



# Speziell für den Bedarf von Autohäusern entwickelte Alcatel-Lucent OpenTouch™ Suite für KMU

Mobilität und  
Anrufverwaltung für  
mobile Mitarbeiter

Mit der speziell für den Bedarf von Autohäusern entwickelten **Alcatel-Lucent OpenTouch™ Suite für KMU** sind die Mitarbeiter kleiner und mittlerer Autohäuser sowohl unterwegs als auch in den Ausstellungsräumen und Büros jederzeit erreichbar. Ein flexibles Kommunikationssystem ist hier die Lösung für die Anrufverwaltung und die nahtlose Integration mit der Verwaltung.

## TRENDS IM AUTOHANDEL

Die schwächelnde Konjunktur in Europa bremst auch weiterhin den Absatz von Neufahrzeugen (Automotive News Europe, 15. Juni 2012). Durch diese Entwicklung stellen sich in einem ohnehin wettbewerbsintensiven Markt noch größere Herausforderungen.



## HERAUSFORDERUNGEN FÜR KMU IM AUTOHANDEL

Ein typisches Autohaus hat in der Regel mehrere Abteilungen und Mitarbeiter, die ständig unterwegs sind.

- + **Verkauf:** Die Verkäufer müssen jederzeit erreichbar sein, ob sie gerade eine Probefahrt mit einem Interessenten machen, im Außengelände oder Ausstellungsraum ein Fahrzeug vorführen, oder auch jederzeit zwischen den Terminen. Ein entgangener Anruf ist ein entgangener potenzieller Vertragsabschluss.
- + **Werkstatt:** Besonders hoch ist das Anrufaufkommen in den frühen Morgenstunden, zwischen 8:00 und 10:00 Uhr, wenn die Halter ihre Fahrzeuge abgeben, und dann wieder am späten Nachmittag ab 16.00 Uhr bis um 18:00 Uhr, wenn die Kunden telefonisch die Abholung abstimmen. Das Kommunikationssystem muss in der Lage sein, diese Anrufe – auch zu den Spitzenzeiten – effizient zu verwalten.
- + **Ersatzteilverkauf:** Hier gehen viele Anfragen per Telefon ein: Viele Anrufe kommen von Werkstätten und einige von Einzelpersonen, die nach Ersatzteilen fragen, die sie selbst einbauen wollen. Wie auch die Werkstatt braucht der Ersatzteilverkauf eine effiziente Anrufverwaltung.
- + **Geschäftsführung:** Die Sicherheit ist eine der Prioritäten der Geschäftsführung. Vertrauliche Dokumente müssen sicher an die jeweiligen Empfänger übermittelt werden können. Viel beschäftigte Geschäftsführer müssen vertrauliche Transaktionen auch an eine Sekretärin delegieren können.

Professionalität ist auch bei der Abwicklung der Kundenanrufe gefragt: eine freundliche Begrüßung und effiziente Anrufweiterleitung an den richtigen Mitarbeiter oder die richtige Abteilung. Auch abteilungsübergreifend müssen Anrufe durchgängig verwaltet werden.

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

Die speziell für den Bedarf von Autohäusern entwickelte Alcatel-Lucent OpenTouch™ Suite für KMU integriert das Kommunikationssystem in die mobile Abwicklung von Geschäften durch:

- + Eine einzige Telefonnummer, so dass die im Autohaus eingehenden Anrufe automatisch auf das mobile Endgerät oder die Voicemail umgeleitet werden.
- + Anrufverwaltung von einem Smartphone oder einem mobilen Endgerät aus: Voicemail-Zugriff, Anrufumleitung, Anrufweiterleitung und ein zentralisiertes Adressbuch
- + Professionelle und effiziente Abwicklung von Kundenanrufen
- + Sicheres Senden und Empfangen von Faxdokumenten über ein Faxgerät, Bürotelefon oder mobiles Endgerät

## OPENTOUCH™ SUITE FÜR KMU: EINE KOMPLETTLÖSUNG

Die Alcatel-Lucent OpenTouch™ Suite für KMU stellt eine umfassende Lösung bereit.

- + Alcatel-Lucent OmniPCX™ Office Rich Communication Edition (RCE), ein Kommunikationsserver für KMU: Voicemail und automatische Vermittlung für die sprachgestützte Weiterleitung eingehender Anrufe
- + Alcatel-Lucent OmniTouch™ My IC Mobile-Anwendung
- + Alcatel-Lucent DECT-Telefone (DECT 400/DECT 500/DECT 8232) oder Alcatel-Lucent WLAN (Wireless LAN-) Telefone (OmniTouch™ 8118/8128)
- + Alcatel-Lucent OmniPCX™ Office RCE Fax Server-Anwendung



**Alcatel-Lucent Enterprise** liefert Kommunikationslösungen, Dienste und Produkte für Unternehmer aller Größenordnungen, für kleine, neue gegründete Unternehmen ebenso wie für internationale Konzerne. Mit Unterstützung der Innovationsschmiede Bell Labs bietet Alcatel-Lucent Unternehmen die Vorzüge einer sicheren, leistungsstarken Kommunikationsinfrastruktur.