UNIFY Harmonize your enterprise

OpenScape Contact Center Agile V8

Kundenzufriedenheit ist machbar

Für viele kleine und mittelgroße Unternehmen macht ein herausragender Kundendienst das wesentliche Unterscheidungsmerkmal aus, durch das sich diese Unternehmen von ihren Mitbewerbern abheben.

OpenScape Contact Center Agile V8 ist eine kostengünstige, funktionsreiche Contact Center-Lösung, die speziell dafür ausgelegt wurde, den Kundendienstbedarf kleiner und mittelgroßer Unternehmen sowie „informeller" Call Center mit bis zu 100 aktiven Agenten zu decken.

- Maximierung der Kontakt-Erstauflösungsrate durch einzigartige Präsenz- und Kooperationstools
- Verbesserung der Produktivität durch intuitive, visuelle Tools für Agenten und Manager
- Einfache Implementierung sowie reduzierte Komplexität und modulare Upgrade-Optionen

Kontakt-Erstauflösungsrate maximieren

Die intelligente gruppenbasierte Weiterleitung von OpenScape Contact Center Agile gewährleistet, dass Kunden bei jedem Kontakt immer mit dem am besten qualifizierten Agenten verbunden werden - unabhängig davon, über welches Medium der Kontakt hergestellt wurde (Telefon, E-Mail, Rückruf).

Da OpenScape Contact Center Agile die Interaktion über kombinierte Medien zulässt, sind weniger Anrufe oder E-Mails zur Nachverfolgung erforderlich. Das erhöht die Kundenzufriedenheit und trägt gleichzeitig dazu bei, die Zahl der ankommenden Kontakte zu verringern.

Mit seinen integrierten und Multimedia-Präsenz- und Kooperationstools versetzt OpenScape Contact Center Agile Agenten in die Lage, unternehmensweit Support-Mitarbeiter aufzufinden und mit ihnen zusammenzuarbeiten.

Für Experten oder Spezialisten außerhalb des Contact Centers können Associate-Desktops eingerichtet werden, sodass sie erreichbar sind, falls ihre Fachkenntnis benötigt wird, um Kundenprobleme zu lösen.

Benutzerfreundlichkeit optimieren

OpenScape Contact Center Agile stellt Mitarbeitern im Kundenkontakt intuitive, flexible und visuelle Desktop-Tools zur Verfügung, mit denen sich die Kontaktbearbeitung rationalisieren und die Produktivität steigern lässt.

Die einheitliche Manager-Benutzeroberfläche enthält alle Tools, die für den Betrieb eines Contact Centers von Weltklasse erforderlich sind, darunter ein workflow-basiertes Design-Tool für das Kontaktrouting sowie leistungsstarke Funktionalitäten für Echtzeit- und historisches Reporting.

Implementierung rationalisieren

Die in hohem Maße vorpaketierte, modulare Lösung OpenScape Contact Center Agile ermöglicht es Ihnen, ganz nach Bedarf flexibel Leistungsmerkmale und Funktionalitäten hinzuzufügen.

Eine einzelne Applikationsbasis stellt nahtlose Upgrade-Optionen sicher und ermöglicht nicht nur die Erweiterung von einer kleinen auf eine umfassende Lösung, von einem einfachen auf ein hoch entwickeltes System und von TDM zu IP, sondern schützt dabei gleichzeitig Ihre Investitionen.

Contact Center-Verwaltung vereinfachen

Einfachheit ist für kleine und mittelgroße Unternehmen der Schlüssel zum Erfolg.

OpenScape Contact Center Agile bietet einen einheitlichen Manager-Desktop mit einer flexiblen Schnittstelle und einem Erscheinungsbild, das dem Kunden von Outlook her vertraut ist. Das Ergebnis ist eine schnellere, einfachere Gestaltung und Konfiguration mit einem einzigen integrierten Tool für alle Verwaltungsfunktionen.

Manager-Desktop

Der Manager-Desktop umfasst die folgenden Arbeitszentren:

Administration Center

Das Administration Center dient zur Definition von Benutzern, Gruppen und Ressourcen. Vorerzeugte, bearbeitbare Profile und zugehörige Berechtigungen vereinfachen die Benutzerkonfiguration. Durch Benutzervorlagen und die Importfunktionalität wird das Anlegen von neuen Benutzern optimiert.

Um komplexere Kontaktbearbeitungsstrategien zu realisieren, können Benutzer einer einzelnen oder mehreren Gruppen zugeordnet werden.

Broadcast Center

Das Broadcast Center ermöglicht es, Nachrichtenanzeigen und Echtzeitstatistiken für alle Medien zu filtern und die Ergebnisse auf Wandanzeigen oder auf mit dem Client verbundenen Plasma-Displays auszugeben oder per Streaming an Agenten-Desktops zu übertragen. Es bietet eine Point-and-Click-Oberfläche zur Definition von Regeln, Schwellwerten und Anzeigeparametern.

Design Center

Das Design Center stellt konfigurierbare, wiederverwendbare Komponenten bereit, die in intelligenten gruppenbasierten Routing-Konzepten und Warteschlangen-Bearbeitungsstrategien für Sprach- und E-Mail-Interaktionen genutzt werden können. Alle ankommenden Sprach- und E-Mail-Kontakte werden analysiert, kategorisiert und entsprechend diesen Konzepten weitergeleitet.

Design Editor

Design Editor ist ein visuelles Workflow-Tool, das Ihre Routingkonzepte automatisch überprüft und validiert, während Sie sie erstellen.

Call Director

Call Director ist die in OpenScape Contact Center Agile integrierte IVR, die es Ihnen ermöglicht, über die Drag-and-Drop-Oberfläche des Design Centers eine intelligente „Front-End"-Verarbeitung von Anrufen zu erzeugen.

Er bietet interaktive Komponenten wie:

- Auto-Attendant und Anruf-Menüabfrage
- Ziffernerfassung per Anrufereingabe
- Intelligente Ansagen in der Warteschlange
- Lese-/Schreibzugriff auf externe Datenbanken
- Dynamische „Nummern-in-Sprache"-Wiedergabe in mehreren Formaten
- Funktionen zur Ausführung beliebiger kundenspezifischer Routinen oder externer Anwendungen

Call Director bietet einen grundlegenden Self-Service und interaktive Front-End-Verarbeitung von ankommenden Anrufen, wodurch der Bedarf nach einer komplizierten und teuren IVR-Integration oftmals entfällt.

Durch die Möglichkeit, in externe Datenbanken zu schreiben bzw. Daten daraus auszulesen, vereinfacht sich sowohl die auf Kundendaten ausgerichtete Weiterleitung als auch die Aufzeichnung von neu erfassten Kundendaten über ODBC.

Die bedingte Weiterleitung auf Basis von Echtzeitkennzahlen (z. B. der aktuelle Servicelevel oder die durchschnittliche Wartezeit) lässt sich ebenso einfach einrichten wie Zeitpläne für eine Weiterleitung außerhalb der Geschäftszeiten.

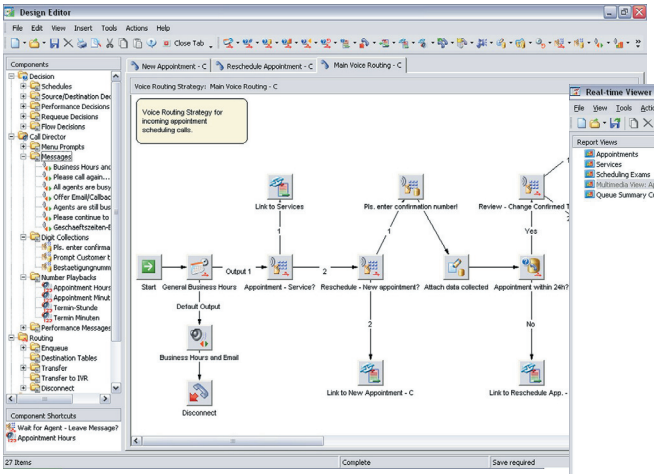
Microsoft Dynamics CRM-Integration

Die vorerzeugte Microsoft Dynamics CRM-Integration nutzt Daten wie z. B. die Anrufernummer oder erfasste Ziffern (z. B. Kundenrufnummer), um im Microsoft CRM-Desktop Popup-Fenster mit den Kundendaten einzublenden. Durch die umfassende Integration in die Arbeitsabläufe des Design Centers sind keine spezifischen Dienste erforderlich.

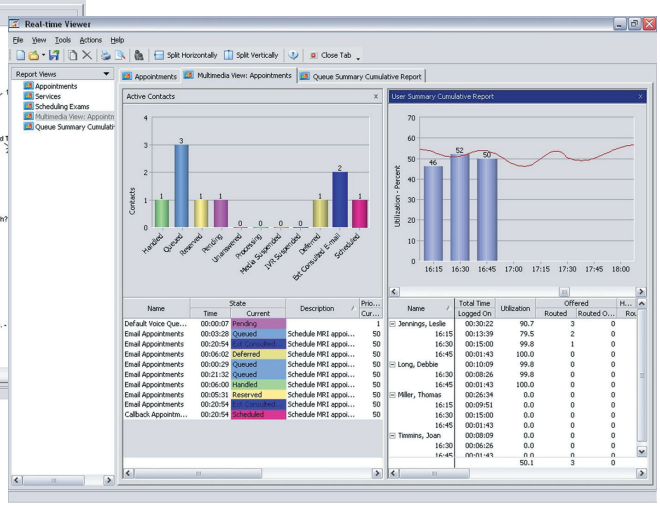
Report Center

Das Report Center basiert auf einer leistungsstarken Reporting-Engine, die es Ihnen erlaubt, eine nahezu unbegrenzte Anzahl von grafischen und tabellarischen Berichten zu allen Medien zu definieren und anzuzeigen. Berichte lassen sich in dieser flexiblen Oberfläche spielend einfach anpassen, ohne dass eine externe Reporterstellung erforderlich ist.

Das Report Center bietet Ihnen detaillierte Einsichten in Ihren Contact Center-Betrieb. Es ermöglicht eine bessere Überwachung und eine effizientere Entscheidungsfindung. Zudem werden Manager in die Lage versetzt, proaktiv Muster zu erkennen und auf diese zu reagieren, bevor Probleme entstehen.



Design Center – Design Editor



Report Center – Real-time Viewer

Echtzeit- und Summenreporte

Echtzeit- und Summenanzeigen werden kontinuierlich aktualisiert. Sie liefern wesentliche Informationen wie z. B. Agentenauslastung, Servicelevel, Abbruchraten und durchschnittliche Bearbeitungszeit bei Sprach- und E-Mail-Interaktionen.

Schwellwerte und Alarme lassen sich spielend einfach definieren, und Manager werden durch Warntöne und Anzeigen benachrichtigt, sobald definierte Betriebskennzahlen überschritten wurden.

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

Aktivitätsprotokolle

Anhand von detaillierten, durchsuchbaren Aktivitätsprotokollen können Manager den schrittweisen Verlauf eines Kundenkontaktes nachvollziehen. Darüber hinaus können sie die detaillierten Aktivitäten eines Agenten während des gesamten Tages und für alle Medien überprüfen. Dies ist besonders hilfreich bei der Schulung der Benutzer und zur Nachverfolgung bei Kontaktaudits.

Historisches Reporting

Umfassende grafische und tabellarische historische Reporte lassen sich schnell einrichten, indem per Zeigen und Klicken Datenelemente und angepasste Reportparameter ausgewählt werden.

Die Berichtausgabe kann zeitlich geplant oder On-Demand angezeigt werden. Ebenso besteht die Möglichkeit, die Berichte auszudrucken oder im Excel-, HTML-, PDF- oder Textformat zu exportieren.

Agenten-Desktop

Der mit Medien kombinierte Agenten-Desktop bietet Tools und Informationen, mit denen sich Sprach- und E-Mail-Interaktionen effizienter abwickeln lassen, während gleichzeitig die Qualität des Kundendienstes verbessert wird.

Agent Desktop-Funktionen

- intuitive, einheitliche Oberfläche zur Abwicklung von Sprach-, E-Mail- und Rückruf-Interaktionen,
- einzigartige Präsenz- und Kooperationstools, die die Kontakt-Erstauflösungsrate erhöhen,
- bequemes „Abtrennen und Verankern“ von Bildschirmelementen und Symbolleisten,
- Echtzeit-Statistiken und persönliche Leistungsdaten per Streaming,
- bei ankommenden Gesprächen, E-Mails und Rückrufen eine visuelle Anzeige, dass Kontakte warten („Contacts Waiting Indicator“),
- reportfähiger Verfügbarkeitsstatus und Nachbearbeitungsgründe,
- „Symbolmodus“-Anzeigeoption, in der alle Funktionen über ein Symbol in der Taskleiste erreichbar sind, um den Bildschirm freizuhalten.
- Unterstützung konfigurierbarer Hotkeys

Abwicklung von Sprachanrufen und Rückrufen

Ein kompletter Satz an Telefoniesteuerelementen und -Tools optimiert die Bearbeitung ankommender Anrufe sowie die von Agenten und Kunden über das Telefon oder das Web eingeleiteten Rückruf-Interaktionen.

Die Funktion „Callback einrichten“ erlaubt es dem Manager, an beliebiger Stelle innerhalb eines Workflows auf der Basis gesammelter Daten einen neuen Callback-Kontakt erstellen zu lassen.

Mit dem Eingang jeder Interaktion auf dem Desktop empfängt der Agent direkt in seiner Agenten-Desktop-Applikation Kundendaten und Kontaktdetails.

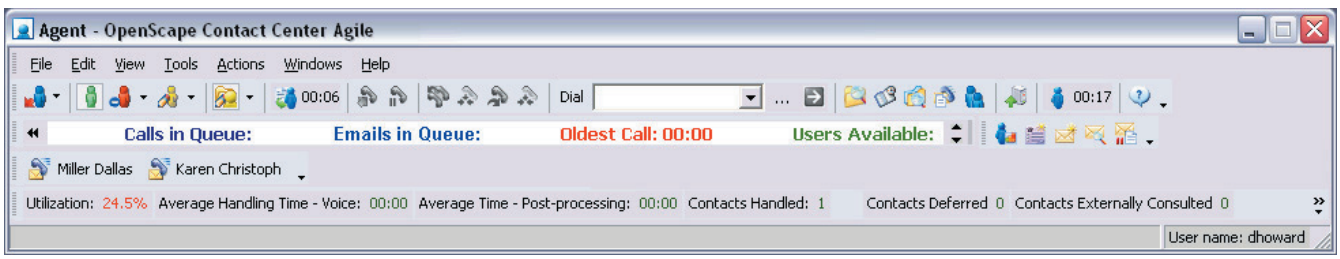
Zusätzlich kann eine Schnittstelle zu Drittanbieter- oder internen CRM-Systemen genutzt werden, die den automatisierten Abruf von Kundendateien für die Anzeige auf dem Bildschirm des Agenten ermöglicht.

Präsenz- und Kooperationstools

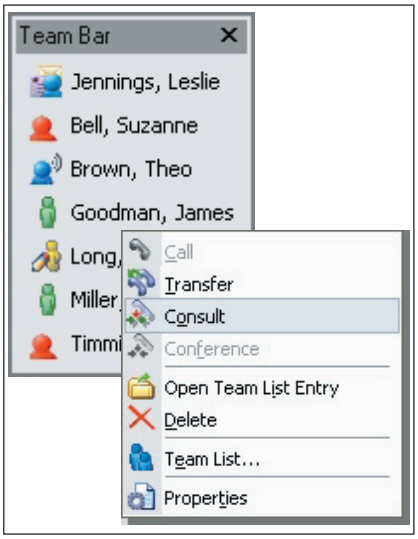
Um die Kontakt-Erstauflösungsrate und die Reaktionszeit noch weiter zu verbessern, können Agenten die Leistungsmerkmale der erweiterten Teamliste und Teamleiste verwenden. Sie dienen zur Anzeige der Echtzeit-Präsenz- und -Verfügbarkeitszustände von Kollegen, Managern oder sogar Experten außerhalb des Contact Centers. Benutzer können bis zu 100 Mitglieder zu ihrer Teamliste und bis zu 25 Kontakte zu ihrer Teamleiste hinzufügen. Detaillierte Multimedia-Präsenzinformationen ermöglichen es den Agenten, schnell und einfach den richtigen Ansprechpartner für die Zusammenarbeit bei Sprach- und E-Mail-Kontakten zu finden.

Verfügbare Benutzer können durch Weiterleitung, Rückfrage oder Konferenz per Mausklick in die Kontaktbearbeitung einbezogen werden.

Präsenz-Symbole



Agenten-Desktop



Teamleiste

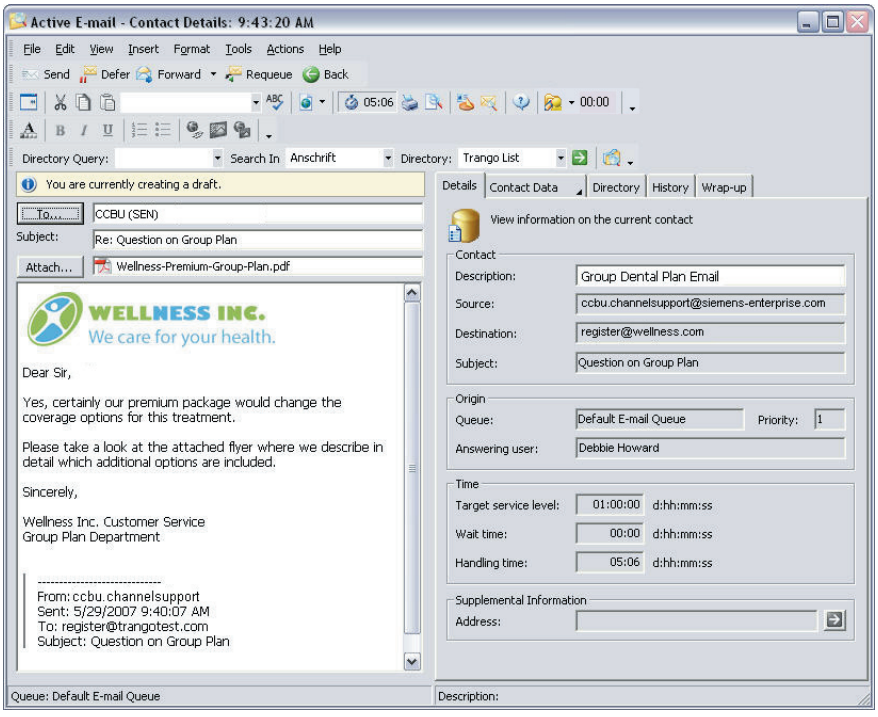
E-Mail-Bearbeitung

Der Agenten-Desktop bietet Tools für eine effiziente Bearbeitung ankommender und vom Agenten initiierter E-Mail-Interaktionen im Text- und HTML-Format. Darüber hinaus stellt er ein Popup-Fenster für ankommende E-Mail-Kontakte bereit. Zudem sorgen interne und externe E-Mail-Weiterleitungen und Rückfragen dafür, dass sich die Reaktionszeit verbessert und die Lösung beschleunigt.

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.

Informationen, die einem Kunden per E-Mail zugesendet wurden, werden in der Datenbank gespeichert, sodass die Agenten sehen können, welche Antworten der Kunde erhalten hat. Auf diese Weise reduziert sich der erforderliche Nachverfolgungsaufwand für den Agenten beträchtlich.

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. So können Agenten und Manager eine Abfolge von Interaktionen einrichten, die zu einer angemessenen Lösung führen.



Agenten-Desktop: ankommender E-Mail-Kontakt

Allgemeine Leistungsmerkmale

- Intelligente gruppenbasierte Weiterleitung für Sprach-, E-Mail- und Rückruf-Kontakte
- Verfügbare Komponenten für Weiterleitung, Anruf- und Warteschlangenbearbeitung umfassen:
  Tageszeit-/Wochentag-Zeitpläne
  Entscheidungen über Anrufer und E-Mail-Quelle/-Ziel
  Leistungslevel-Entscheidungen, Datenausgerichtetes Routing
  Benutzerspezifische Funktionen zur Ausführung beliebiger externer Anwendungen
  Einreihung für letzten Agenten
- Integrierte Datenbank
- Wandanzeige-Unterstützung
- CTI (CSTA)-Integration
- Unterstützt mehrere Sprachen (Deutsch, Englisch, Französisch, Italienisch, Portugiesisch, Spanisch)
- Unterstützt TDM-, IP- und TDM/IP-Hybridumgebungen sowie Endbenutzergeräte und -Clients

Agile - die leistungsstärkste und dennoch unkomplizierte Contact Center-Lösung	
	Eine kostengünstige All-in-one-Lösung
	Einfache Installation, Verwaltung und Bedienung
	Flexible Implementierung unterstützt TDM-, IP- und TDM/IP-Hybridumgebungen
	Implementierung von individuellen IP-Agenten unabhängig vom physischen Standort
	Nahtlose Migration auf OpenScape Contact Center Enterprise für zusätzliche Leistungsmerkmale und Funktionalitäten

Manager-Desktop

- Verwaltung von Benutzern, Gruppen, Warteschlangen und Geräten
- Import von mehreren Benutzern, Zuweisen von Benutzervorlagen
- Gestaltung von Routingkonzepten und Warteschlangenbearbeitung für Sprach- und E-Mail-Kontakte
- Grafische Überwachung und Reporte (Echtzeit und historisch), Alarme 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)

- Mit Medien kombinierter Agenten-Desktop (ankommende Anrufe, E-Mail, Rückruf)
- Einzigartige Multimedia-Tools für Präsenzverwaltung und Kooperation
- Umfassende Desktop-Telefoniesteuerelemente (Softphone), Kurzwahl per Mausklick („Click-to-Dial“)
- LDAP-Verzeichnisintegration und Suchfunktionalität
- Teamliste für bis zu 100 Mitglieder
- Kontaktprotokoll für alle ankommenden und abgehenden Sprach- und E-Mail-Interaktionen während der letzten 24 Stunden, in denen der Agent angemeldet war
- Popup-Fenster für Kontaktdetails
- Tätigkeits- und Nichtverfügbarkeitsgründe
- Nachbearbeitungsgründe nach Warteschlange
- Visuelle Anzeige, dass ein Kontakt wartet
- Echtzeit-Streaming von Statistiken und persönlichen Leistungsdaten
- Taskleisten-Symbolmodus
- Anpassbares Funktionsfenster mit „abtrenn- und verankerbaren“ Symbolleisten
- Unterstützung konfigurierbarer Hotkeys
- Optimierter Associate-Desktop für erweiterte oder Teilzeitnutzung des Contact Centers

Call Director (optional)

- Integrierte IVR
- Anruf-Menüabfrage
- Ziffernerfassung per Anrufereingabe
- Lese-/Schreibzugriff auf externe Datenbanken
- Dynamische „Nummern-in-Sprache“-Wiedergabe in mehreren Formaten
- Dynamische Übermittlung von erfassten Ziffern an die Agenten-Applikation
- Intelligente Ansagen in der Warteschlange (z. B. voraussichtliche Wartezeit)
- Routingkonzept-Integrierung
- Unterstützt 4 bis 64 Ports (1.000 BHCA)
- Erfordert Interalia XMU+ oder SBX Ansagegerät

OpenScape Contact Center Agile - Systemkapazität

Definierte Benutzer pro System:	500
Aktive Benutzer pro System:	100[1]
Manager pro System:	25[2]
Max. Anzahl Gruppen:	50
Max. Anzahl Warteschlangen	50

1. abhängig von Kommunikationsplattform und Systemkonfiguration
2. abhängig von Systemkonfiguration

Software-Plattform

Server

- Windows Server 2003 Standard Edition SP2, Enterprise Edition SP2,
- Windows Server 2003 R2 Standard Edition SP2, Enterprise Edition SP2
- Windows Server 2008 Standard Edition SP2, Enterprise Edition SP2
- Windows Server 2008 R2 Standard Edition SP1, Enterprise Edition SP1

Client

- Windows XP Professional Edition SP3
- Windows Vista Business oder Enterprise Edition SP2
- Windows 7 Professional oder Enterprise Edition
- Windows 8/8.1 Professional oder Enterprise Edition

Server-Hardwareplattform[1]

Empfohlen: Xeon X3320, 4 GB RAM, 160 GB HD SATA, 100 Mbps Ethernet, 16x DVD-ROM

Unterstützte Kommunikationsplattformen

- HiPath 3000 V8 und V9
- OpenScape Business X3/X5/X8 V1

Vorintegriert (Standard)

- Vorerzeugte Microsoft Dynamics CRM-Popup-Fenster
- 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

1. abhängig von Systemkonfiguration und Last

Copyright © Unify Software and Solutions GmbH & Co. KG 01/2015
Mies-van-der-Rohe-Str. 6, 80807 München/Deutschland

Alle Rechte vorbehalten.

Sachnummer: A31002-S2280-D101-5-29

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.

Unify, OpenScape, OpenStage und HiPath sind eingetragene Warenzeichen der Unify Software and Solutions GmbH & Co. KG. Alle anderen Marken-, Produkt- und Servicenamen sind Warenzeichen oder eingetragene Warenzeichen ihrer jeweiligen Inhaber.

UNIFY Harmonize your enterprise

unify.com