



OpenScape Contact Center Agile V9

Die umfassende von Unify für KMU entwickelte Lösung für die Kundeninteraktion und den Kundendialog.

OpenScape™ Contact Center© Agile V9 ist die integrierte Multikanal-Contact-Center-Lösung von Unify und bietet:

- Agent Portal mit Circuit-ähnlicher Oberfläche, die unsere branchenführende GUI für eine verbesserte Interaktions- und Dialogqualität nutzt.
- Leistungsstarke Routing-Engine für die richtigen Verbindungen
- Holistische 360°-Kundensicht für tiefere Einblicke und umsetzbare Informationen.

OpenScape Contact Center Agile bietet ein intelligentes gruppenbasiertes Routing für kleine bis mittelgroße Contact Center mit bis zu 100 aktiven Agenten und stellt alle Funktionalitäten bereit, die Sie für Ihr Contact Center benötigen.

- Erhöhte Kontakt-Erstauflösungsrate durch intelligentes Multikanal-Kontaktrouting
- Erhöhte Effizienz bei der Bearbeitung von Interaktionen durch die neue intuitive Agenten-Oberfläche
- Optimierte Contact Center-Operationen durch leistungsfähige Managementtools
- Einfache Anwendung, modulare Erweiterungsmöglichkeiten und Skalierbarkeit

Durch seine Schlüsselfunktionen hebt sich OpenScape Contact Center Agile V9 deutlich von anderen Lösungen ab. Zu diesen Funktionen gehören das Agent Portal, eine 360°-Kundensicht, integrierte Sicherheit und die Mobile Supervisor-Applikation.

Die einfache Implementierung mit modularen Funktionen bedeutet, dass Sie Ihr Contact Center ganz nach Bedarf und im eigenen Tempo erweitern können, sodass Ihnen mit unserer Lösung nicht nur ein Höchstmaß an Flexibilität zur Verfügung steht, sondern zudem Investitionsschutz gewährleistet ist.

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

Durch Multimedia-Präsenz- und Kollaborationstools können Ihre Agenten feststellen, welche Experten, Entscheidungsträger und Knowledge Worker verfügbar sind und diese um Unterstützung bitten, wodurch hohe Kontaktauflösungsraten gewährleistet bleiben.

Der modulare Aufbau von OpenScape Contact Center Agile 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 Agile kann dazu beitragen, Ihre Geschäftsprozesse und -ziele zu optimieren.

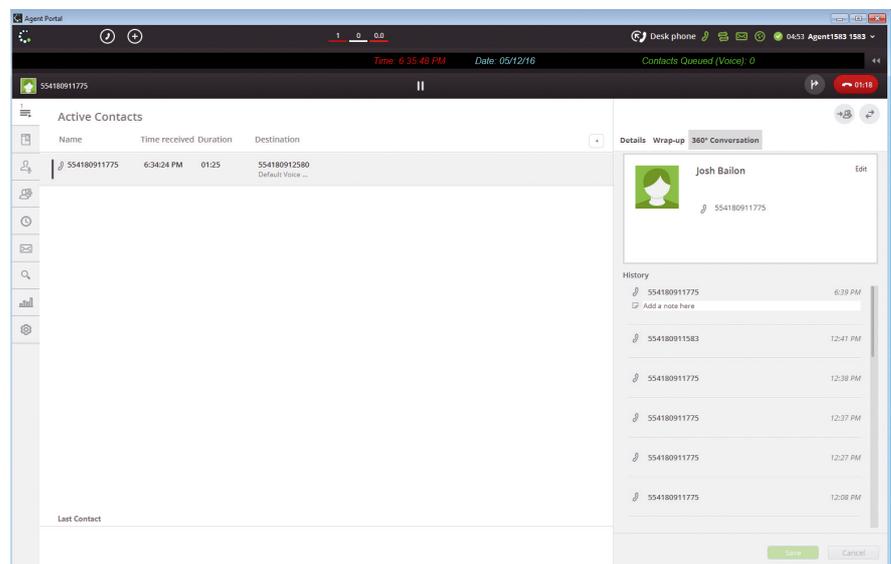


Abbildung 1: Agent Portal mit Broadcaster

360°-Kundensicht

Die 360°-Kundensicht bietet eine vollständige Darstellung der Historie von Kontakten. Dieses Leistungsmerkmal, auf das über das Agent Portal zugegriffen werden kann, unterstützt alle Kanäle – Sprache, Callback und E-Mail.

Die Agenten können individuelle Kontaktdaten zu jedem Kontakt hinzufügen, sodass mehr Kontext für ein verbessertes und personalisiertes Kundenerlebnis zur Verfügung steht.

Contact Center-Verwaltung

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:

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

Administration Center

Das Administration Center ist eine anwenderfreundliche Schnittstelle für die Verwaltung von Contact Center-Benutzern, Benutzerprofilen und 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 aus Kanälen von den einzelnen Agenten bearbeitet werden kann – Sprache, E-Mail, Callback. Benutzervorlagen und eine Option zum Massen-Upload mehrerer Benutzer über eine anwenderfreundliche Schnittstelle rationalisieren die Verwaltung größerer Contact Center.

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

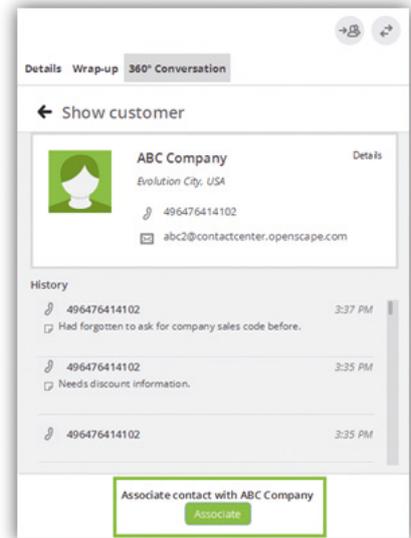
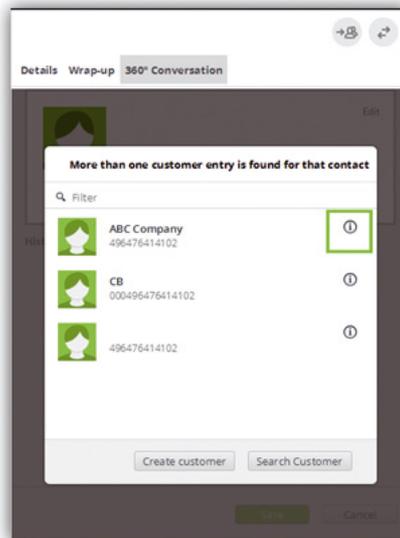


Abbildung 2: 360°-Kundensicht

Design Center

Das Design Center stellt Managern ein visuelles, workflowbasiertes Tool zur Verfügung, den so genannten Design Editor, mit dem Routingkonzepte und Warteschlangenprozesse für Sprach-, Callback- und E-Mail-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 Multimedia-Routingkonzepte und -Warteschlangenprozesse verwendet werden können, zum Beispiel:

- Tageszeit-/Wochentag-Zeitpläne
- Ursprung/Ziel-Entscheidungen
- Leistungslevel-Routingentscheidungen
- Datengesteuerte Routing-Entscheidungen
- Lese-/Schreibzugriff auf externe Datenbanken
- 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

Call Director

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

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 Komponenten in Routingabläufe und Warteschlangenprozesse integrieren:

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

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.

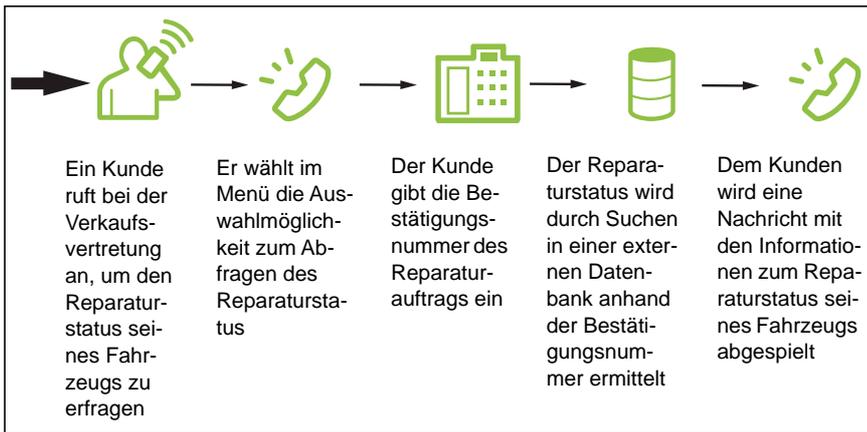


Abbildung 3: Design Center mit Call Director – Einfaches Self-Service-Szenario

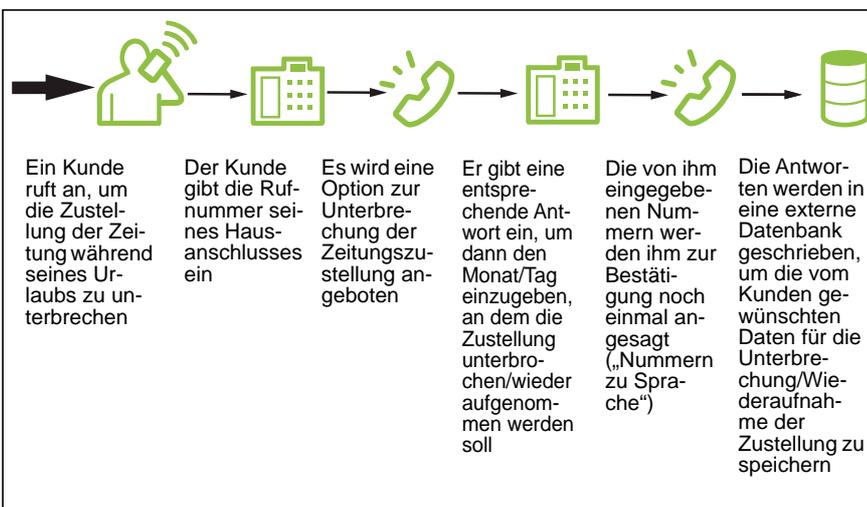


Abbildung 4: Design Center mit Call Director – Einfaches IVR-Transaktions-Szenario

Reporting

OpenScape Contact Center Agile Report Center bietet kumuliertes Echtzeit- und historisches Reporting.

Manager Report Center

Die Ausführung erfolgt auf einer anpassbaren visuellen Reporting-Engine für die Definition und Anzeige einer praktisch unbegrenzten Anzahl von kumulativen und historischen Echtzeitberichten für alle Kanäle. Über die flexible Schnittstelle können Reports 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 Callback-Interaktionen (Abbildung 6).

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 5) können Manager den schrittweisen Verlauf eines Kundenkontakts nachvollziehen oder die detaillierten Aktivitäten eines Agenten während des Tages für alle Kanäle überprüfen.

User	Time	Activity	Details
1822_Agent	14:02 to 15:00	Activated: 68	Activated: 68
	14:03 to 15:00	Activated: 68	Activated: 68
	14:04:34	Selected Unavailable	Reason: Not specified
	14:04:36	Selected Available	Reason: Not specified
	14:30:30	Initiated Contact	Contact Type: Direct Outgoing E-mail, Destination E-mail:
	14:40:13	Disconnected Contact	Contact Type: Direct Outgoing E-mail, Destination E-mail:
	14:40:57	Initiated Contact	Contact Type: Direct Outgoing E-mail, Destination E-mail:
	14:46:31	Disconnected Contact	Contact Type: Direct Outgoing E-mail, Destination E-mail:
	14:46:32	Logged Off	Logged off from: Email
	14:51:14	Logged On	Logged on to: E-mail
	14:51:14	Selected Unavailable	Reason: Not specified
	14:51:15	Selected Available	Reason: Not specified
	14:51:16	Initiated Contact	Contact Type: Direct Outgoing E-mail, Destination E-mail:
	14:52:14	Disconnected Contact	Contact Type: Direct Outgoing E-mail, Destination E-mail:
	14:52:55	Logged Off	Logged off from: Email
	15:00 to 16:00	Activated: 38	Activated: 38
	15:01:50	Logged On	Logged on to: Email
	15:01:45	Selected Unavailable	Reason: Not specified
	15:01:46	Logged Off	Logged off from: Voice
	15:01:50	Selected Unavailable	Reason: Not specified
	15:01:51	Logged Off	Logged off from: Voice
	15:04:36	Logged On	Logged on to: E-mail
	15:04:36	Selected Unavailable	Reason: Not specified
	15:04:38	Selected Available	Reason: Not specified
	15:05:21	Initiated Contact	Contact Type: Direct Outgoing E-mail, Destination E-mail:
	15:05:47	Disconnected Contact	Contact Type: Routed E-mail, Queue: Default E-mail Queue, Destination E-mail:
	15:14:20	Contact Offered to User	Reason: Mandatory
	15:15:43	Selected Fast-processing	Reason: Mandatory
	15:15:43	Selected Contact	Reason: Reason2
	15:22:23	Submitted Incomplete Reason	Reason: Reason2

Abbildung 5: Multikanal-Aktivitätsbericht für Benutzer

Historisches Reporting

Historische Reports 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 Reports zu erstellen, zum Beispiel nach Benutzer, Gruppe, Warteschlange, Kontaktyp oder Standort.

Das Report Center stellt historische Reports mit Diagramm- und Tabellenansichten bereit (Abbildung 7). Im Report Viewer von OpenScape Contact Center Agile können angezeigte historische Reports 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 Reports gleichzeitig angezeigt und per Mausklick aufgerufen werden.

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

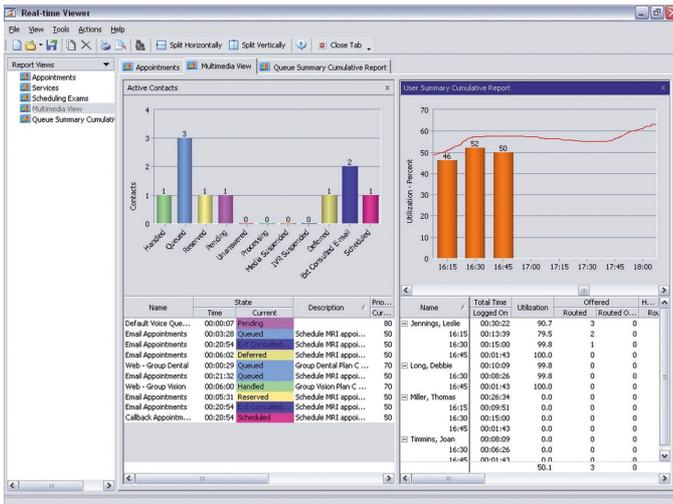


Abbildung 6: Report Center – Real-time Viewer

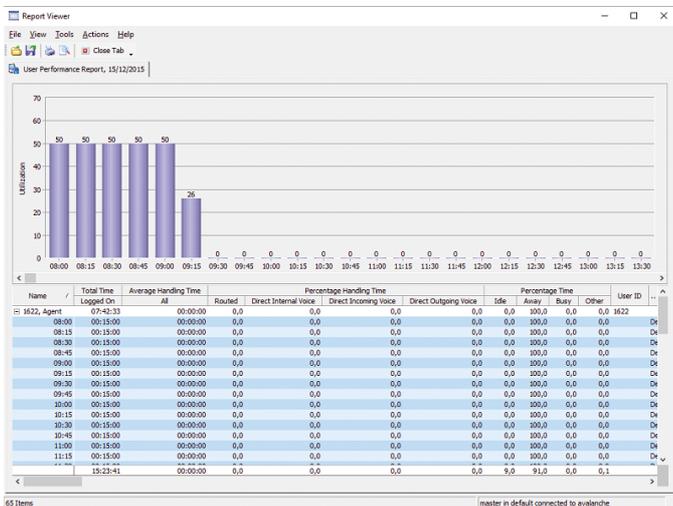


Abbildung 7: Report Center – Historischer Report Viewer

Broadcast Center

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

Mit dem integrierten Broadcaster können Echtzeit-Statistiken und -Leistungsdaten für alle Kanäle per Streaming gezielt an jeden Agent 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.

Agententools für bessere Kontaktqualität

OpenScape Contact Center V9 wird mit zwei Agenten-Clients ausgeliefert: unserem neuen Agenten-Client (Agent Portal), einem Client mit Circuit-ähnlicher GUI für entsprechenden „Benutzerspaß“ und einer einfachen Installation per Mausclick, sowie unserem bisherigen Agent Desktop-Client. Das Agent Portal bietet die gleichen Leistungsmerkmale, die unsere Kunden bereits beim Agent Desktop-Client schätzen gelernt haben. Das neue Erscheinungsbild des Agent Portals trägt zu einer noch höheren Benutzerfreundlichkeit bei. Das OpenScape Contact Center Agent Portal (Abbildung 11, Abbildung 8) stellt Tools und Informationen zur effizienteren Abwicklung von Multikanal-Interaktionen bereit und verbessert gleichzeitig die Kundendienstqualität.

Leistungsmerkmale:

- Neues Erscheinungsbild mit intuitivem integriertem Desktop für die Multimedia-Kontaktbearbeitung
- Unkomplizierte Bereitstellung – mit einem Mausclick wird die Agenten-Software bei jeder Verwendung aktualisiert
- Präsentation von Echtzeitstatistiken und persönlichen Leistungsdaten in einer zentralen Ansicht
- 360°-Funktion – Anzeige der Kontakthistorie eines Kunden, zu der Agenten individuelle Kontaktdaten hinzufügen können
- einzigartige Anwesenheits- und Kooperationstools, um die Kontakt-Erstauflösungsrate zu erhöhen
- 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.

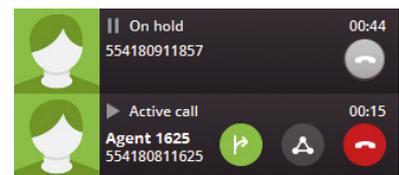


Abbildung 8: Agent Portal

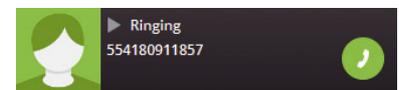


Abbildung 9: Agent Portal: Pop-up-Fenster zur Benachrichtigung bei ankommenden Sprachanrufen

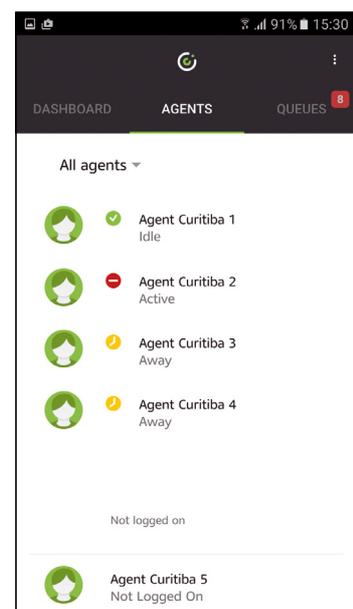


Abbildung 10: Mobile Supervisor: Agentenstatus

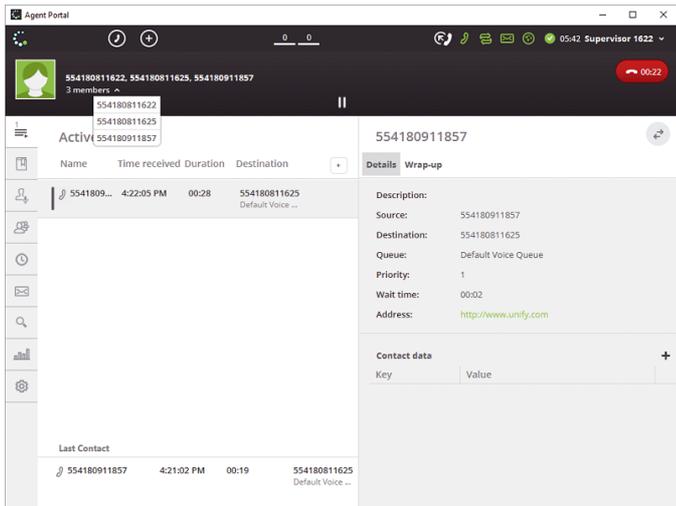


Abbildung 11: Agent Portal

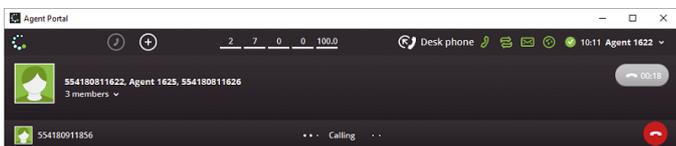


Abbildung 12: Agent Portal: abgehende und ankommende Sprachanrufe

Bearbeitung von Sprachanrufen (ankommende Anrufe und Callbacks)

Ein kompletter Satz von Telefonie-Steuerelementen und -Tools optimiert die Bearbeitung ankommender Anrufe. Zudem können über eine webbasierte Oberfläche Callbacks von Agenten eingerichtet oder von Kunden angefordert werden.

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

Der Agent empfängt mit dem Eingang jeder Interaktion ein Popup-Fenster (Abbildung 12, Abbildung 9) 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 Kundendateien für die Anzeige auf dem Bildschirm des Agenten ermöglichen.

E-Mail-Bearbeitung

Mit OpenScape Contact Center E-Mail bietet das Agent Portal Tools für die effiziente Bearbeitung ankommender und vom Agenten initiiert E-Mail-Interaktionen sowohl im HTML- als auch im Klartextformat. Ein Popup-Fenster für geroutete E-Mail-Kontakte (Abbildung 12) wird geöffnet und überwacht sowohl interne als auch externe E-Mail-Weiterleitungen und -Rückfragen, um die Reaktionszeit zu verbessern und die Problemlösung zu beschleunigen.

Um die E-Mail-Bearbeitungszeit zu optimieren, können Agenten auf Kontakttyp und Betreff 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 Informationen per E-Mail an einen Anrufer gesendet werden. Dies verbessert die Qualität des Kundendienstes und verringert die Notwendigkeit von Nachverfolgungsaktivitäten durch den Agenten.

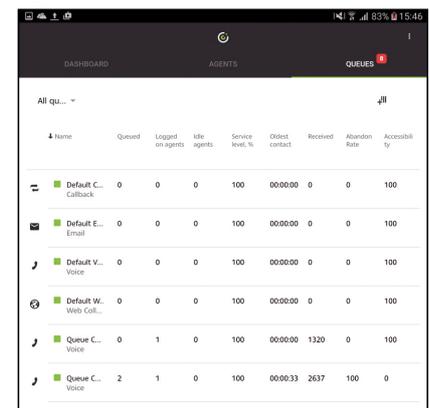


Abbildung 13: Mobile Supervisor: Warteschlangenstatus

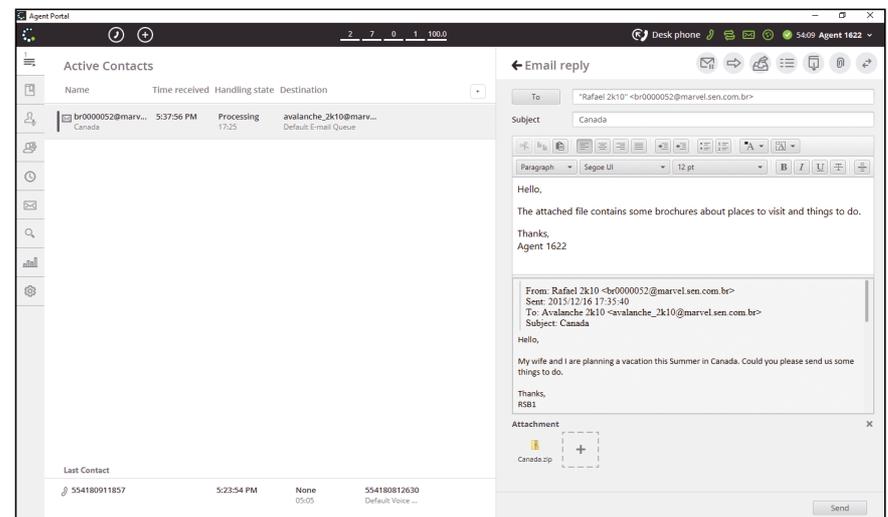


Abbildung 14: Agent Portal: E-Mail-Bearbeitung

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 Agent 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 Agile eine integrierte Funktion zur automatischen Callback-Einrichtung für den Fall, dass ein Kunde in der Warteschlange aufliegt.

Einzigartige Anwesenheits- und Kooperationstools

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 die Agenten in Echtzeit problemlos den geeigneten Partner für die Kooperation bei der Auflösung von Sprach- und E-Mail-Kontakten finden können.

OpenScape Contact Center Agile V9

System-Leistungsmerkmale

- Erweitertes gruppenbasiertes Routing für Sprache, E-Mail und Callbacks
- Verbesserte Sicherheit und Benutzerfreundlichkeit
- Integrierte Datenbank
- Wandanzeige-Unterstützung
- CTI-Integration
- Unterstützung von mehreren Sprachen und Zeitzonen
- Datenverwaltungsserver mit konfigurierbaren Speicherperioden für Reporting, Sprache und E-Mail
- Unterstützung von IP-Telefonie-, gemischten oder TDM-Plattformen (leitungsvermittelt)

Manager-Desktop

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

Mobile Supervisor

- Mitarbeiter mit häufig wechselnden Standorten können über Mobile Supervisor mit Apple- und Android-Geräten auf das System zugreifen.
- Mobile Supervisor bietet eine Kurzübersicht und zeigt den Agenten- und Warteschlangenstatus in Echtzeit an (Abbildung 10, Abbildung 13).
- Zugriff auf detailliertere Agentenstatusinformationen durch Berühren eines Agenten auf der Bildschirmliste.
- Mit dem Supervisor kann der Routingstatus eines Agenten durch Berühren des Routingstatuselements auf dem Bildschirm geändert werden.
- Mit dem Supervisor können Gruppen eines Agenten hinzugefügt oder entfernt werden.

Agent Portal (optional)

- Client-Installation per Mausklick und Circuit-ähnliche Benutzererfahrung
- Integrierte 360°-Kundensicht mit Zusammenführung aller Kanäle in einen historischen Katalog
- Gemischter Multimedia Agent Desktop (ankommende Sprachanrufe, E-Mails und Callbacks)
- Einzigartige Multimedia-Anwesenheitsverwaltungs- und Kooperationsstools
- Kompletter Satz desktopbasierter Telefonie-Steuerelemente sowie Kurzwahl, LDAP-Verzeichnis und Multimedia-Kontaktprotokoll
- Popup-Fenster für Kontaktdetails
- Tätigkeits- und Nichtverfügbarkeitsgründe
- Nachbearbeitungsgründe nach Warteschlange
- Visuelle, kanalspezifische Anzeige „Wartende Kontakte“
- Echtzeit-Statistiken und persönliche Leistungsdaten
- Taskleisten-Symbolmodus
- Broadcaster „Tickerstreifen“
- Unterstützung konfigurierbarer Hotkeys
- Taskleiste – Teamanzeige
- Callback – Terminverwaltung
- Erneutes Versenden zurückliegender (historischer) E-Mail-Nachrichten

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 Anruferdaten an die Agenten-Anwendung
- Intelligente Ansagen in der Warteschlange (z.B. voraussichtliche Wartezeit)
- Call Director SIP-Dienst (CDSS) unterstützt bis zu 64 Sitzungen
- Interalia XMU- oder SBX-Ansagegerät unterstützt 4 bis 64 Ports
- Routingkonzept-Integration

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 Agentenfähigkeitsprofil und integrierter Warteschlange
- Vollständige Integration in Design-Center-Prozesse und Agent Desktop-Client
- Unterstützung von HTML- und Text-Format

OpenScape Contact Center Callback (optional)

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

Systemkapazität

- Definierte Benutzer pro System: 150
- Aktive Agenten pro System: 100
- Manager pro System: 15
- Max. Anzahl Gruppen: 50
- Max. Anzahl Gruppen pro Agent: 10
- Max. Anzahl Warteschlangen: 50

Software-Plattform

Server

- Windows Server 2008 R2 Standard Edition
- Windows Server 2008 R2 Enterprise Edition
- Windows Server 2012 Standard Edition
- Windows Server 2012 Datacenter Edition
- Windows Server 2012 R2 Standard Edition
- Windows Server 2012 R2 Datacenter Edition

Client

- Windows Vista Business oder Enterprise Edition SP2
- Windows 7 Professional oder Enterprise Edition (32-Bit und 64-Bit)
- Windows 8 und 8.1 Professional Edition
- Windows 8 und 8.1 Enterprise Edition
- Windows 10 Professional und Enterprise Edition

Virtualisierung

Unterstützung für VMware V5.5 und V6

Für OpenScape Contact Center E-Mail

- Microsoft Exchange Server 2007, 2010, 2013 (und Office 365)
- IBM Lotus Domino 8.0, 8.5, 9

Andere

- Unterstützung für TrendMicro Antivirus
- Für die Agent Portal-Installation ist Java 8 U 60 erforderlich

Server-Hardware-Plattformen

Ein Intel Xeon E3-1271v3, 8 GB RAM, 1 TB HD SATA, 1 Gbit/s Ethernet, 16x DVD-ROM empfohlen

Unterstützte

Kommunikationsplattformen

- OpenScape Business V2

Vorintegriert (Standard)

- Microsoft Dynamics CRM-Pop-Up
- XML-Schnittstelle für Personaloptimierung
- Intermedia XMU- und SBX-Geräte
- Spectrum-Wandanzeigen
- LDAP-Verzeichnisse

Standard-Schnittstellen

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

Upgrade auf OpenScape Contact Center Enterprise

Bietet folgende erweiterte Leistungsmerkmale:

- Multikanal-Fähigkeitsbasiertes Routing
- Life-of-Call-Analyse
- Web Collaboration und Social Media Routing sowie Kontaktbearbeitung
- Import der Rufliste mit abgehenden Anrufen
- Mandantenfähigkeit
- Hochverfügbarkeitsoptionen (nur mit OpenScape Voice und OpenScape 4000)
- Software Developer's Kit und CRM-fähige Integration
- Erweiterte Systemkapazität:

Definierte Benutzer pro System: 6.000

Aktive Agenten pro System: 1.500 (OpenScape Voice), 1.250 (OpenScape 4000)

Manager pro System: 180 (abhängig von der Systemkonfiguration)

Maximale Anzahl von Systemen: 5 (nur OpenScape Voice)

Maximale Anzahl von Agenten in allen Systemen insgesamt: 7.500 (nur Open Scape Voice)

Maximale Anzahl von Fähigkeiten: 1.000

Max. Anzahl Warteschlangen: 2.000

