciones móviles
- + Teléfonos cableados : teléfonos de sobremesa Alcatel-Lucent Premium DeskPhones con funciones de telefonía IP integradas.
- + Aplicación de movilidad Alcatel-Lucent OpenTouch Conversation para iPhone, Android y Windows Phone, con opción de Voz sobre IP.



OpenTouch
Conversation para
Android



8038 Premium
Deskphone

Terminal 8242 DECT

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 París, 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.