



# Alcatel-Lucent OpenTouch Suite for SMB per agenzie di viaggio

Migliorare il  
servizio ai clienti  
e lavorare con più  
efficienza

La soluzione **Alcatel-Lucent OpenTouch™ Suite for SMB** destinata alle agenzie di viaggio consente di offrire un servizio migliore ai clienti grazie a un sistema di comunicazione efficiente e ricco di funzionalità. **Alcatel-Lucent OpenTouch™ Suite for SMB** assicura servizi efficienti e flessibili e una gestione end-to-end delle chiamate per rispondere rapidamente alle esigenze dei clienti, migliorando la fidelizzazione.

## LE TENDENZE NEL SETTORE DEI VIAGGI

A fronte del clima di continua incertezza economica e al forte ricorso dei clienti alle prenotazioni online (ITB World Travel Trends Report 2012/2013, dicembre 2012), le agenzie di viaggio stanno trasformando i propri processi di business per riuscire a fidelizzare la clientela e competere in un mercato consolidato.

## LE SFIDE PER LE AGENZIE DI VIAGGIO

La tendenza a cercare e prenotare soluzioni turistiche online è in continua crescita. Le agenzie di viaggio devono quindi incrementare il proprio valore, che consiste nell'offrire alla clientela servizi personalizzati e competenza. Quando i clienti chiamano la vostra agenzia, lo staff deve impegnarsi per rispondere rapidamente alle loro esigenze e garantirne la soddisfazione. Il sistema di comunicazione deve provvedere alla gestione end-to-end delle chiamate, con un messaggio di accoglienza professionale e ad un efficiente instradamento della telefonata al giusto operatore. 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. Per rendere più produttivo il personale e agevolare la comunicazione con i fornitori preferenziali, il sistema deve anche mettere a disposizione strumenti di collaborazione e assicurare l'integrazione con le attività dell'agenzia.



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

Alcatel-Lucent OpenTouch Suite for SMB per agenzie di viaggio 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 di chiamate di ogni tipo, dalle richieste di informazioni alla prenotazione dei viaggi, fino ai servizi post-vendita
- + 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
- + Servizi di telefonia aziendale avanzati per migliorare l'efficienza e la produttività dello staff
- + Sicura ricezione/trasmissione dei fax e gestione fax centralizzata

### GESTIONE END-TO-END DELLE CHIAMATE E TERMINALI AVANZATI

- + Instradamento intelligente delle chiamate con operatore automatico (AA, Automated Attendant), per offrire un servizio di risposta automatica e un efficiente trasferimento diretto della chiamata al giusto destinatario in agenzia
- + Servizio operatore automatico multiplo (MLAA, Multiple Automated Attendant), disponibile in più lingue e con diversi livelli di personalizzazione
- + Telefoni professionali, con funzioni integrate per la gestione e l'efficienza energetica

### RIDUZIONE DEI COSTI

- + Servizio combinato receptionist/risponditore automatico disponibile 24 ore su 24, 7 giorni su 7, 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 agenzie di viaggio di tutte le dimensioni.

- + 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



Telefono IP Touch 4068



Telefoni 8002/8012



RCE Fax Server

**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.