

Information

**OpenScape Contact Center Agile V8
Empowered To Drive First-Contact Resolution**

Communication for the open minded

Siemens Enterprise Communications
www.siemens-enterprise.com

SIEMENS

Für viele kleine und mittelgroße Unternehmen stellt überlegener Kundenservice ein Hauptunterscheidungsmerkmal zu ihren Wettbewerbern dar.

OpenScape™ Contact Center© Agile V8 bietet kleinen und mittelgroßen Unternehmen sowie "inoffiziellen" Call Centers mit bis zu 100 aktiven Agenten eine kostengünstige, leistungsfähige Lösung.

- Gesteigerte Kontakt-Erstaufklärungsrate durch einzigartige Anwesenheits- und Kooperationstools
- Verbesserte Produktivität durch intuitive, visuelle Tools für Agenten und Manager
- Einfacher Einsatz dank verringerter Komplexität und modularer Upgrade-Optionen

Gesteigerte Kontakt-Erstaufklärungsrate

Das intelligente, gruppenbasierte Routing bei OpenScape Contact Center Agile stellt sicher, dass Kunden mit dem am besten qualifizierten Bearbeiter auf einer Kontaktperson-Kontakt-Basis verbunden werden, unabhängig vom Kontaktmedium (Eingehend, E-Mail und Callbacks).

Dadurch dass verschiedene Medien innerhalb einer Kundeninteraktion kombiniert werden können, reduziert OpenScape Contact Center Agile Folgeanrufe und E-Mails. Dies steigert die Kundenzufriedenheit und senkt die Anzahl eingehender Kontakte.

Dank der integrierten Multimedia Anwesenheits- und Kooperationstools von OpenScape Contact Center Agile können Agenten Supportmitarbeiter überall im Unternehmen erreichen und mit diesen kooperieren.

Darüber hinaus können Associate-Desktops für Experten oder Spezialisten außerhalb des Contact Centers eingerichtet werden,

sodass diese erreichbar sind, falls ihr Fachwissen zur Beantwortung von Kundenfragen benötigt wird.

Optimierte Benutzerfreundlichkeit

OpenScape Contact Center Agile bietet Kontaktbearbeitern intuitive, flexible und visuelle Desktop-Tools, und sorgt so für eine vereinfachte Kontaktabwicklung und eine gesteigerte Produktivität.

Durch die einheitliche Contact-Center-Management-Oberfläche mit Workflow-basiertem Multimedia Routing Design Tool und flexiblen, leistungsstarkem Reporting wird der Bedarf an Management-Schulungen gesenkt.

Vereinfachte Implementierung

Als äußerst kompakte, modulare Lösung kann OpenScape Contact Center Agile flexibel um neue Leistungsmerkmale und Funktionalitäten erweitert werden - wann immer Sie bereit sind.

Eine einheitliche Anwendungsbasis gewährleistet nahtlose Upgrade-Optionen und ermöglicht die Erweiterung von klein nach groß, von einfach nach fortgeschritten und von TDM nach IP, wodurch Ihre Investitionen geschützt werden.

Das Contact Center Management vereinfachen

Die Komplexitätsreduzierung des Contact Center Managements ist der Schlüssel für die Implementierung in kleinen und mittelgroßen Unternehmen.

OpenScape Contact Center Agile stellt einen wirklich einheitlichen **Manager-Desktop** bereit, der über eine flexible Oberfläche mit einem Bildschirmlayout im vertrauten "Outlook-Stil" verfügt. Dies ermöglicht die schnellere und einfachere

Konzeption und Konfiguration aller Verwaltungsfunktionen mithilfe eines einzigen integrierten Tools.

Der Manager-Desktop enthält folgende Work Center:

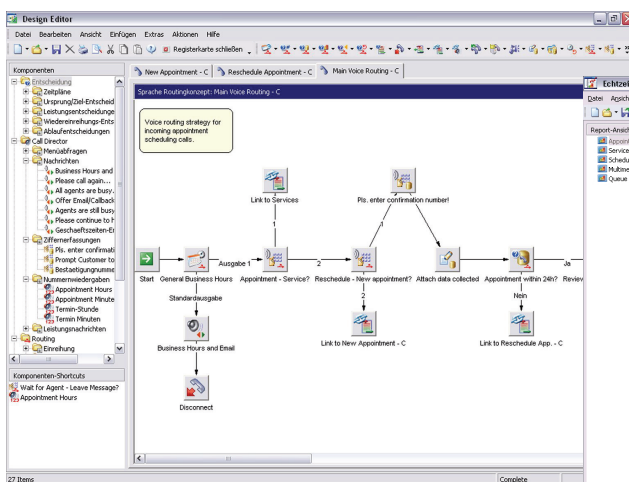
Das **Administration Center** dient zum Definieren von Benutzern, Gruppen und Ressourcen. Vorerstellte, bearbeitbare Profile und zugehörige Berechtigungen erleichtern Benutzerkonfigurationen. Benutzervorlagen und die Importfunktionalität vereinfachen die Einrichtung neuer Benutzer.

Benutzer können einer einzigen Gruppe oder für die fortgeschrittene Kontaktbearbeitung mehreren Gruppen gleichzeitig zugeordnet werden.

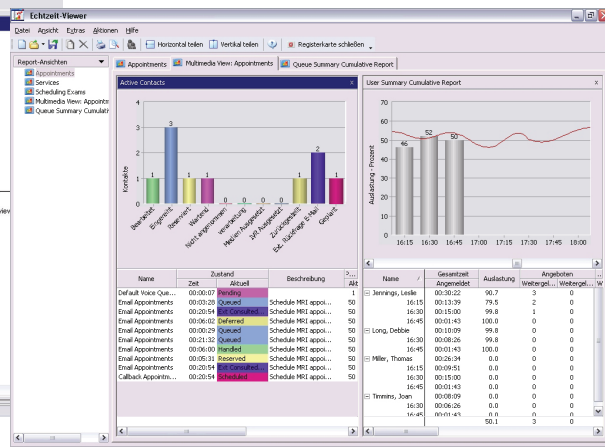
Im **Broadcast Center** können Ansichten und Echtzeit-Statistiken für alle Medien definiert werden, um gefiltert und auf Wandanzeigen und mit dem Client verbundenen Plasma-Displays angezeigt oder per Streaming an Agenten-Desktops übertragen zu werden. Es wird eine Point-and-Click-Oberfläche zum Festlegen von Regeln, Grenzwerten und Anzeigeparametern angeboten.

Das **Design Center** enthält konfigurierbare, wiederverwendbare Komponenten für die Nutzung in intelligenten gruppenbasierten Routingkonzept- und Warteschlangenprozess-Abläufen für Sprach- und E-Mail-Interaktionen. Alle ankommenden Sprach- und E-Mail-Kontakte werden anhand dieser Abläufe analysiert, kategorisiert und weitergeleitet.

Der Design Editor, ein visuelles, workflow-basiertes Tool, überprüft und validiert Ihre Routingkonzepte automatisch schon während der Erstellung.



Design Center – Design Editor



Report Center – Echtzeit-Viewer

Mit dem **Call Director**, dem in OpenScape Contact Center Agile integrierten IVR-System, können Sie intelligente "Front-End"-Anruflbearbeitungsabläufe in der Drag & Drop-Oberfläche des Design Centers erstellen.

Es werden interaktive Komponenten angeboten wie:

- Auto-Attendant und Anruf-Menüabfrage
- Ziffernerfassung per Anrufereingabe
- Intelligente Warteschlangenansagen
- Lese-/Schreibzugriff auf externe Datenbanken
- Dynamische "Nummern-in-Sprache"-Wiedergabe in mehreren Formaten
- Funktionskomponenten zur Ausführung fast aller Programme und externer Anwendungen

Call Director bietet eine grundlegende Self-Service-Funktionalität und ermöglicht eine interaktive Front-End-Verarbeitung ankommender Anrufe, ohne dass eine komplizierte und teure IVR-Integrierung nötig wäre.

Der Lese-/Schreibzugriff auf externe Datenbanken erleichtert Routing auf der Basis von Kundendaten sowie die Erfassung neuer Kundeninformationen über ODBC.

Bedingtes Routing basierend auf Echtzeit-Parametern wie der momentane Service-Level oder die durchschnittliche Wartezeit ist ebenso einfach zu erstellen wie After-Hour-Routing.

Die voreinstellte **Microsoft Dynamics CRM-Integration** verwendet Daten wie die Rufnummer des Anrufers oder erfasste Ziffern (z. B. Kundennummer), um Pop-up-Fenster mit Kundendaten im Microsoft-CRM-Desktop bereitzustellen. Sie ist voll in die Design-Center-Workflows integriert, sodass keine speziellen Service-Leistungen erforderlich sind.

Das **Report Center** basiert auf einem leistungsfähigen Reporting-Modul zur Definition und Anzeige einer praktisch unbegrenzten Anzahl visueller und statistischer Reporte für alle Medien. Über die flexible Schnittstelle können Reporte problemlos bearbeitet und angepasst werden, ohne dass ein externer Report Writer benötigt wird.

Das Report Center bietet Einblick in Ihre Contact-Center-Abläufe. Dadurch wird die Überwachung verbessert und eine effektivere Entscheidungsfindung unterstützt. Manager haben die Möglichkeit, Muster zu erkennen und proaktiv steuernd einzugreifen - bevor sie zu Problemen werden.

Echtzeit- und Summenreporte

Echtzeit- und Summenansichten werden ständig aktualisiert. Sie liefern wichtige Informationen, zum Beispiel zu Agenten-Auslastung, Service-Levels, Abbruchraten und durchschnittlicher Bearbeitungszeit für Sprach- und E-Mail-Interaktionen.

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

Ein integriertes Analysemodell verwendet statistische Daten zur Vorhersage von Trends und Kontaktvolumina in Echtzeit. Somit wird die Entscheidungsfindung hinsichtlich Personalressourcen oder Kontaktweiterleitung verbessert

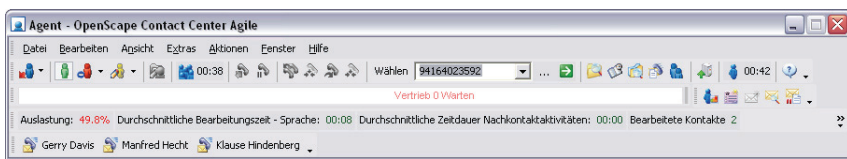
Aktivitätsprotokolle

Anhand von detaillierten, durchsuchbaren Aktivitätsprotokollen können Manager den schrittweisen Verlauf eines Kundenkontakts untersuchen. Zusätzlich können sie die Aktivitäten eines Agenten während des Tages im Detail und für alle Medien überprüfen. Dies ist nützlich für Schulungszwecke und Nachverfolgungsaktivitäten zur Kontaktpflichtung.

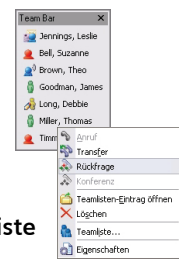
Historisches Reporting

Umfangreiche historische Reporte als Grafiken oder in Tabellenform können schnell eingerichtet werden, indem per Zeigen und Klicken Datenelemente und benutzerspezifische Reportparameter ausgewählt werden.

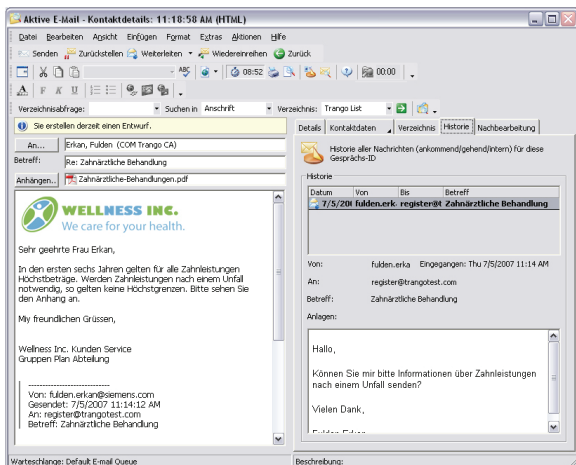
Die Report-Ausgabe kann geplant, bei Bedarf angezeigt, gedruckt oder in Formate wie Excel, HTML, PDF oder Text exportiert werden.



Agenten-Desktop



Teamliste



Agenten-Desktop: Aktive E-Mail

Agententools für exzellenten Kundendienst

Der medienintegrierte **Agenten**-Desktop stellt Tools und Informationen für die effizientere Bearbeitung von Sprach- und E-Mail-Interaktionen bereit und verbessert gleichzeitig die Kundendienstqualität.

Zu den Desktop-Leistungsmerkmalen gehören

- eine intuitiv bedienbare, einheitliche Oberfläche für die Bearbeitung von Sprach-, E-Mail und Callback-Interaktionen,
- einzigartige Anwesenheits- und Kooperationstools, um die Kontakt-Erstauflösungsrate zu erhöhen,
- bequemes "Abtrennen und Verankern" von Bildelementen und Symbolleisten,
- Echtzeit-Statistiken und persönliche Leistungsdaten per Streaming,
- eine visuelle Anzeige der wartenden Kontakte für ankommende Anrufe, E-Mails und Callbacks,
- reportfähige(r) Verfügbarkeitsstatus und Nachbearbeitungsgründe,
- eine "Symbolmodus"-Anzeigeoption, in der alle Funktionen über ein Symbol in der Taskleiste erreichbar sind, um den Bildschirm freizuhalten.
- Unterstützung konfigurierbarer Hot Keys

Sprach- und Callback-Bearbeitung

Ein kompletter Satz von Telefonie-Steuer-elementen und -Tools optimiert die Bearbeitung ankommender Anrufe sowie Agenten- und Web-initiiertes Callback-Interaktionen.

Die Komponente "Callback einrichten" erlaubt es dem Manager, an beliebiger Stelle innerhalb eines Workflows auf der Basis gesammelter Daten einen Callback erstellen zu lassen.

Zeitgleich mit dem Eingang jeder Interaktion auf dem Desktop empfängt der Agent direkt in seiner Agenten-Desktop-Anwendung Kundendaten und Kontaktdetails.

Zusätzlich kann eine integrierte Schnittstelle zu Drittanbieter- oder internen CRM-Systemen genutzt werden, die den automatisierten Abruf von Kundendateien für die Anzeige auf dem Bildschirm des Agenten ermöglicht.

E-Mail-Bearbeitung

Der Agenten-Desktop bietet Tools für die effiziente Bearbeitung ankommender und vom Agenten initiiertes E-Mail-Interaktionen im Text- oder HTML-Format. Ankommende E-Mail-Kontakte werden in einem Popup-Fenster angezeigt. Um die Reaktionszeit zu verbessern und die Kontaktauflösung zu beschleunigen, stehen Funktionen für die interne und externe Weiterleitung und Rückfrage zur Verfügung.

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.

Per E-Mail an einen Kunden gesendete Informationen werden in der Datenbank gespeichert, sodass Agenten die an den Kunden gesendeten Antworten sehen können. Hierdurch verringert sich die Notwendigkeit von Nachverfolgungsaktivitäten durch den Agenten.

In der E-Mail-Historie können verschiedene Suchkriterien angewendet werden, um den Fortschritt von Interaktionen zu verfolgen und in vorhandenen E-Mail-Threads zu suchen. Auf diese Weise können Agenten und Manager eine Abfolge von Interaktionen einrichten, die zu einer angemessenen Lösung führt.

Anwesenheits- und Kooperationstools

Um die Kontakt-Erstauflösungsrate und die Reaktionszeit noch zu verbessern, können Agenten die Leistungsmerkmale Teamliste und Teamleiste verwenden. Diese dienen zur Anzeige der Echtzeit-Anwesenheits- und -Verfügbarkeitszustände von Kollegen, Managern oder sogar Experten außerhalb des Contact Centers. Anwender können bis zu 100 Einträge in ihrer Teamliste anzeigen, und bis zu 25 in der Teamleiste. Detaillierte Multimedia-Anwesenheitsinformationen ermöglichen es Agenten, problemlos die richtige Person für die Zusammenarbeit bei Sprach- oder E-Mail-Kontakten zu finden.

Verfügbare Benutzer können über die Weiterleitungs-, Rückfrage- oder Konferenzfunktion per Mausclick in die Anrufbearbeitung einbezogen werden.



Allgemeine Leistungsmerkmale

- Intelligentes gruppenbasiertes Routing für Sprach-, E-Mail- und Callback-Kontakte
- Routing-, Anruf- und Warteschlangenverarbeitungs-Komponenten:
 - Tageszeit-/Wochentag-Zeitpläne
 - Ursprung/Ziel-Entscheidungen für Anrufe und E-Mails
 - Leistungslevel-Entscheidungen
 - Datengesteuertes Routing
 - Maßgeschneiderte Funktionen zur Ausführung fast aller externer Anwendungen
 - Einreihung für letzten Agenten
- Integrierte Datenbank
- Wandanzeige-Unterstützung
- CTI (CSTA)-Integrierung
- Unterstützt mehrere Sprachen (Deutsch, Englisch, Französisch, Italienisch, Portugiesisch, Spanisch)
- Unterstützt TDM-, IP- und gemischte TDM/IP-Umgebungen sowie entsprechende Endbenutzer-Geräte und -Clients

Manager-Desktop

- Verwaltung von Benutzern, Benutzerprofilen, Gruppen, Warteschlangen und Geräten
- Möglichkeit zum Importieren mehrerer Benutzer und zum Zuweisen von Benutzervorlagen
- Entwurf von Routingkonzepten und Warteschlangenprozessen für Sprach- und E-Mail-Kontakte
- Grafische Überwachung und Reporte (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 Multimedia-Desktop (ankommende Sprachanrufe, E-Mails und Callbacks)
- Einzigartige Multimedia Anwesenheitsverwaltungs- und Kooperationstools
- Kompletter Satz desktopbasierter Telefonie-Steuerungselemente (Softphone) sowie Kurzwahl per Mausklick
- Integration von LDAP-Verzeichnissen und Suchfunktion
- Erweiterte Teamliste mit bis zu 100 Einträgen
- Kontaktprotokoll zu sämtlichen ein- und abgehenden Telefonie- und E-Mail-Vorgängen für die letzten 24 Stunden
- Popup-Fenster Kontaktdetails
- Tätigkeits- und Nichtverfügbarkeitsgründe
- Nachbearbeitungsgründe nach Warteschlange
- Visuelle Anzeige Wartende Kontakte
- Statistiken und persönliche Leistungsdaten per Echtzeit-Streaming
- Taskleisten-Symbolmodus

- Anpassbares Funktionsfenster mit "abtrenn- und verankerbaren" Symbolleisten
- Unterstützung konfigurierbarer Hot Keys
- Funktionsoptimierter Associate-Desktop für Benutzer im erweiterten Contact Center oder Teilzeitmitarbeiter

Call Director (optional)

- Integrierte IVR
- Anruf-Menüabfrage
- Ziffernerfassung per Anruferingabe
- Lese-/Schreibzugriff auf externe Datenbanken
- Dynamische "Nummern-in-Sprache"-Wiedergabe in mehreren Formaten
- Dynamische Übermittlung von Ziffern an die Agenten-Anwendung
- Intelligente Ansagen in der Warteschlange (z. B. voraussichtliche Wartezeit)
- Routingkonzept-Integrierung
- Unterstützt 4 bis 64 Ports (8.000 BHCA)
- Erfordert Interalia XMU+ oder SBX-Ansagergerät

Systemkapazität

Definierte Benutzer pro System: 500
 Aktive Benutzer pro System: 100¹⁾
 Manager pro System: 25²⁾
 Maximale Anzahl von Gruppen: 50
 Maximale Anzahl von Warteschlangen: 50

¹⁾ abhängig von der Kommunikationsplattform und der Systemkonfiguration
²⁾ abhängig von der Systemkonfiguration

Software-Plattform

Server

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

Client

- Windows 2000, Windows XP, Windows Vista Business and Enterprise Edition

Server-Hardware-Plattform³⁾

- Xeon X3320, 4 GB RAM, 160 GB HD SATA, 100 Mbit/s Ethernet, 16x DVD-ROM

³⁾ abhängig von Systemkonfiguration und Last

Unterstützte

Kommunikationsplattformen

- HiPath 3000 V7 / V8






Vorintegriert (Standard)

- XML-Schnittstelle für Personaloptimierung (z. B. Verint, NICE)
- Interalia XMU+ und SBX-Geräte
- Spectrum-Wandanzeigen
- LDAP-Verzeichnisse

Standard-Schnittstellen

- CRM Popup-API
- Drittanbieter-IVR-API (HPRI)
- XML, ODBC

Holen Sie sich Agile - die leistungsfähigste und zugleich einfachste Contact-Center-Lösung

	Eine kostengünstige, innovative Lösung
	Einfache Installation, Verwaltung und Anwendung
	Flexible Implementierung, die TDM-, IP- oder gemischte TDM/IP-Umgebungen unterstützt
	Einsatz einzelner IP-Agenten unabhängig vom physischen Standort
	Nahtlose Migration auf OpenScope Contact Center Enterprise für zusätzliche Leistungsmerkmale und Funktionen

Copyright © Siemens Enterprise
Communications GmbH & Co. KG 2011
Hofmannstr. 51, D-80200 München

Siemens Enterprise Communications GmbH & Co. KG
is a Trademark Licensee of Siemens AG

Sachnummer: A31002S2280D101-1-0029

Die Informationen in diesem Dokument enthalten lediglich allgemeine Beschreibungen bzw. Leistungsmerkmale, die je nach Anwendungsfall nicht immer in der beschriebenen Form zutreffen oder sich durch Weiterentwicklung der Produkte ändern können. Eine Verpflichtung, die jeweiligen Merkmale zu gewährleisten besteht nur, sofern diese ausdrücklich vertraglich zugesichert wurden. Liefermöglichkeiten und technische Änderungen vorbehalten.

OpenScape, OpenStage und HiPath sind eingetragene Warenzeichen der Siemens Enterprise Communications GmbH & Co. KG.
Alle anderen Marken-, Produkt- und Servicennamen sind Warenzeichen oder eingetragene Warenzeichen ihrer jeweiligen Inhaber.