



# Alcatel-Lucent OpenTouch Suite for SMB per uffici assicurativi

Migliorare il  
servizio ai clienti  
e lavorare con più  
efficienza

La soluzione **Alcatel-Lucent OpenTouch™ Suite for SMB** destinata agli uffici assicurativi consente di offrire un servizio migliore ai clienti e di collaborare con i colleghi attraverso un sistema di comunicazione efficiente e ricco di funzionalità.

**Alcatel-Lucent OpenTouch™ Suite for SMB** assicura servizi efficienti e flessibili che permettono di rispondere rapidamente alle esigenze dei clienti, a garanzia della loro soddisfazione.

## LE TENDENZE NEL SETTORE ASSICURATIVO

A fronte del clima di continua incertezza economica e ai bassi tassi di interesse, in un mercato sempre più mobile e attento alle esigenze dei clienti, le società assicurative si concentrano sulla riduzione dei costi e sulla ricerca di nuovi canali di reddito (2013 Trends to Watch: Insurance, Ovum, ottobre 2012).

## LE SFIDE PER GLI UFFICI ASSICURATIVI

I clienti ricercano formule assicurative economiche adatte alle proprie particolari esigenze, prendendo sempre più in considerazione le offerte delle compagnie online. Quando i clienti chiamano la vostra agenzia, lo staff deve impegnarsi a fondo per offrire un servizio di qualità superiore e garantire la soddisfazione della clientela. Il sistema di comunicazione deve provvedere ad una gestione end-to-end delle chiamate, con un messaggio di accoglienza professionale e ad un efficiente instradamento di ogni telefonata all'ufficio di pertinenza. Inoltre, quando siete impegnati con un cliente, il sistema deve essere in grado di gestire l'overflow delle chiamate. Se lasciate l'ufficio, dovete avere la possibilità di deviare le chiamate alla messaggeria vocale e di controllare la casella da remoto, preservando il massimo livello di privacy. Per aumentare la produttività, il sistema deve offrire strumenti per la comunicazione collaborativa con i colleghi e assicurare l'integrazione con le attività dell'ufficio.



## LA SOLUZIONE OFFERTA DA ALCATEL-LUCENT OPENTOUCH SUITE FOR SMB

Alcatel-Lucent OpenTouch Suite for SMB per uffici assicurativi adatta il sistema di comunicazione alle vostre esigenze specifiche, sia che lavoriate in una piccola agenzia distaccata o presso una sede centrale, offrendo:

- + Applicazioni ricche di funzionalità che migliorano il servizio ai clienti e la gestione delle chiamate
- + Communication server e infrastruttura di rete flessibili, con funzioni integrate efficienti
- + Vasta scelta di telefoni per telefonia professionale IP o digitale

### MIGLIORE SERVIZIO AI CLIENTI E MAGGIORE PRODUTTIVITÀ DEL PERSONALE

- + Servizio di accoglienza professionale e instradamento intelligente delle chiamate (SCR, Smart Call Routing)
- + Servizi di telefonia aziendale avanzati e ricche funzioni di conversazione collaborativa per migliorare l'efficienza e la produttività dello staff
- + Efficaci strumenti per l'aggregazione delle liste di contatti e per le informazioni sulle presenze
- + Sicura ricezione/trasmisione dei fax e gestione fax centralizzata

### GESTIONE END-TO-END DELLE CHIAMATE E APPARECCHI TELEFONICI AVANZATI

- + SCR con operatore automatico (AA, Automated Attendant), per offrire un servizio di risposta automatica e l'efficiente trasferimento diretto della chiamata al giusto destinatario
- + Gestione end-to-end delle chiamate, coda delle chiamate in attesa e smistamento con funzione ACD (Automatic Call Distribution, distribuzione automatica chiamate) agli operatori del call center
- + Softphone Alcatel-Lucent PIMphony™ destinato ai grandi uffici assicurativi, per una telefonia su PC ottimizzata

- + Telefoni professionali, con funzioni integrate per la gestione e l'efficienza energetica

### RIDUZIONE DEI COSTI

- + Servizio combinato receptionist/risponditore automatico, senza i costi connessi alla retribuzione di un operatore
- + Soluzione scalabile completa, di facile installazione, manutenzione e ampliamento
- + Una sola infrastruttura per i servizi voce/dati, con semplice interfaccia di gestione e consumi energetici ridotti

## OPENTOUCH SUITE FOR SMB: UNA SOLUZIONE COMPLETA

Alcatel-Lucent OpenTouch Suite for SMB è una soluzione di comunicazione completa per uffici assicurativi di qualsiasi dimensione.

- + Alcatel-Lucent OmniPCX™ Office Rich Communication Edition (RCE), un communication server flessibile per piccole e medie imprese
- + Alcatel-Lucent OmniSwitch™ 6450 Light Stackable LAN Switch, soluzione end-to-end testata e convalidata per un'interoperabilità voce/dati ottimizzata
- + Applicazione Alcatel-Lucent RCE Fax Server per una sicura gestione centralizzata dei fax e un rapido ritorno dell'investimento (ROI)
- + Telefono Alcatel-Lucent IP Touch 4068, con funzioni IP/telefonia integrate
- + Telefoni Alcatel-Lucent 8002/8012, con funzioni basate sul protocollo SIP e gestione integrata
- + Alcatel-Lucent My IC Social Networks, un plug-in per Microsoft® Outlook® con aggregazione delle identità utente e informazioni sulle presenze
- + Alcatel-Lucent PIMphony Softphone, con funzione di Personal Communication Manager



Telefono IP Touch 4068



Telefoni 8002/8012

**Alcatel-Lucent Enterprise** offre soluzioni, servizi e prodotti di comunicazione ad aziende di qualsiasi dimensione, dalle più piccole startup alle grandi multinazionali. Grazie al supporto e alla capacità innovativa del centro di ricerca Bell Labs, Alcatel-Lucent mette a disposizione delle aziende tutti i vantaggi di un'infrastruttura sicura ed efficiente.