



# OpenScape Contact Center Enterprise V8

Steigern Sie die Kontakt-Erstaflösungsrate!

OpenScape™ Contact Center® Enterprise ist eine integrierte Multikanal Contact Center-Lösung mit erweitertem fähigkeitsbasierten Routing für mittlere bis große Contact Center mit bis zu 1.500 aktiven Agenten auf einem einzigen Server. Mehrere OpenScape Contact Center-Server können über physische wie auch virtuelle Standorte übergreifend vernetzt werden, wodurch sich die Skalierbarkeit auf bis zu 7.500 aktive Agenten erhöht.

Unabhängig davon, ob es sich um eingehende oder ausgehende Interaktionen handelt, ob die Lösung an einem oder mehreren Standorten eingesetzt oder in ein bestehendes CRM-System integriert werden soll, OpenScape Contact Center Enterprise bietet Ihnen genau die Leistungsmerkmale, die Sie für Ihr Contact Center benötigen.

- Erhöhte Kontakt-Erstaflösungsrate durch intelligentes Multikanal-Kontaktrouting
- Erhöhte Effizienz bei der Bearbeitung von Interaktionen durch intuitive Multikanal-Client-Desktops
- Optimierte Contact Center-Operationen durch leistungsfähige Managementtools
- Einfache Anwendung, modulare Erweiterungsmöglichkeiten und Skalierbarkeit

OpenScape Contact Center Enterprise bietet eine leistungsstarke Technologie, die die Kontakt-Erstaflösungsrate erhöht. Intuitiv bedienbare Managementtools und Client-Desktops steigern die Effizienz und Effektivität Ihres Contact Centers.

Einzigartige Anwesenheits- und Kooperationstools geben Ihren Agenten die Möglichkeit, mehr Kundenprobleme bereits beim ersten Kontakt zu lösen. Die Software-Module lassen sich schnell und einfach implementieren und dank der Multi-Tenancy-Option können Sie das Produkt organisationsweit skalieren, wodurch Sie mehr Flexibilität erhalten und Ihre Investitionen schützen.

Die OpenScape Contact Center Enterprise Manager-Anwendung bietet fortschrittliche Anzeige-Tools für Contact Center-Verwaltung und Reporting und ermöglicht so den Supervisoren und Administratoren, die Leistung Ihres Contact Centers zu optimieren.

Der intuitiv bedienbare Agenten-Desktop für die integrierte Bearbeitung von Multikanal-Interaktionen kann Ihrem Unternehmen durch Verbesserung des Kundendienstes und erhöhte Effizienz bei der Kontaktbearbeitung einen entscheidenden Wettbewerbsvorsprung verschaffen.

Multikanal-Anwesenheits- und Kooperationstools ermöglichen die Erweiterung des Contact Centers auf Experten, Entscheidungsträger und Knowledge Workers im gesamten Unternehmen, auch an externen Standorten.

Die Möglichkeit für Agenten, bei Bedarf auf Wissen jenseits der Grenzen des Contact Centers zurückgreifen zu können, um Kundenanfragen zu lösen, kann die Kontakt-Erstaflösungsrate steigern und gleichzeitig die Agentenproduktivität und Kundenzufriedenheit erhöhen.

Der modulare Aufbau von OpenScape Contact Center Enterprise sowie die Unterstützung für traditionelle und IP-Telefonie, einschließlich SIP, gewährleisten Investitionsschutz und beschleunigen Ihren ROI. Ganz egal, ob Sie ein zentrales Contact Center betreiben oder die Anwender über mehrere Standorte, Abteilungen oder Funktionen verteilt sind, OpenScape Contact Center Enterprise kann dazu beitragen, Ihre Geschäftsprozesse und -ziele zu optimieren.

## Contact Center- Verwaltung

Der OpenScape Contact Center Enterprise Manager-Desktop bietet eine einheitliche und benutzerfreundliche Oberfläche für alle in einem Contact Center anfallenden Verwaltungsaufgaben. Die besonders intuitiv bedienbare und leicht anzupassende Konsole ist in „Work Center“ aufgeteilt, die den wichtigsten Verwaltungsaufgaben im Contact Center zugeordnet sind:

- Verwaltung von Benutzern und Ressourcen
- Entwicklung intelligenter Routingkonzepte und Warteschlangenprozesse für mehrere Kanäle und Standorte
- Definition und Anzeige von Echtzeitüberwachung und historischem Reporting für alle Kanäle
- Erstellung von Wandanzeige-Ansichten und Streaming von Newsticker-Inhalten für den Agenten-Desktop

Bei Umgebungen mit mehreren Mandanten kann der Manager-Desktop für jeden Mandanten im System konfiguriert werden.

## Administration Center

Das Administration Center ist eine anwenderfreundliche Schnittstelle für die Verwaltung von Contact Center-Benutzern, Benutzerprofilen, Fähigkeiten und virtuellen Gruppen. In diesem Center werden auch Codes für Tätigkeits- und Nichtverfügbarkeitsgründe konfiguriert.

Durch einfaches Zeigen und Klicken können Manager den Benutzern hochflexible, berechtigungsbasierte Profile zuweisen, die von deren unterschiedlichen Rollen und Funktionen im Contact Center abhängen. Diese Profile steuern auch, welche Kombination von Kanälen von den einzelnen Agenten bearbeitet werden können - Sprache, E-Mail, Web, Outbound, Callback. Benutzervorlagen und eine Option zum Massen-Upload mehrerer Benutzer über eine anwenderfreundliche Schnittstelle rationalisieren die Verwaltung größerer Contact Center.

Fähigkeiten, Fähigkeits-Levels und Fähigkeitspräferenzen können jedem Agenten einzeln zugewiesen werden. Durch Festlegen unterschiedlicher Fähigkeits-Levels für jeden Agenten können Manager sicherstellen, dass die Qualifikationen der Agenten optimal genutzt werden. Präferenz-Levels können genutzt werden, um eventuelle Benutzerpräferenzen bei der Kontaktbearbeitung zu berücksichtigen und damit die Zufriedenheit der Agenten zu erhöhen. Sie ermöglichen es aber auch Supervisoren, einem Agenten zu Schulungszwecken vermehrt einen bestimmten Kontakttyp zuzuweisen.

## Design Center

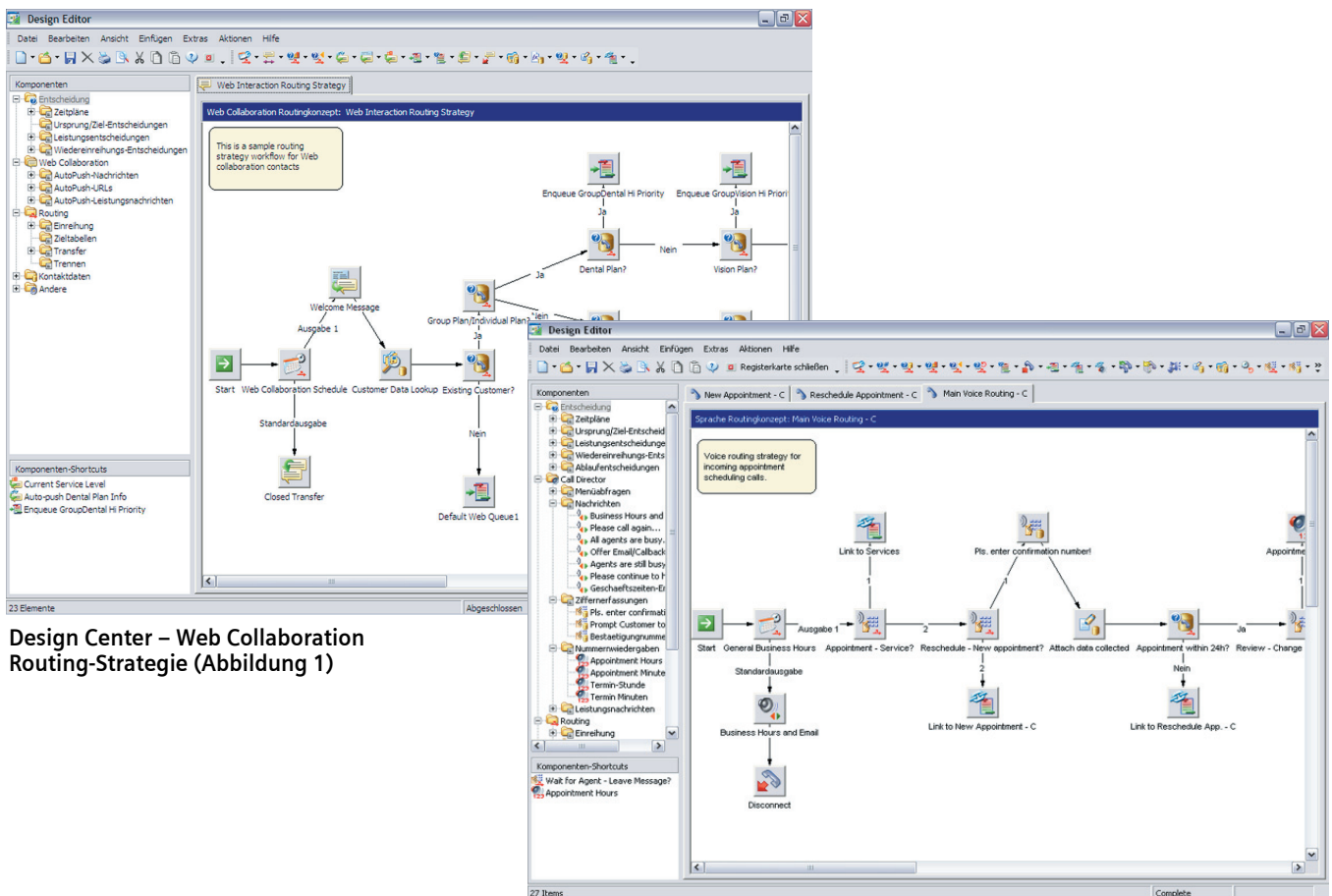
Das Design Center stellt Managern ein visuelles, workflowbasiertes Tool zur Verfügung, den so genannten Design Editor (Abbildung 1 und 2), mit dem Routingkonzepte und Warteschlangenprozesse für Sprach-, E-Mail- und Web-Interaktionen definiert werden. Um die Einrichtung von Abläufen zu optimieren, bietet es eine Bibliothek von konfigurierbaren, wiederverwendbaren Komponenten für Routingkonzepte und Warteschlangenprozesse.

Manager können Abläufe mithilfe einer Drag & Drop-Oberfläche konzipieren und bearbeiten, wobei die Strategien während der Konzeptionsphase automatisch auf Vollständigkeit überprüft und validiert werden.

Das Design Center bietet Komponenten, die für Multikanal-Routingkonzepte und -Warteschlangenprozesse verwendet werden können, zum Beispiel:

- Tageszeit-/Wochentag-Zeitpläne
- Ursprung/Ziel-Entscheidungen
- Zusammengesetzte Netzwerkrouting-Kriterien für mehrere Standorte
- Leistungslevel-Routingentscheidungen
- Datengesteuerte Routing-Entscheidungen
- Lese-/Schreibzugriff auf externe Datenbanken
- Komponenten zur Ausführung beliebiger kundenspezifischer Routinen oder externer Anwendungen

- Die Funktion „Callback einrichten“ erlaubt es, an beliebiger Stelle innerhalb eines Workflows auf der Basis gesammelter Daten einen Callback erstellen zu lassen
- E-Mail-Kategorie Entscheidungen auf der Basis der Inhaltsanalyse von Adresse, Thread-ID, Betreffzeile und Text eingegangener E-Mails
- Automatische Bestätigungen, Antworten und Vorschläge für E-Mails
- Automatischer Web-Seiten- und E-Mail-Text-Push für Web-Collaboration-Interaktionen.



Design Center – Web Collaboration Routing-Strategie (Abbildung 1)

Design Center – Voice Routing-Strategie (Abbildung 2)

## OpenScope Contact Center Call Director

OpenScope Contact Center Enterprise stellt mit Call Director ein voll integriertes Interactive Voice Response (IVR)-System zur Front-End-Verarbeitung ankommender Sprachkontakte bereit. Call Director sammelt Anruferanforderungen, indem Anrufer interaktive Navigationsmenüs präsentiert werden.

OpenScope Contact Center Call Director ist eine vollständig integrierte Anrufverarbeitungsplattform mit Self-Service- und Transaktionsfunktionalität. Manager können über die anwenderfreundliche Drag & Drop-Oberfläche des Design Centers die folgenden IVR-Komponenten in Routingabläufe und Warteschlangenprozesse integrieren:

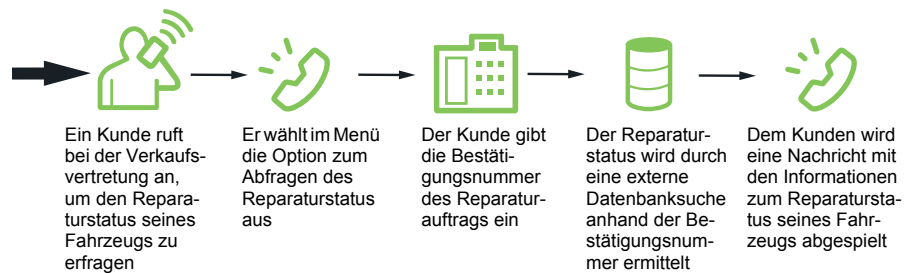
- Auto-Attendant mit Navigations-Menüabfragen
- Ziffernerfassung per Anrufereingabe
- Nachrichten und Begrüßungen
- Ansagen zur geschätzten Wartezeit oder zur Position in der Warteschlange
- Dynamische „Nummern-in-Sprache“-Wiedergabe in mehreren Formaten

OpenScope Contact Center Call Director kann einfach mit anderen Design-Center-Komponenten kombiniert werden, z. B. für Lese- oder Schreibvorgänge in externen Datenbanken. Dies ermöglicht die einfache Integration von Transaktions- oder Self-Service-Anwendungen, die früher eine komplexere und umfassendere IVR-Integration erforderten.

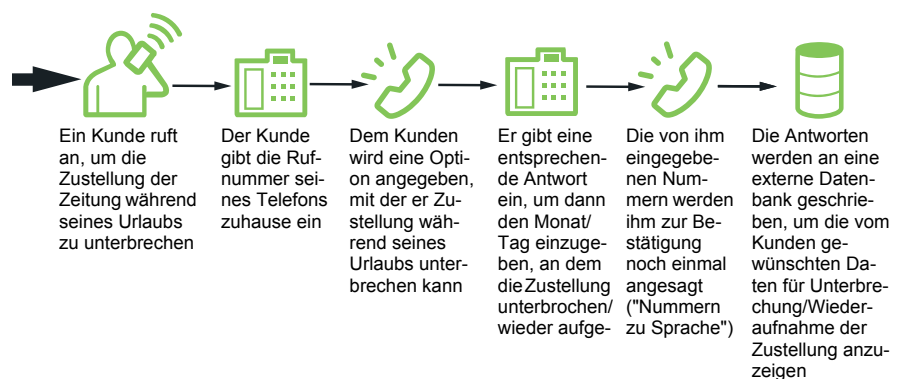
## Multikanal-Fähigkeitsbasiertes Routing

OpenScope Contact Center Enterprise basiert auf einer patentierten und marktführenden fähigkeitsbasierten Routing Engine, die sicherstellt, dass ankommende Kontakte auf Einzelkontakt-Basis dem am besten geeigneten Agenten zugeordnet werden. Fähigkeitsbasiertes Routing ermöglicht Ihren Managern, die Nutzung Ihrer wertvollsten Contact Center-Ressource, der Agenten, zu optimieren. Durch Herstellung eines optimalen Gleichgewichts zwischen Fähigkeitsanforderungen und Service-Levels für jeden Kontakt wird sichergestellt, dass die Leistungsziele des Contact Centers erfüllt oder sogar übertroffen werden.

### Design Center mit Call Director – Einfaches Self-Service-Szenario



### Design Center mit Call Director – Einfaches IVR-Transaktions-Szenario

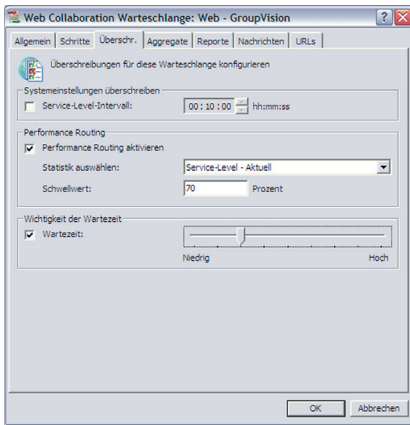


Nach der Erfassung der Anforderungen für eine Sprach-, E-Mail- oder Web-Interaktion durch Ihr Routingkonzept ordnet die fähigkeitsbasierte Routing Engine jeden Kontakt dem besten verfügbaren Agenten mit den derzeit gewünschten Fähigkeiten zu.

Um konsistente Service-Levels zu gewährleisten, wird die virtuelle Gruppe dynamisch neu definiert, indem die Fähigkeitsanforderungen mit zunehmender Wartezeit des Kontakts oder je nach der Echtzeit-Leistung des Contact Centers gelockert werden.

Mit dem fähigkeitsbasierten Routing in OpenScope Contact Center Enterprise werden Multikanal-Kundeninteraktionen über eine einheitliche Warteschlange verwaltet und geroutet. Sprache, E-Mail, Web, gehende Kontakte und Callbacks werden auf intelligente Weise auf „integrierte“ Agenten geroutet, was eine einfache Verwaltung bei voll integriertem Reporting mit sich bringt.

Hierzu identifiziert OpenScope Contact Center Enterprise automatisch eine „virtuelle Gruppe“ von Agenten, die über alle Qualifikationen für die erfolgreiche Bearbeitung des ankommenden Kontakts verfügen, unabhängig vom jeweiligen Kanal.



**Fähigkeitsbasiertes Routing:  
Performance Routing (Abbildung 3)**

Um sicherzustellen, dass Service-Level-Ziele auch während Zeiten mit einem unüblich hohen Kontaktaufkommen erreicht werden, kann das Leistungsmerkmal Performance Routing (Abbildung 3) die Neudefinition der virtuellen Gruppe beschleunigen. Wenn bestimmte definierbare Echtzeit-Leistungsschwellwerte überschritten werden, werden Warteschlangenschritte automatisch verkürzt, damit mehr Agenten schneller für die Bearbeitung der Kontakte verfügbar sind.

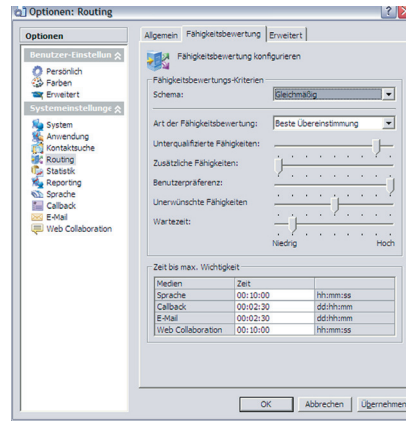
Manager und Administratoren können das Routing durch Änderung der Gewichtung für die Kriterien der Interaktionsbearbeitung in ihrer Contact Center-Umgebung optimieren.

Eine intuitiv bedienbare Oberfläche mit vordefinierten „Fähigkeitsbewertungs-Schemata“ (Abbildung 4) ermöglicht die Feinabstimmung des Routingmusters, indem die Gewichtung einzelner Parameter - zum Beispiel die Zeit in der Warteschlange oder die Agenten-Fähigkeitspräferenz - gegeneinander abgewogen wird, um den Einreichungsprozess zu beeinflussen.

### Standortvernetzung

OpenScape Contact Center Enterprise bietet die bestmögliche Vernetzung für optimales fähigkeitsbasiertes Routing und Load Balancing über mehrere Unternehmensstandorte hinweg. Gleichzeitig werden die zentrale Echtzeit-Überwachung sowie konsolidiertes Reporting über alle Standorte gewährleistet.

Routingkonzepte für mehrere Standorte sind vollständig in das Design Center integriert. Dies bietet flexible kombinierte Kriterien wie Einsatzpläne, Service-Levels und Ressourcenverfügbarkeit als Basis für die Anrufverteilung auf die Standorte.



**Fähigkeitsbasiertes Routing:  
Fähigkeitsbewertung (Abbildung 4)**

### Multi-Tenancy

Die Mandantenfähigkeit von OpenScape Contact Center Enterprise ermöglicht Ihnen, innerhalb Ihres Unternehmens separate „Geschäftsbereiche“ zu erstellen, die sicher und unabhängig voneinander in einem einzigen Contact Center-System bestehen. Die eigenständige Verwaltung der Mandanten gibt jedem einzelnen Geschäftsbereich die Möglichkeit, ihr eigenes Contact Center zu verwalten.

Die Mandantenfähigkeit ist die ideale Konfiguration für Managed Service Provider, Outsourcer und Unternehmen mit mehreren verteilten Geschäftsbereichen, die ihre Call Center in einer virtuellen Contact Center-Plattform konsolidieren und so Kosten sparen und über erweiterte Kontrollmöglichkeiten verfügen möchten.

### Report Center

Das Report Center von OpenScape Contact Center Enterprise basiert auf einem anpassungsfähigen visuellen Reporting-Modul zur Definition und Anzeige einer praktisch unbegrenzten Anzahl von Echtzeit-, Summen- und historischen Reporten für alle Kanäle. Über die flexible Schnittstelle können Reporte oder Formate problemlos bearbeitet und angepasst werden, ohne dass ein externer Report-Writer benötigt wird. Das Report Center bietet detaillierte Einsichten in Ihren Contact Center-Betrieb und ermöglicht so eine bessere Betriebsüberwachung, eine effizientere Entscheidungsfindung und die Fähigkeit, proaktiv Muster zu erkennen und auf diese zu reagieren - bevor Probleme entstehen.

### Echtzeit- und Summenreporte

Echtzeit- und Summenansichten, die ständig aktualisiert werden, liefern wichtige Informationen, zum Beispiel zu Agentenauslastung, Service Levels, Abbruchraten und durchschnittlicher Bearbeitungszeit für Sprache, E-Mail und Outbound-Interaktionen (Abbildung 5, nächste Seite).

Ein integriertes Analysemodell verwendet aktuelle Datentrends zur Vorhersage von Leistungsmustern und Kontaktvolumina in Echtzeit und verbessert so die Entscheidungsfindung hinsichtlich Personalressourcen oder Kontaktrouting.

Echtzeit-Schwellwerte und Alarmer können einfach definiert werden, um einen Manager akustisch oder visuell zu benachrichtigen, wenn bestimmte (definierbare) Betriebsmessgrößen überschritten werden.

### Aktivitätsprotokolle

Anhand von detaillierten, durchsuchbaren Aktivitätsprotokollen (Abbildung 6, nächste Seite) können Manager den schrittweisen Verlauf eines Kundenkontakts nachvollziehen oder die detaillierten Aktivitäten eines Agenten während des Tages für alle Kanäle überprüfen.

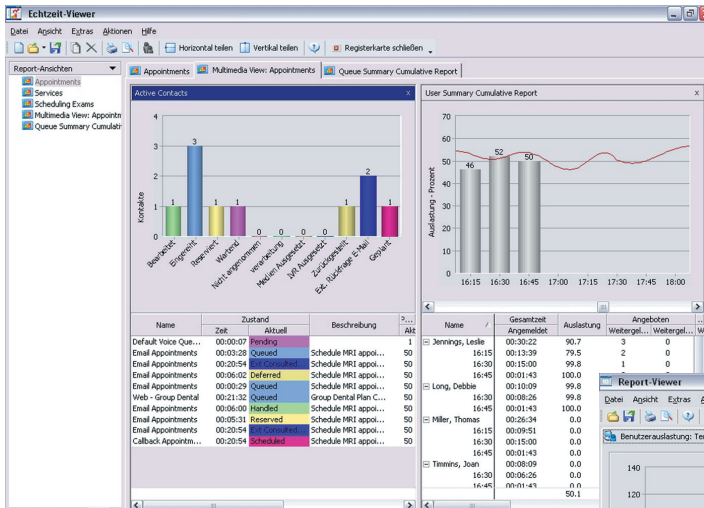
### Historisches Reporting

Historische Reporte lassen sich schnell einrichten, indem per Zeigen und Klicken Datenelemente und Reportparameter ausgewählt werden. Manager können aus einem großen Bereich von Statistikwerten auswählen, um gemischte oder kanalspezifische Reporte zu erstellen, zum Beispiel nach Benutzer, Gruppe, Warteschlange, Kontaktktyp oder Standort.

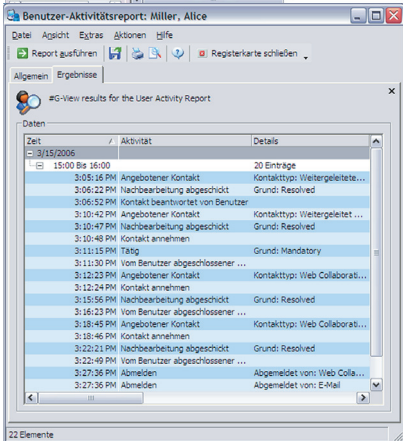
Das Report Center stellt historische Reporte mit Diagramm- und Tabellenansichten bereit (Abbildung 7, nächste Seite). Im Report Viewer von OpenScape Contact Center Enterprise können angezeigte historische Reporte auch nach erfolgter Ausführung flexibel angepasst werden. Dabei ist es möglich, die Sortierung und Reihenfolge der Inhalte zu ändern und die Detailgenauigkeit einzustellen, mit der ein Report angezeigt werden soll. Im Report Viewer können mehrere Reporte gleichzeitig angezeigt und per Mausklick aufgerufen werden.

Reporte lassen sich bei Bedarf anzeigen oder für tägliche, wöchentliche oder monatliche Ausführung einplanen. Abgeschlossene Reporte können zusätzlich gedruckt oder der Inhalt in verschiedene Dateiformate (Excel, HTML, PDF oder Text) exportiert werden.



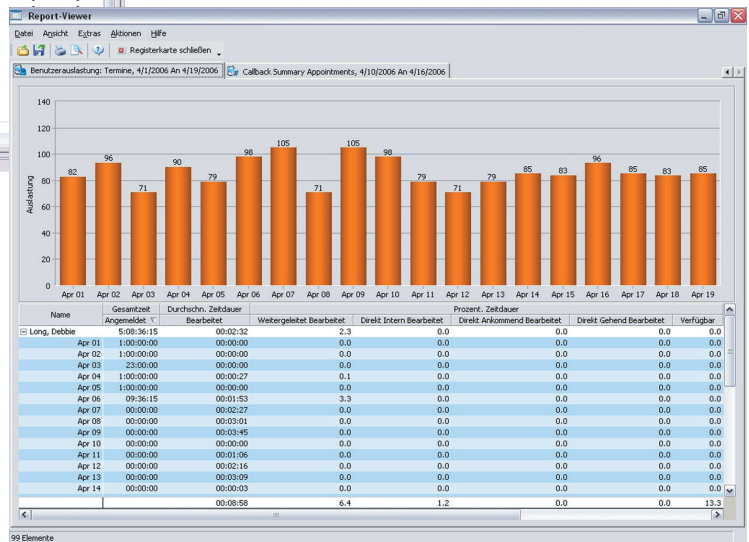


Report Center – Echtzeit-Viewer (Abbildung 5)



Multimedia-Benutzer-Aktivitätsreport (Abbildung 6)

Report Center – Historischer Report Viewer (Abbildung 7)



## Broadcast Center

Das Broadcast Center bietet eine voll integrierte Schnittstelle zur Definition regelbasierter Streaming-Statistiken für Wandanzeigen sowie „Newsticker“-Ansichten für den Agenten-Desktop oder externe Plasma-Displays.

Mit dem integrierten Broadcaster können Echtzeit-Statistiken und -Leistungsdaten für alle Kanäle per Streaming gezielt an jeden Agenten-Desktop übertragen werden.

Manager können regelbasierte Schwellwerte für Wandanzeigen und Broadcaster-Ansichten konfigurieren, um Agenten visuell auf Änderungen der Betriebsbedingungen des Contact Centers aufmerksam zu machen.

Einfach definierbare Verteilerlisten für Broadcaster-Ansichten stellen sicher, dass die relevanten Daten an die passende Empfängergruppe gesendet werden.

## Agenten-Desktop

Der Agenten-Desktop (Abbildungen 8 und 9, nächste Seite) stellt Tools und Informationen für die effizientere Bearbeitung von Multimedia-Interaktionen bereit und verbessert gleichzeitig die Kundendienstqualität.

Zu den Client-Desktop-Funktionen gehören:

- ein intuitiver, integrierter Desktop für die Bearbeitung von Multimedia-Kontakten,
- einzigartige Anwesenheits- und Kooperationstools, um die Kontakt-Erstaufklärungsrate zu erhöhen,
- bequemes „Abtrennen und Verankern“ von Bildelementen und Symbolleisten,
- Echtzeit-Statistiken und persönliche Leistungsdaten per Streaming,
- eine visuelle Anzeige der wartenden Kontakte für alle Medien
- ein reportfähiger Verfügbarkeitsstatus und Nachbearbeitungsgründe,
- eine „Symbolmodus“-Anzeigeoption, in der alle Funktionen über ein Symbol in der Taskleiste erreichbar sind, um den Bildschirm freizuhalten.

## Sprachabwicklung (Eingehend, Callback, Gehend)

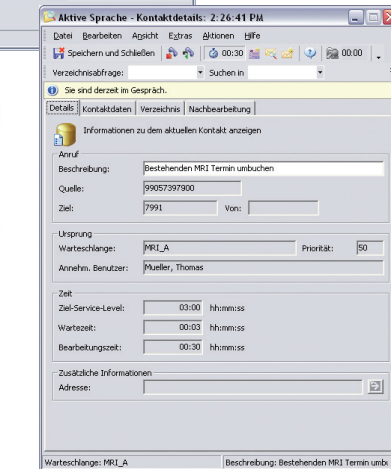
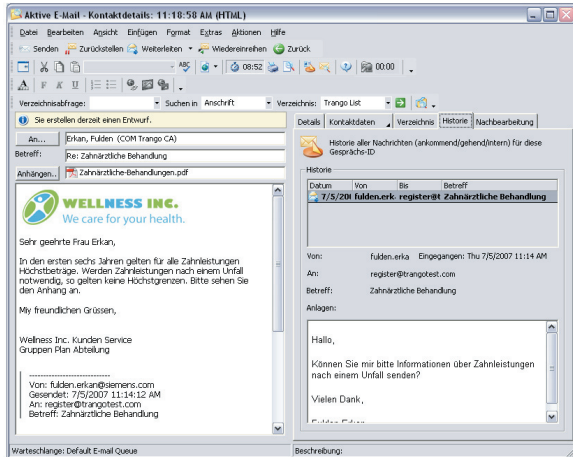
Ein kompletter Satz von Telefonie-Steurelementen und -Tools optimiert die Bearbeitung ankommender Anrufe. Außerdem kann der Agent Rückrufe (Callbacks) oder gehende Anrufe (Outbound) initiieren. Diese können über eine Kampagnen-Liste in das System geladen oder vom Kunden über eine webbasierte Oberfläche angefordert werden.

Die Komponente „Callback einrichten“ erlaubt es dem Manager, gesammelte Daten dazu zu verwenden, innerhalb eines Routingkonzept- oder Warteschlangenprozess-Ablaufs einen Callback zu erstellen.

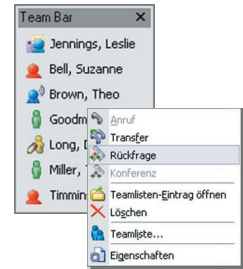
Der Agent empfängt mit dem Eingang jeder Interaktion ein Popup-Fenster (Abbildung 10, nächste Seite) mit Kundendaten und Kontaktdetails auf dem Desktop. Zusätzlich kann eine integrierte Schnittstelle zu Drittanbieter- oder internen CRM-Systemen genutzt werden, die den automatisierten Abruf von Kundendaten für die Anzeige auf dem Bildschirm des Agenten ermöglicht.



Agenten-Desktop (Abbildung 8)



Agenten-Desktop: Aktive E-Mail, E-Mail-Historie (Abbildung 11)



Teamliste (Abbildung 9)

Agenten-Desktop: Eingehender Sprachanruf (Abbildung 10)

## E-Mail-Bearbeitung

Mit OpenScape Contact Center E-Mail bietet der Agenten-Desktop Tools für die effiziente Bearbeitung ankommender und vom Agenten initiiert E-Mail-Interaktionen. Er stellt ein Popup-Fenster (Abbildung 11) für geroutete E-Mail-Kontakte bereit und überwacht sowohl interne als auch externe E-Mail-Weiterleitungen und -Rückfragen, um die Reaktionszeit zu verbessern und die Lösung zu beschleunigen. Um die E-Mail-Bearbeitungszeit zu optimieren, können Agenten auf dem Kontakttyp basierende, automatische Textvorschläge empfangen. Ebenfalls möglich ist der Einsatz von Textmodulen aus einer Bibliothek mit auswählbaren E-Mail-Vorlagen.

Im Programm E-Mail-Historie lassen sich verschiedene Suchkriterien anwenden, um den Fortschritt von Interaktionen zu verfolgen und in vorhandenen E-Mail-Threads zu suchen. Auf diese Weise können Agenten und Manager eine nachvollziehbare Abfolge von Interaktionen einrichten, die zu einer angemessenen Lösung führen.

Durch Initiieren neuer E-Mails können Agenten proaktiv Kunden ansprechen. Um den Erfolg von E-Mail-Kampagnen oder der Reaktivierung von Kundenbeziehungen zu bestimmen, lassen sich von Agenten initiierte E-Mails und zugehörige Antworten nachverfolgen und in Reporten darstellen.

Es können auch während eines Anrufs oder einer Web-Collaboration-Sitzung Informationen per E-Mail an einen Anrufer gesendet werden.

Dies verbessert die Qualität des Kundendienstes und verringert die Notwendigkeit von Nachverfolgungsaktivitäten durch den Agenten.

## Web-Collaboration-Bearbeitung

OpenScape Contact Center Web Collaboration ist eine vollständig integrierte Lösung für den effizienten Kundendialog in Echtzeit über das Web mithilfe des Agenten-Desktops. Mit OpenScape Contact Center Web Collaboration ist es möglich, Web-Interaktions-Anfragen automatisch zu kategorisieren, zu routen und in die Warteschlange einzureihen. Dabei wird eine Sitzung aufgebaut, die es den Kunden und Agenten erlaubt, in Echtzeit via Web-Chat, mit Webseiten-Push und Escorted Browsing oder mittels gleichzeitiger Sprachkommunikation zu kommunizieren.

Um die Interaktionsbearbeitung zu beschleunigen, kann der Agent vordefinierte Textbausteine und Push-Webseiten aus einer Kanalbibliothek auswählen. Sie erscheinen unmittelbar im Webbrowser des Kunden. Escorted Browsing ermöglicht es dem Agenten, den Webbrowser des Kunden mit seinem eigenen zu synchronisieren, um den Kunden über die Website zu begleiten oder spezifische Inhalte zu lokalisieren. Jede Web-Interaktion und Mitschrift wird in der Server-Datenbank gespeichert.

## Callback-Bearbeitung

Falls Ihr Contact Center ausschließlich Inbound-Kundenkontakte bearbeitet, entgeht Ihnen unter Umständen eine Chance, die Agenten-Auslastung zu steigern und Kundenbeziehungen zu verbessern.

OpenScape Contact Center Callback ermöglicht es Ihnen, Ihre Contact Center-Investitionen voll auszuschöpfen, da es einen integrierten Agenten-Desktop für die Bearbeitung von Inbound- und Callback-Kontakten bietet. Dies optimiert die Produktivität der Agenten, indem über den Tagesverlauf ein konsistentes Kontaktvolumen gewährleistet wird.

Ihre Agenten können sicherstellen, dass Kundeninteraktionen nachverfolgt werden, indem sie bei Bedarf Rückrufe (Callbacks) definieren. Eine Web-Schnittstelle ermöglicht es Ihren Kunden, über das Web einen Callback zu einer für sie passenden Zeit anzufordern. Außerdem bietet OpenScape Contact Center Enterprise eine integrierte Funktion zur automatischen Callback-Einrichtung für den Fall, dass ein Kunde in der Warteschlange auflegt.

## Bearbeitung von Outbound-Anrufen

Mit OpenScape Contact Center Outbound können Manager automatisch Anruflisten für bis zu 10.000 gehende Anrufe importieren. Outbound-Anrufe werden je nach Verfügbarkeit und Fähigkeit auf Agenten geroutet, um während Zeiten von geringerem Volumen eingehender Anrufe Kampagnen oder direkte Marketingkontakte zu verfolgen. Outbound-Anrufe lassen sich auch für Kundenumfragen verwenden. Mittels Echtzeit- und Summenansichten können Manager Outbound-Anrufaktivitäten und Kampagnen in Echtzeit überwachen. Historische Reports für Outbound-Interaktionen dokumentieren den Erfolg von Outbound-Kampagnen oder die Ergebnisse von Kundenumfragen.

## Einzigartige Anwesenheits- und Kooperations-Tools

Um die Kontakt-Erstaufklärungsrate und die Reaktionszeit weiter zu verbessern, können Agenten die Leistungsmerkmale Teamliste und Teamleiste verwenden. Sie dienen zur Anzeige der Echtzeit-Anwesenheits- und -Verfügbarkeitszustände von Kollegen, Managern oder sogar Experten außerhalb des Contact Centers. Verfügbare Benutzer können über die Weiterleitungs-, Rückfrage- oder Konferenzfunktion per Mausklick in die Kontaktbearbeitung einbezogen werden.

Detaillierte Anwesenheits- und Verfügbarkeitsinformationen werden für alle Kanäle angezeigt, sodass Agenten in Echtzeit den geeigneten Partner für die Kooperation bei Sprach-, E-Mail- und Web-Kontakten finden können.

## Verwendung von Präsenztools zur Verbesserung der Kontakt-Erstaufklärungsrate

OpenScape Contact Center Enterprise bietet einzigartige Anwesenheits- und Kooperations-Tools, die die Erweiterung des Kundendienstes auf alle Unternehmensbereiche ermöglichen.

- Agenten im Contact Center können die Verfügbarkeit von Kollegen, Experten und Supervisoren „sehen“.
- Benutzer in entfernten Standorten und Agenten am Heimarbeitsplatz sind nun mit Echtzeit-Anwesenheitsinformationen sichtbar.
- Experten, Entscheidungsträger oder Knowledge Worker im gesamten Unternehmen können ihre „Verfügbarkeit“ signalisieren, wenn sie zur Kooperation bei Kundeninteraktionen bereit sind.

- Die Verfügbarkeit von Benutzern im Unternehmen kann vom System automatisch gesteuert (z. B. Gespräch, Abgemeldet, Verfügbar) oder vom Benutzer mit speziellen Grundbeschreibungen (in einem Meeting, in der Mittagspause, bei Recherchearbeiten etc.) ausgewählt werden.

Es gibt viele Personen, die über das offizielle Contact Center hinaus bei der Lösung von Kundenproblemen helfen können: Knowledge Worker, Experten, Back-Office-Personal, Second-Level-Support oder Account Manager.

Sie sollten für Contact Center-Agenten sichtbar und erreichbar sein, um die Zusammenarbeit bei Kundenproblemen oder sich ergebenden Geschäftsperspektiven zu ermöglichen.

Die Agenten- und Associate-Desktops bieten die Leistungsmerkmale Teamleiste und Teamliste. Mit diesen innovativen Echtzeit-Anwesenheits- und Verfügbarkeits-Tools wird die Verfügbarkeit anderer Benutzer angezeigt, unabhängig von deren physischem Standort. Selbst wenn die Agenten an Remote-Standorten, von ihrem Heimarbeitsplatz aus oder als mobile „Roaming“-Agenten arbeiten, gestaltet sich die Zusammenarbeit so problemlos wie mit den Kollegen am Schreibtisch nebenan.

Benutzer in der Teamliste können für jeden Kanal nach Aufgabenfunktion, Abteilung, Gruppe oder aktuellem Verfügbarkeitsstatus sortiert und angezeigt werden, um schneller und leichter den geeigneten Benutzer zu finden.

Der optionale Associate-Desktop mit funktionsoptimierter Benutzeroberfläche greift nicht in das System ein, ist aber dennoch in die Routing- und Kommunikationsstruktur des Contact Centers eingebunden.

Dieser Desktop bietet Softphone-basierte Produktivitätstools, Streaming von Echtzeit-Statistiken und die Fähigkeit zum Überwachen der Anwesenheit und Verfügbarkeit anderer Benutzer im OpenScape Contact Center Enterprise-System.

## Contact Center-Szenarien mit Anwesenheits- und Kooperations-Funktionen

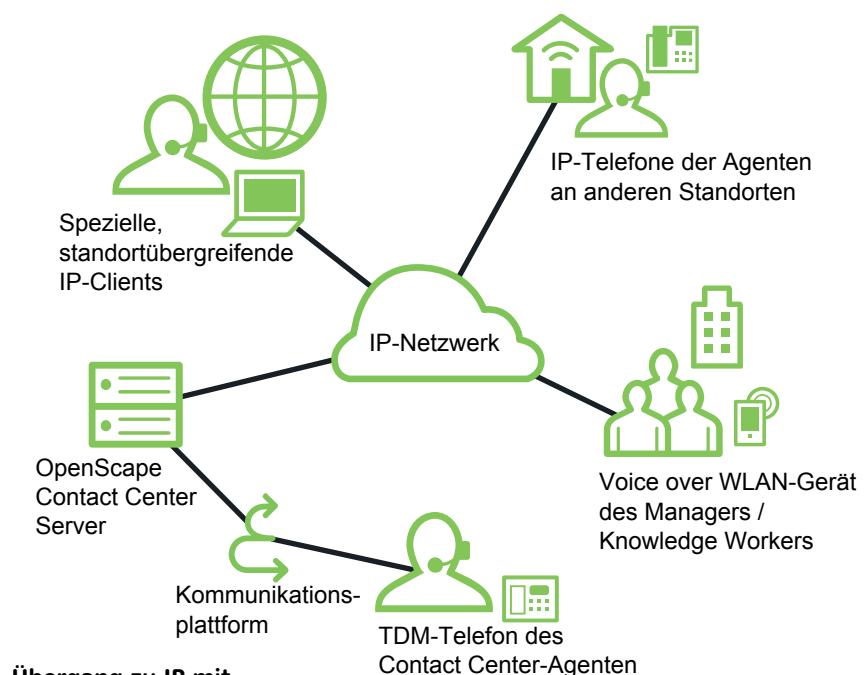
Wenn der Agent während einer Kundeninteraktion Unterstützung benötigt, kann er die geeignete Person beim ersten Versuch finden und einbeziehen.

**Problem:** Ein wichtiger Kunde hat eine komplexe technische Frage, auf die er eine sofortige Antwort benötigt.

**Lösung:** Der antwortende Agent verwendet die Teamliste, um einen verfügbaren Experten in der Außenstelle zu finden und per Konferenzschaltung in den Anruf einzubeziehen.

**Problem:** Ein langjähriger Kunde ruft beim Vertriebsteam an und bittet darum, eine fragliche Servicegebühr aus seiner Rechnung zu entfernen.

**Lösung:** Der den Anruf annehmende Agent identifiziert mittels der Teamleiste sofort einen verfügbaren Supervisor im Dienst, der die Entfernung der Gebühr in Echtzeit autorisiert.



## Übergang zu IP mit Investitionsschutz



## **Erweiterung Ihres Contact Centers auf IP mit Investitionsschutz**

OpenScape Contact Center Enterprise ist für traditionelle (TDM), gemischte oder reine IP-Telefonie-Umgebungen ausgelegt. Dies ermöglicht bei Bedarf den reibungslosen Übergang zu einem vollständig IP-fähigen Contact Center und bietet gleichzeitig Investitionsschutz durch eine unabhängige Infrastruktur.

Die Flexibilität von OpenScape Contact Center Enterprise in gemischten Umgebungen ermöglicht den Einsatz einzelner IP-Agenten zum benötigten Zeitpunkt am erforderlichen Ort, unabhängig vom physischen Standort.

Durch die fähigkeitsbasierte Routing Engine von OpenScape Contact Center Enterprise werden Agenten am Heimarbeitsplatz, in Außenstellen oder Remote-Standorten nahtlos in die Routingkonzepte Ihres Contact Centers integriert. Verteilte Benutzer können über IP-Softclients oder IP-Telefone eingesetzt werden.

Zur weiteren Verbesserung der Kontakt-Erstaufklärungsrate können mobile Lösungen mit Voice-over-Wireless-LAN-Endgeräten genutzt werden, um eventuelle Beschränkungen für Benutzer im Unternehmen aufzuheben und ihnen zu erlauben, bei eingehenden Anrufen zu kooperieren. Anwesenheits- und Verfügbarkeitsinformationen für mobile Entscheidungsträger, Experten und Benutzer in entfernten Standorten ermöglichen es Ihren Agenten, mit jedem Benutzer zu kooperieren, der zu dem virtuellen Contact Center gehört.

## **OpenScape Contact Center Enterprise CRM-Integrationen**

Um die Integration mit Ihren CRM-Systemen zu optimieren, umfasst OpenScape Contact Center Enterprise die folgenden out-of-the-box CRM-Integrationen:

- **CRM-fähige Integration für SAP:** Die zertifizierte Integration für SAP ICI und CIC bietet einen einheitlichen Desktop mit Popup-Fenstern und CTI-Funktionalität, der voll in die SAP-Oberfläche integriert ist. Mittels automatischer Kundenerkennung ermöglicht sie einen persönlicheren Kundendienst. Sie erlaubt intelligentes Routing von Sprachanrufen und E-Mails an den am besten geeigneten Agenten, anhand der Kriterien Fähigkeiten, Aufgabenfunktion, Themenwissen, Kundendaten oder Geschäftsregeln von mySAP CRM.
- **CRM-fähige Integration für Siebel:** Die validierte HiPath-ProCenter-Enterprise-Integration für Siebel 7.8 bietet eine einheitliche Agenten-Ansicht und einen Desktop mit integrierten Telefonie-Steuerelementen. Die Agenten werden mittels Popup-Fenstern über Kundenanrufe informiert. Um eine optimierte Handhabung sicherzustellen, werden die Kundenbedürfnisse basierend auf dem fähigkeitsbasierten Routing von OpenScape Contact Center und den Siebel-Geschäftsregeln mit den Qualifikationen der Agenten abgeglichen.
- **Microsoft Dynamics CRM** Integrierte Popup-Fenster für Microsoft Dynamics CRM (ohne Extrakosten). Kundendatensätze werden anhand der Rufnummer oder der im IVR-System eingegebenen Ziffern identifiziert und abgerufen und automatisch dem Agenten übermittelt.

## **Schützen Sie sich mit System-Redundanz vor Betriebsausfällen**

Das Risiko eines möglichen Betriebsausfalls kann mit dem OpenScape Contact Center Enterprise Leistungsmerkmal Warm Standby / Redundanter Ausbau effizient eliminiert werden. Die Lösung kann von einer widerstandsfähigen Hardware-Ausstattung bis hin zur geografischen Trennung von Standorten für volle Wiederherstellung im Katastrophenfall auf Ihren Bedarf zugeschnitten werden. Sie stellt sicher, dass kein Anruf, E-Mail- oder Callback-Kontakt verlorenght. Selbst in vernetzten Systemen stehen alle Statistiken zur Verfügung, während der administrative Aufwand durch automatisierte Synchronisation von Erweiterungen und Änderungen minimiert wird. All dies sorgt dafür, dass selbst bei einem Systemausfall Ihre Geschäfte weiter laufen und Ihre Kunden zufrieden bleiben.

## **Vereinfachte Integration des OpenScape Contact Center Enterprise SDK**

Manchmal benötigen Sie für Ihre speziellen Geschäftsanforderungen benutzerdefinierte Anwendungsintegrationen oder -erweiterungen. Unify ist sich der Anforderungen bewusst, die hinsichtlich der Erweiterung der Contact Center-Funktionalität und der Integration bestehender Front- und Back-Office-Anwendungen bestehen, wobei gleichzeitig begrenzte IT-Budgets und Kosten der Anwendungsentwicklung zu berücksichtigen sind.

Der optionale Software Development Kit (SDK) von OpenScape Contact Center Enterprise erleichtert die Integration mit anderen Anwendungen, z. B. interne oder Drittanbieter-CRM-Anwendungen, sowie die benutzerdefinierte Anwendungsentwicklung. Der SDK hilft die Kosten zu verringern und ermöglicht die schnelle Entwicklung von Kundenlösungen für das Contact Center durch Bereitstellung von gut dokumentierten und unterstützten Programmierschnittstellen.

## OpenScape Contact Center Enterprise V8

### System-Leistungsmerkmale

- Erweitertes fähigkeitsbasiertes Routing für Sprache, E-Mail, Web, Outbound und Callback
- Integrierte Datenbank
- Wandanzeige-Unterstützung
- CTI-Integration
- Unterstützt mehrere Sprachen (Deutsch, Englisch, Französisch, Spanisch, Italienisch, Brasilianisches Portugiesisch) und Zeitzonen
- Datenverwaltungsserver mit konfigurierbaren Speicherperioden für Reporting, E-Mail und Web Collaboration
- Unterstützung von IP-Telefonie-, gemischten oder TDM-Plattformen (leitungsvermittelt)

### Manager-Desktop

- Verwaltung von Benutzern, Fähigkeiten, virtuellen Gruppen, Warteschlangen und Datenquellen
- Planen von Kontaktverarbeitungsprozessen, Routingkonzepten, Warteschlangenprozessen und zugehörigen Funktionen für alle Kanäle
- Grafische Überwachung und Reports (Echtzeit und historisch), Alarmer und Benachrichtigungen
- Regelbasierte Streaming-Broadcast-Funktionalität für Wandanzeigen, Client-Desktops oder mit dem Client verbundene Plasma-Displays
- Telefonieplattform-Synchronisierung und zugehörige Funktionen

### Agenten-Desktop (optional)

- Integrierter Multikanal-Agenten-Desktop (eingehende Sprachanrufe, E-Mails, Web, Outbound/Callback)
- Einzigartige Multikanal-Anwesenheitsverwaltungs- und Kooperationsstools
- Kompletter Satz desktopbasierter Telefonie-Steuerelemente sowie Kurzwahl, Verzeichnis- und Multikanal-Kontaktprotokoll
- Popup-Fenster für Kontaktdetails
- Tätigkeits- und Nichtverfügbarkeitsgründe
- Nachbearbeitungsgründe nach Warteschlange
- Visuelle, kanalspezifische Anzeige Wartende Kontakte
- Echtzeit Streaming-Statistiken und persönliche Leistungsdaten, Broadcaster „Newsticker“
- Taskleisten-Symbolmodus
- Anpassbares Funktionsfenster mit „abtrenn- und verankerbaren“ Symboleisten
- Optionaler funktionsoptimierter Associate-Desktop
- Unterstützung konfigurierbarer Hot Keys
- Vermittlungsplatz-Desktop (nur OpenScape UC Server)

### OpenScape Contact Center Call Director (optional)

- Integrierte IVR
- Anruf-Menüabfrage
- Ziffernerfassung per Anrufereingabe
- Dynamische „Nummern-in-Sprache“-Wiedergabe in mehreren Formaten
- Lese-/Schreibzugriff auf externe Datenbanken; dynamische Übermittlung von Anrufrufen an die Agenten-Anwendung
- Intelligente Ansagen in der Warteschlange (z.B. voraussichtliche Wartezeit)
- Softwarebasierter Call Director SIP-Dienst (CDSS) unterstützt bis zu 200 Sitzungen
- Interalia XMU+- oder SBX-Ansagegerät unterstützt 4 bis 64 Ports
- Routingkonzept-Integrierung

### OpenScape Contact Center Networking (optional)

- Loadbalancing und Anrufverteilung für bis zu fünf Standorte (7500 aktive Agenten)
- Zahlreiche, flexible Verteilungskriterien
- Zentrale Überwachung und Reporting
- Routingkonzepte bei mehreren Standorten in die Design Center-Prozesse integriert

### OpenScape Contact Center Multi-Tenancy (optional)

- Einzellizenz-Implementierung mehrerer Geschäftsbereich-Entitäten mit bis zu 1.500 aktiven Agenten auf einem Server
- Separate Administration und Sicherheit
- Separates Design und Routing
- Überwachung und Reporting
- Unterstützung mehrerer Zeitzonen
- Erhöhte Sicherheitsrechte für Manager und Supervisor auf der Geschäftsbereichsebene.

### OpenScape Contact Center E-Mail (optional)

- Automatische Analyse, Kategorisierung und Routing eingehender E-Mails
- Intelligente automatische Bestätigungen und Antworten
- Bibliothek mit konfigurierbaren Textvorlagen
- Intelligentes Routing und Queuing basierend auf Agentenfähigkeits-Profil und integrierter Warteschlange
- Vollständige Integration in Design-Center-Prozesse und Agenten-Desktop-Client
- Unterstützung von HTML- und Text-Format

### OpenScape Contact Center Web Collaboration (optional)

- Echtzeit-Chat, Escorted Browsing, Webseiten-Push
- Bibliothek mit konfigurierbaren Textvorlagen und Push-URLs
- Intelligentes Routing und Queuing basierend auf Agentenfähigkeits-Profil und integrierter Warteschlange
- Vollständige Integration in Design-Center-Prozesse und Agenten-Desktop-Client

## OpenScape Contact Center Callback (optional)

- Integriert Callbacks mit Inbound-Verkehr
- Vollständige Integration des Preview Dialer in den Agenten-Desktop-Client
- Von Agenten initiierte und Web-angeforderte Callbacks
- Vom Kunden angeforderter Callback in Routingkonzept oder in der Warteschlange
- Automatische Erstellung von Callbacks bei Abbruch in Warteschlange
- Intelligentes Routing und Queuing basierend auf Agentenfähigkeits-Profil und vereinheitlichter Warteschlange

## OpenScape Contact Center Outbound (optional)

- Import von Outbound-Dialing-Kampagnen mittels extern generierter Listen
- Upload von bis zu 10.000 Kontakten in den Kampagnenmanager
- Intelligentes Routing und Queuing basierend auf Agentenfähigkeits-Profil und integrierter Inbound/Outbound-Warteschlange

## OpenScape Contact Center CRM-fähige Integration (optional)

- Zertifizierte CRM-Desktop-Integration für mySAP CRM und SAP CIC / ICI
- Voreingestellte, validierte CRM-Desktop-Integration für Siebel

Integriertes Leistungsmerkmal ohne Extrakosten:

- Popup-Fenster-Integration für Microsoft Dynamics CRM

## Systemkapazität

- Definierte Benutzer pro System: 6.000
- Aktive Agenten pro System: 1.500<sup>1</sup>
- Aktive Agenten pro System: 7500
- Manager pro System: 180<sup>2</sup>
- Maximale Anzahl von Fähigkeiten: 1.000
- Maximale Anzahl von Warteschlangen: 2.000

1) abhängig von der Kommunikationsplattform

2) abhängig von der Systemkonfiguration

## Softwareplattformen

### Server

- Windows Server 2003 Standard Edition SP2
- Windows Server 2003 R2 Standard Edition SP2
- Windows Server 2003 Enterprise Edition SP2
- Windows Server 2003 R2 Enterprise Edition SP2
- Windows Server 2008 Standard Edition SP2
- Windows Server 2008 Enterprise Edition SP2

### Client

- Windows XP Professional Edition SP3
- Windows Vista Business oder Enterprise Edition SP1
- Windows 7 Professional oder Enterprise Edition
- Für OpenScape Contact Center E-Mail: Microsoft Exchange 2003 oder 2007, IBM Lotus Domino 8.0

### Für OpenScape Contact Center Web Collaboration

- Microsoft IIS 6.0 / 7.0 auf Windows Server 2003 / 2008
- Apache Tomcat 6.0 auf Red Hat Enterprise Linux 5.2 / 5.4 Server
- Sun Java System Web Server 6.1 / 7.0

### Server-Hardware-Plattformen<sup>3</sup>

- Zwei Intel Xeon E5405, 4 GB RAM, 160 GB HD SATA, 100 Mbit/s Ethernet, 16x DVD-ROM, empfohlen

3) abhängig von Systemkonfiguration und Last

## Unterstützte Kommunikationsplattformen

- HiPath 3000 V7 / V8
- HiPath 4000 V4 / V5
- OpenScape Voice V3.1 R3 / V4 R1
- HiPath DX V8.0

## Vorintegriert (Standard)

- Microsoft Dynamics CRM-Pop-Up
- XML-Schnittstelle für Personaloptimierung (z.B. Verint)
- Intermedia XMU+ und SBX-Geräte
- Spectrum-Wandanzeigen
- LDAP-Verzeichnisse

## Standard-Schnittstellen

- CRM PopUp-API
- Drittanbieter-IVR-API (HPRI)
- Voice XML, ODBC, SQL
- LDAP
- Komponente Kundenspezifische Funktionen

## Software Development Kit (SDK) (optional)

- Ermöglicht Einbindung vorhandener Anwendungen oder Entwicklung benutzerdefinierter Anwendungen
- Anzeigbare OpenScape Contact Center-Systemvariablen und -Statistiken ermöglichen benutzerdefinierte Integration mit anderen Anwendungen
- Zugriff auf Benutzer-Anwesenheitsinformationen für benutzerdefinierte oder Drittanbieter-Anwendungen
- Überwachung und Anzeige von Agenten- und Kanal-Zustandsdaten über APIs

