



OpenScape Contact Center Enterprise V9 (R2)

Unterstützung von Organisationen, die einfach und effizient über viele Kommunikationskanäle hinweg kommunizieren, um Geschäftsentscheidungen zu reduzierten Kosten zu verbessern.

OpenScape™ Contact Center® V9 ist eine channelübergreifende, integrierte Contact Center-Lösung zur Verbesserung der Kundenansprache zu einem attraktiven Preis. Es verbessert die Fähigkeit einer Organisation, Agenten- und Supervisor-Ressourcen effektiver bereitzustellen und bietet neue Möglichkeiten für den Umgang mit Interaktionen. Es verbessert auch die Interaktion mit Anbietern und Partnern und erweitert die Möglichkeiten für das Ökosystem mit einem modernen REST-SDK. Zu den Vorteilen des OpenScape Contact Center (OSCC) V9 R2 gehören:

- Einführung neuer Clients und Vermittlung von Agenten- und Supervisor-Schnittstellen zu einer reinen Browser-basierten Erfahrung
- Reduzierung der Sprachverarbeitungskosten mit unserem Contact Media Service
- Unterstützung für Chat-Bot (Virtual Agent)
- Moderner Ansatz zur Integration von Systemen mit REST-APIs
- Verbesserungen in Sicherheit und Wartungsfreundlichkeit
- Gruppenchat zwischen Agenten und Supervisoren
- UC/CC-Koexistenz auf OpenScape 4000
- Zusätzliche Funktionen, die im Laufe des Jahres 2018 unter einem agilen Framework veröffentlicht werden

OpenScape Contact Center bietet intelligentes Routing für ein mittleres bis großes Contact Center mit bis zu 1.500 aktiven Agenten an einem einzigen Standort. Mehrere OpenScape Contact Center-Server können über physische oder virtuelle Standorte hinweg vernetzt werden, um die Skalierbarkeit von bis zu 7.500 aktiven Agenten zu erhöhen. Ob eingehende oder ausgehende Interaktionen, Single-Site- oder Multi-Site-Interaktionen oder ob Sie in Ihr vorhandenes CRM-System

integrieren möchten, OpenScape Contact Center Enterprise bietet die Funktionen, die Sie für Ihr Contact Center benötigen. Die Vorteile:

- Erreichen Sie eine Kontakt-Erstaufflächerate mit intelligentem Multi-Plattform-Routing und 360-Grad-kontextbezogener Interaktionsansicht
 - Verbessern Sie die Interaktions-Effizienz mit intuitiven Multi-Channel-Agent-Desktops
 - Optimieren Sie Contact Center-Operationen mit leistungsstarken Management-Tools
 - Profitieren Sie von einem modularem Wachstum und Skalierbarkeit
- OpenScape Contact Center V9 R2 verfügt weiterhin über Funktionen, die in den früheren Versionen OSCC V9 R0 und R1 eingeführt wurden. Diese Funktionen umfassen:
- Agent Portal-Client
 - Chat-Verbesserungen (Chat zwischen Agenten, „Schreibt gerade“-Anzeige)

- UC/CC-Koexistenz für die gleichzeitige Nutzung des Contact Centers und Unified Communications auf der OpenScape Voice-Plattform
- eine 360-Grad-Kundenansicht
- OpenScape Contact Center Analytics Life of Call [LoC] – ein Service von Softcom
- Mobiler Supervisor

Für Manager bietet die OpenScape Contact Center Enterprise Manager-Anwendung Visualisierungs-Tools der nächsten Generation für das Management und Reporting von Contact Center-Engagements. Auf diese Weise können Vorgesetzte und Administratoren eine optimale Contact Center-Leistung erreichen.

Multi-Channel-Präsenz- und Kooperations-Tools können die Zusammenarbeit mit Experten, Entscheidungsträgern und sachkundigen Mitarbeitern in der gesamten Organisation sowie an externen Standorten verbessern.

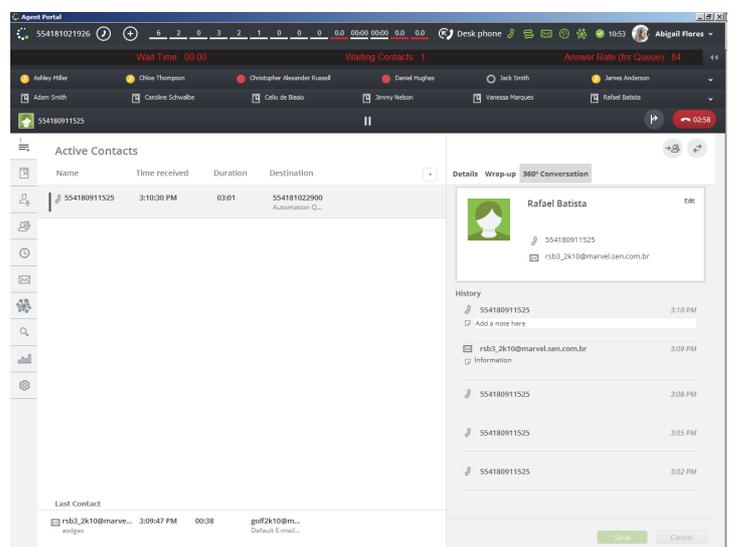


Abbildung 1: Agent mit aktiver Sprachfunktion

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 das Contact Center zentralisiert ist oder die Anwender auf verschiedene Standorte, Abteilungen oder Funktionen verteilt sind, OpenScape Contact Center Enterprise kann dazu beitragen, Ihre Geschäftsprozesse und -ziele zu optimieren.

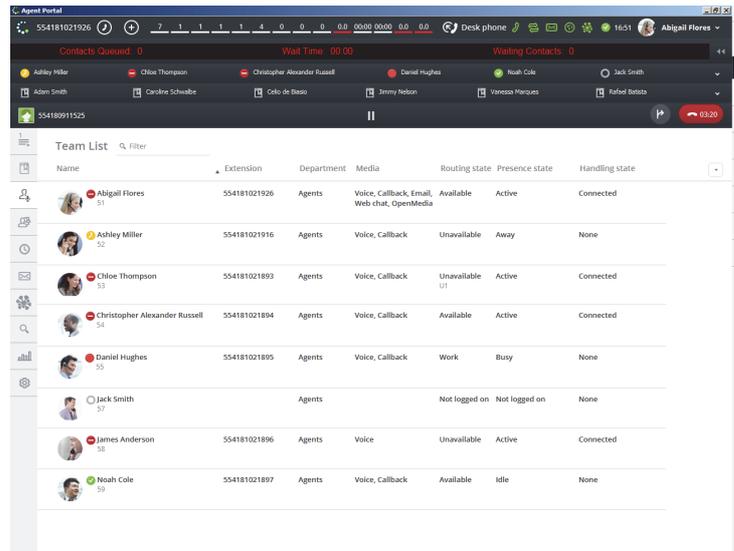


Abbildung 2: Agentenansicht mit Teamliste und Broadcaster

Contact Media Service

Der Contact Media Service (CMS) ersetzt den Call Director SIP Service (CDSS). CMS wurde mit der Media Server-Anwendung von Unify erstellt und als eine Appliance auf einem Linux-Betriebssystem bereitgestellt. Es enthält alle aktuellen CDSS-Funktionen mit zusätzlichen Verbesserungen.

Die folgenden mit CMS bereitgestellten Vorteile sind:

- Reduzierte Kosten für Ports - Kosten für Medienports werden niedriger sein
- Unterstützung für mehr Ports (derzeit unterstützt CDSS nur 200 Ports) - Diese Anzahl wird nach der allgemeinen Verfügbarkeit von V9 R2 um mindestens 300 Ports erhöht
- Verbesserte Sicherheit:
 - CMS umfasst eine vollständige TLS/SRTP-Verschlüsselung (für die Kommunikation mit Switch), die eine gesicherte Sprachprozessorkommunikation bereitstellt
 - Web-Kommunikation wird sicherer durch Unterstützung einer POST-Datenübertragungsmethode (Parameter werden nicht in der Browserhistorie oder in Webserverprotokollen gespeichert und werden nicht in URLs angezeigt)
- Eine verbesserte Konfigurations- und Verwaltungsschnittstelle (GUI) für eine einfachere Bedienung
- Ein verbesserter, in CMS integrierter Patch- oder Aktualisierungsvorgang für mehr Wartungsfreundlichkeit und einfachere Verwaltung
- Unterstützung für zusätzliche Sprachen - mehr als die 6 derzeit mit CDSS verfügbaren. Fast alle Sprachen können jetzt von CMS verwaltet werden.

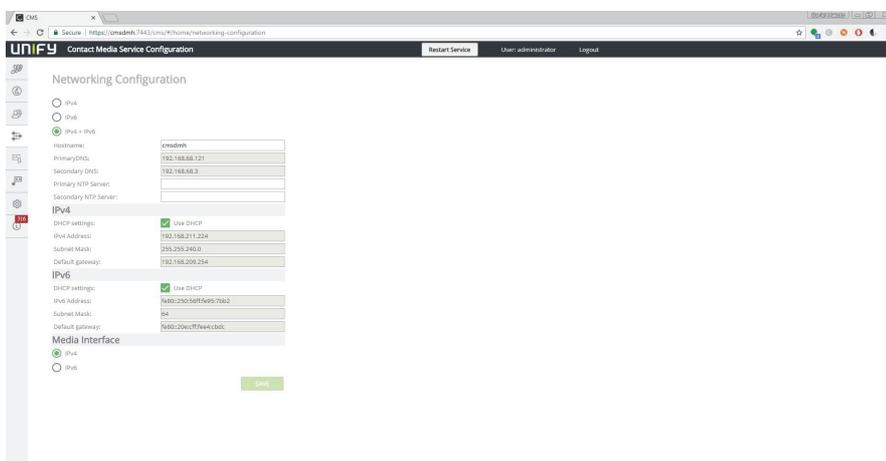


Abbildung 3: Contact Media Service

Webagent und Supervisor

Ein neuer browserbasierter Agent-Client mit der gleichen benutzerfreundlichen Oberfläche wie das Agent Portal erfüllt die Nachfrage nach Clients, die Internetbrowser verwenden. Der Web Agent wird im April 2018 mit Unterstützung für Sprachmedien veröffentlicht, gefolgt von zusätzlichen Funktionen im Laufe des Jahres.

Der Web Supervisor erweitert die Mobilitäts- und Zugriffsoptionen des Contact Center Supervisors und stellt dieselben Funktionen bereit, die in der Mobile Supervisor App in einem Internetbrowser verfügbar sind.

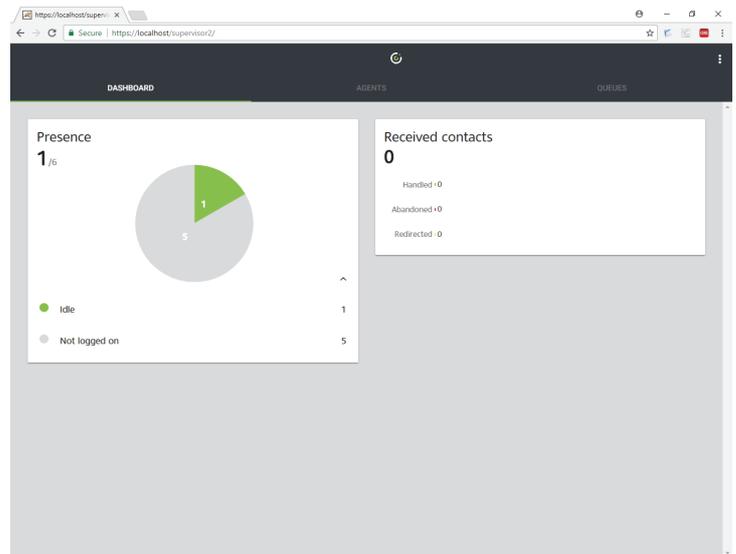


Abbildung 4: Web Supervisor-Dashboardansicht

REST-SDK

Das OpenScape Contact Center SDK wird um ein neues REST-basiertes SDK erweitert, das Schnittstellen basierend auf der REST-API-Architektur bietet. Diese neuen Schnittstellen erweitern OpenScape Contact Center-Funktionen um Integrationen über das REST-SDK, sodass Entwickler und Integratoren Sprach-, E-Mail-, Rückruf-, Web Collaboration-, Social Media- und andere Geschäftsprozessmedienfunktionen verbinden können.

Unterstützung für Chat-Bots

Der Chat-Bot (oder Virtual Agent) kann verstehen, was ein Kunde eingibt, seine Absicht erkennen, im Gesprächsstil reagieren, im Auftrag des Kunden handeln und dessen Self-Service-Optionen erweitern. Außerdem kann er auch textbasierte Kontakte unterstützen. Eine Unterstützung für Sprache und weitere Medien wird in zukünftigen Versionen verfügbar sein.

Die Chat-Bot-Implementierung von OpenScape Contact Center basiert auf unserem Open Media Framework.

Die Vorteile umfassen:

- Umleitung von Kunden vom teuren Live-Agenten-Support zu erfolgreichen Self-Service-Optionen
- Reduzierung der durchschnittlichen Bearbeitungszeiten für den agentenbasierten Support durch Übernahme der Erstgespräche mit Kontakten
- Ausweitung der Self-Service-Optionen auf einige der neueren Technologien, z. B. Social Media
- Erzielung neuer Umsätze durch verbesserte Online-Verkaufsabschlüsse
- Integrationsunterstützung von Lösungen für künstliche Intelligenz über eine Chat-Bot-API-Schnittstelle



Abbildung 5: Chat Bot-Integration mit KI

360°-Ansicht jetzt mit Suche und manueller Kontaktaktualisierung

Die 360°-Ansicht, die in unserer OSCC V9 R1 veröffentlicht wurde, bot eine erhöhte Interaktionsinformation, die es Agenten ermöglichte, Kontakte effektiv zu handhaben. Im V9 R2 können Agenten jetzt proaktiv nach früheren 360°-bezogenen Interaktionen suchen, auch wenn sie einen Kontakt nicht aktiv behandeln. Diese Fähigkeit unterstützt Compliance-Anforderungen (wie z. B. das individuelle Recht auf Zugang zu Datensätzen, wie in der Europäischen Datenschutz-Grundverordnung DSGVO vorgeschrieben). Es gibt auch zusätzliche Verbesserungen, wie die Aktualisierung der 360°View-Datenbank mit einer Option zum manuellen Hinzufügen von Datensätzen.

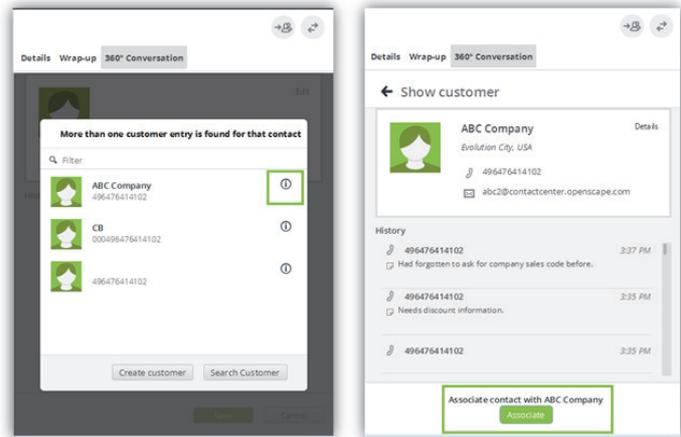


Abbildung 6: 360°-Kundenansicht

Unified Communication (UC)/Contact Center (CC)-Koexistenz für OpenScape 4000 Switch-Plattform

Mit dieser Funktion können Agenten mit OSCC- und UC-Anwendungen auf derselben OS 4000-Erweiterung arbeiten. Dies ermöglicht die Verwendung der Funktion für bevorzugte Geräte, sodass Agenten andere Telefonie-Endgeräte (z. B. ihr Mobiltelefon oder privates Telefon) als Kontaktcenter-Telefone verwenden können.

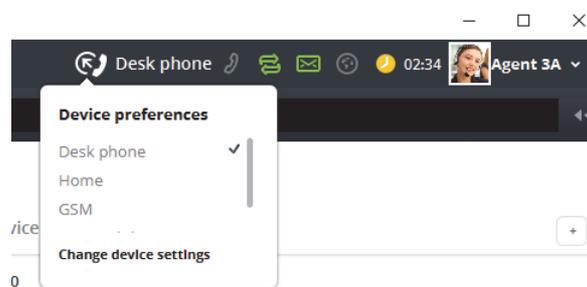


Abbildung 7: Gemeinsame UC-/CC-Verwendung (zeigt bevorzugte Geräteoption)

Verbesserte Kommunikationsfunktionen

Gruppenchat

Gruppenchat ist eine Verbesserung gegenüber der früheren internen Chatfunktion zwischen Agenten und Supervisoren. Der Gruppenchat wird die Kommunikationsmöglichkeiten im Contact Center deutlich verbessern und Herausforderungen bei der Erstlösung von Kundenproblemen angehen. Diese Funktion ist nur im Web Agent verfügbar.

Die Gruppenchat-Funktion ermöglicht es berechtigten Benutzern, Chaträume und Gruppenchats zu erstellen, hinzuzufügen und ihnen beizutreten. Die folgenden Funktionen sind im Gruppenchat verfügbar:

Chat-Gruppen – dies sind Gruppen von Chat-Benutzern, in denen Broadcast-Nachrichten an die Gruppe gesendet und Ad-hoc-Konferenzen initiiert werden können.

Chaträume – Es gibt zwei Arten von Chaträumen:

- Dauerhafte Chaträume, auf die mit einem Passwort zugegriffen werden kann.
- Ad-hoc-Chaträume, die vom Benutzer beim Start einer Konferenz erstellt werden. Diese Konferenz kann nur von Benutzern aufgerufen werden, die zur Konferenz eingeladen wurden.

Folgendes wird in der Gruppenchat-Funktion unterstützt:

- Konfiguration der Chat-Gruppe und des Chatraums durch den Manager, Supervisor und Agenten
- Senden von Broadcast-Nachrichten durch den Supervisor (oder Agenten)
- Initiierung von Chats durch alle Contact Center-Benutzer
- Teilnahme an Konferenz von Contact Center-Benutzern

Interner Chat zwischen Agenten und Supervisoren

Der Chat zwischen Agenten und Supervisoren kann die Agenteneffektivität verbessern, indem Agenten die Kommunikation mit Kollegen und Supervisoren ermöglicht wird. Diese Funktion, die im Web Agent- und Agent Portal-Client verfügbar ist, erleichtert das Auffinden und Initiieren von Chat-Sitzungen mithilfe der Geschwindigkeits- oder Teamlistenfunktion.

Der Supervisor oder Manager kann die Verwendung dieser Funktion verwalten, indem Berechtigungen im Konfigurationsmenü auf dem OSCC-Manager-Client aktiviert oder deaktiviert werden. Diese Chatfunktion ist auch verfügbar, wenn das Contact Center nicht für Web Collaboration lizenziert ist. Ein Agent kann einen internen Chat mit einem anderen Agenten initiieren, selbst wenn dieser gerade einen Anruf tätigt.

„Schreibt gerade“

Die Web Collaboration-Funktion „Schreibt gerade“ wurde implementiert, um die Interaktion zwischen dem Kontakt und dem Agenten zu verbessern. Wenn der Agent derzeit über das Web Collaboration-Medium im OpenScape Contact Center mit dem Kunden chattet, lässt sich nicht feststellen, ob die andere Person eine neue Nachricht eingibt. Beim Chatten mit einem Kunden wird ein Agent nun darüber informiert, dass der Kunde eine Nachricht eingibt. Umgekehrt wird dem Kunden nur gemeldet, dass der Agent eine Nachricht eingibt. Dies ermöglicht ein natürlicheres Kommunikationserlebnis und verbessert die Kundenzufriedenheit.

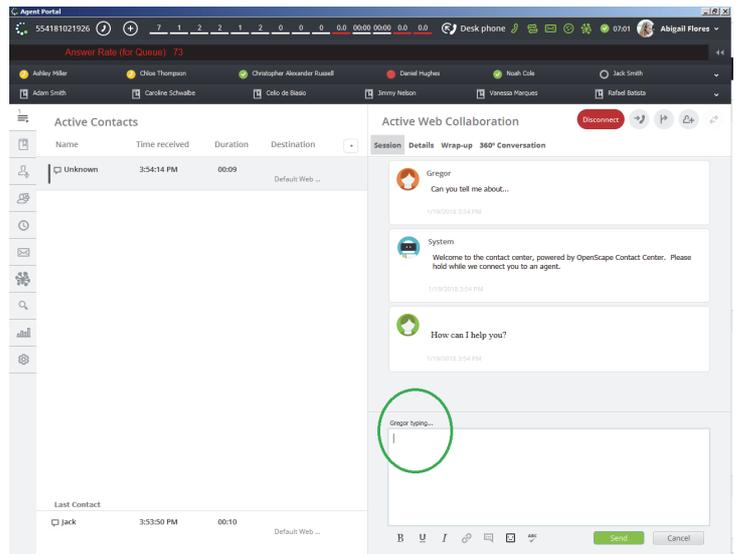


Abbildung 8: Die Funktion „Schreibt gerade“ bei der Verwendung von Web Collaboration

Open Media Framework

Das Open Media Framework wurde für die Integration nicht standardmäßiger Medientypen entwickelt, die von früheren Versionen von OpenScape Contact Center unterstützt werden. In früheren Versionen von OSCC waren Kunden auf vordefinierte Medientypen wie Sprach-, Rückruf-, E-Mail- und Web Collaboration-Funktionen beschränkt. Kunden verlangen mittlerweile nach Funktionen, die die Integration anderer Arten von Medien ermöglichen. Seit OSCC V9 R1 erlaubt Open Media Framework die Verwendung von Anwendungen wie Twitter, Circuit oder Geschäftslösungen (z. B. Arbeitsticketssysteme). Die Bibliothek der lizenzierbaren vorkonfigurierten Verbindungen wird dem Framework mit nachfolgenden Versionen kontinuierlich hinzugefügt.

Das Open Media Framework basiert auf den Multi-Plattform-Funktionen von OpenScape Contact Center. Es ist nahtlos in unsere Multichannel-Funktionen wie universelle Warteschlangen, Routing, Anzeige und Berichterstellung integriert, die für eine einheitliche Kundenerfahrung für alle Arten von Medien sorgen. Die Implementierung einer optionalen Drittanbieter-Anwendung zur Überwachung, Filterung, Stimmungsanalyse und Aggregation wird über Atos/Customer Services-Integratoren unterstützt. Der Zugriff auf dieses Framework wird über Open Media-Benutzer- und Open Media Connector-Lizenzen gewährleistet.

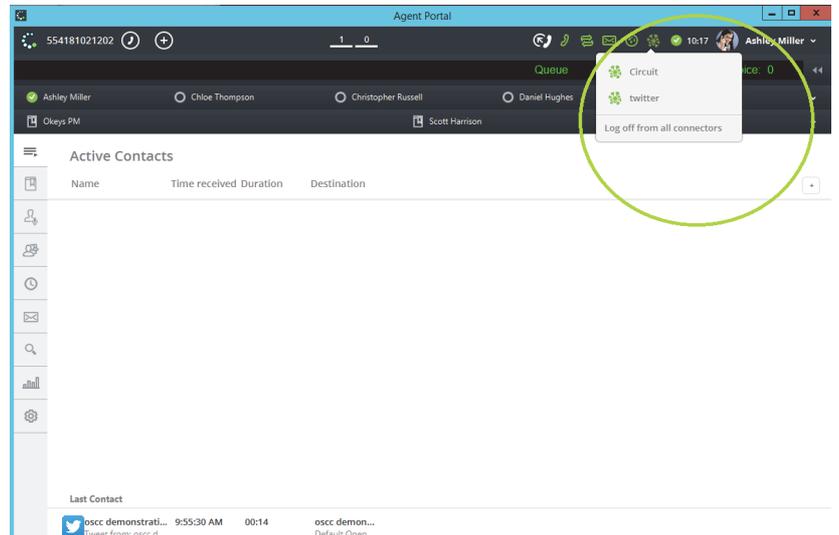


Abbildung 9: Auswahl von Open Media-Konnektoren

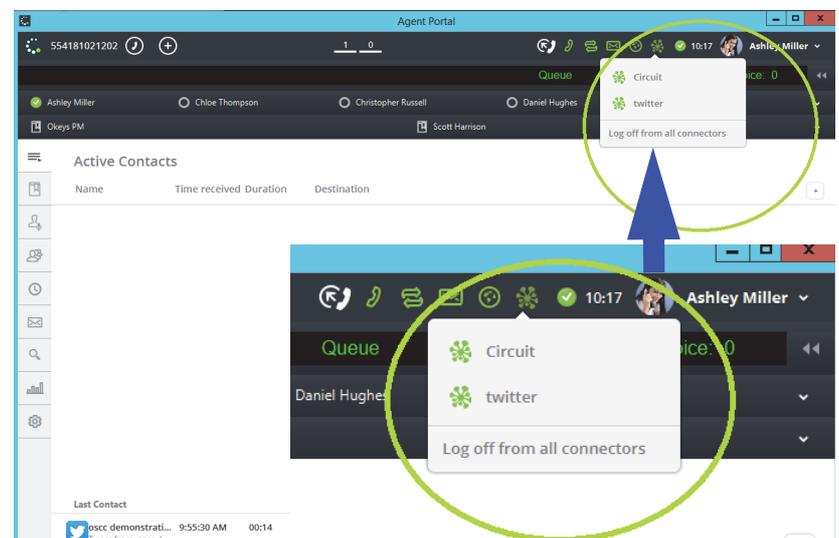


Abbildung 10: Open Media-Konnektoren

Social Media-Integration (Facebook)

Die Unterstützung sozialer Medien ist Teil von Open Media Framework. Dazu gehört die standardmäßige Unterstützung von Facebook.

Diese Funktion wurde für die Omni-Channel-Verwendung entwickelt, wobei ein nahtloses universelles Warteschlangenmanagement, Routing und Reporting gewährleistet werden.

Contact Center haben folgende Möglichkeiten:

- Senden von Nachrichten an das Facebook-Konto des Kunden sowohl über Direktnachrichten als auch über die Chronik;
- Verwalten der Echtzeitverteilung (oder Weiterleitung) dieser Nachrichten an die universellen Warteschlangen des Contact Centers auf dieselbe Weise wie bei jedem anderen OSCC-Medientyp;
- Erhöhen der Effizienz der Agenten durch die Konfiguration dieser Medien (als Teil der Kontakte, die mit Hilfe unserer Multi-Contact-Funktionen bearbeitet werden können);
- Erleichterte Berichterstattung – Eine enge Integration dieser Medien ermöglicht eine nahtlose Berichterstattung, die zu mehr Kundenzufriedenheit und höherem geschäftlichen Mehrwert führt.
- OSCC-Clients – Der Manager und der Web-Agent wurden aktualisiert, damit das Contact Center in Facebook veröffentlichte Inhalte als Kontaktinformationen verarbeiten kann. Filtern und Weiterleiten anhand anderer Stichwörter (um relevante soziale Unterhaltungen sicherzustellen) werden vom Contact Center erfasst und verarbeitet.

Die Spezifikation für Kontakte dieses Social Media-Typs würde Folgendes beinhalten:

- Direktnachrichten an die Benutzer oder sozialen Interaktionsseiten des Unternehmens – diese werden an einen Agenten weitergeleitet;
- Möglichkeit, Beiträge zu überwachen, die in der Chronik der Social-Media-Anwendung des Unternehmens zur Beantwortung veröffentlicht wurden, indem die entsprechenden Beiträge an den am besten geeigneten Agenten weitergeleitet werden;
- Informationen, die es dem Contact Center ermöglichen, Stichwörter wie Markennamen zu erkennen und an einen Agenten weiterzuleiten. (Facebook-Erwähnungen (@) können nur überwacht werden, wenn sie auf der eigenen Facebook-Seite des Unternehmens verwendet werden).

OpenScope Contact Center Open Media-Konnektroarchitektur

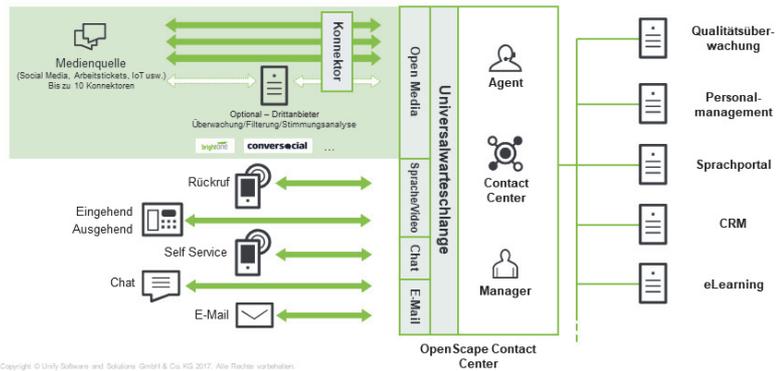


Abbildung 11: Open Media Framework-Architektur

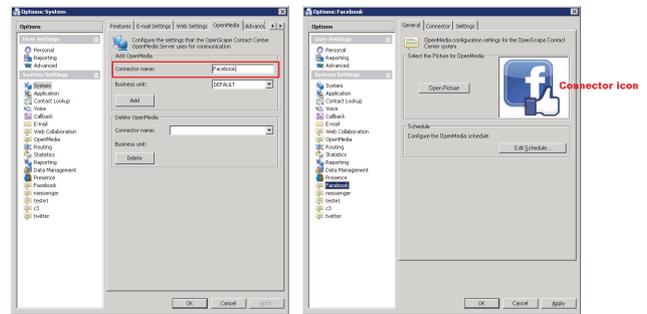
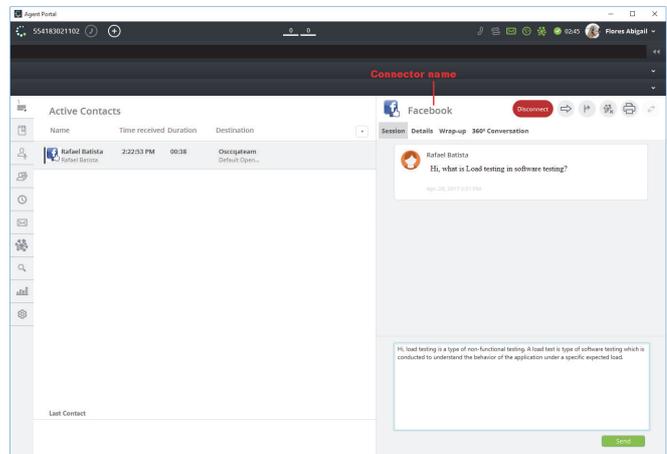


Abbildung 12: Social Media (Facebook) – Agenten- und Manageransichten

Zu den Routing-Kriterien gehören:

- Social Media-Seite/-Benutzer, an die/den die Nachricht gesendet oder für die/den der Beitrag veröffentlicht wird;
- Verfasser der Nachricht/des Beitrags;
- Fehler;
- Leistungsdaten;
- Kategorisierung;
- Kontaktdaten.

OpenScope Contact Center Analytics

OpenScope Contact Center Analytics – Life of Call (powered by Softcom) ist ein leistungsstarkes Analyse- und Reporting-Tool, mit dem das Contact Center-Management nicht nur Anrufe, sondern auch andere wichtige Aktivitäten im Contact Center überwachen und analysieren kann. Dies ermöglicht es, umsetzbare Informationen zur Art und Weise zu erhalten, wie Interaktionen und Workflows gehandhabt werden. Sie können Kundenkontakte überwachen, während sie in Ihrem Call Center und anderen Back-Office-Systemen verarbeitet werden. LoC bietet visuelle Informationen zu Interaktionstrends, zur Ursachen- und Wirkungsanalyse sowie zu Hotspots. Zu den Vorteilen gehören:

- Analyse nach Datumsbereich, Schlüssel, Filtern, Trends usw.;
- Verschiedene Ansichten per Mausklick, z. B. nach Anruf, Agent oder ANI;
- Sofortige Untersuchung während des Betriebs
- Die Anwendung OpenScope Contact Center Analytics bietet zusätzliche Funktionen (siehe Abbildungen 13 und 14). Diese Funktionen umfassen:
- Statistikseite – Grundlegende Statistikausgabe für Stichproben mit DNIS oder Termcode;
- Agentensuchassistent – Suche nach Agenten, die sich im Gespräch befinden;
- Bewertungssymbole – Bewertungssymbole neben Anrufen;
- Chat-Transkriptberichte - (Berichte von Webchats sind derzeit verfügbar);
- CDR-Datensätze - Integration von Anruferdatensätzen von Unify Switch.

Berichterstellungsoptionen erweitern bestehende Berichtsfunktionen durch grafische Darstellungen (z. B. Heatmap).

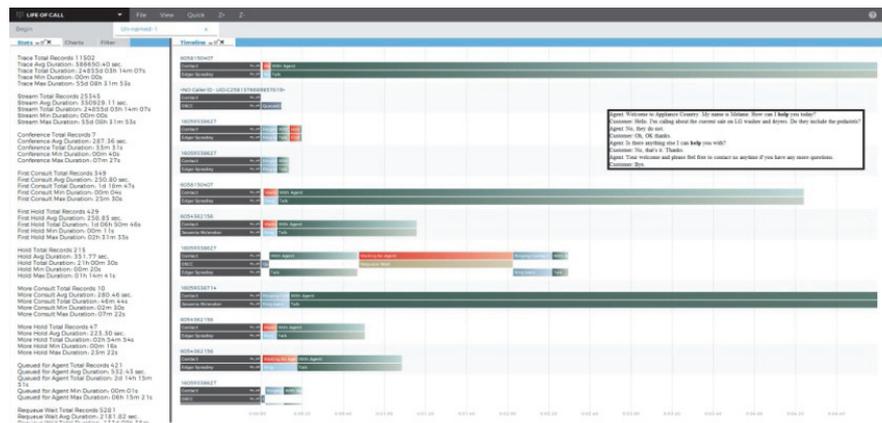


Abbildung 13: Life of Call – Chronik mit Segmentstatistiken und Anrufranskript

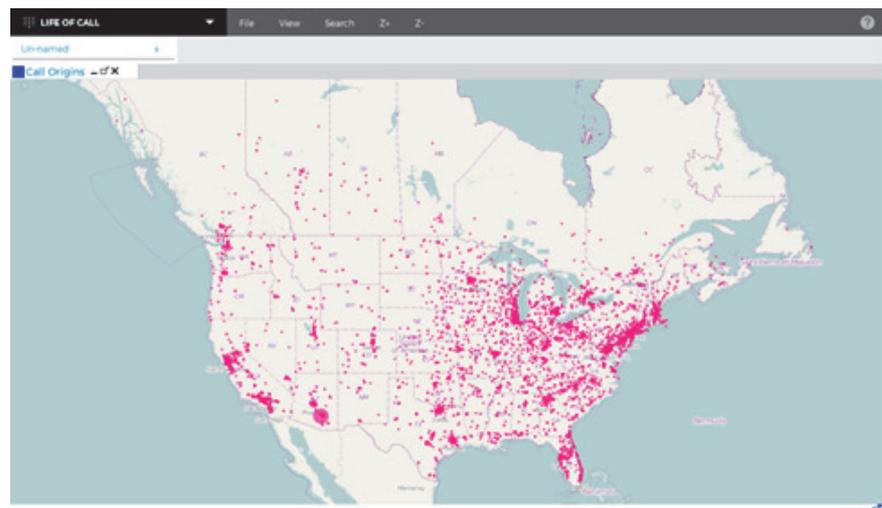


Abbildung 14: Life of Call – Heatmap-Ansicht

Mobilität – Mobiler Supervisor

OpenScape Contact Center Mobile Supervisor bietet dem Remote-Mitarbeiter Flexibilität und Mobilität auf seinen Apple- oder Android-Geräten. Der Supervisor oder Manager kann Informationen über sein Contact Center über eine Dashboard-Ansicht abrufen, die eine Zusammenfassung des Contact Center-Status, des Agenten und der Warteschlangenansicht für Agenten- bzw. Warteschlangendetails bietet.

Die Agentenansicht bietet die folgenden Funktionen:

- Liste der angemeldeten und abgemeldeten Agenten;
- Anzeige des Agentenstatus;
- Anzeige von Agentenstatusdaten in Echtzeit;
- Anzeige von Agentendetails;
- Ändern des Routing-Status eines Agenten;
- Ändern von Gruppen/Kenntnissen für Agenten.

Die Warteschlangenansicht enthält folgende Informationen:

- Eine Liste der überwachten Warteschlangen;
- Echtzeit-Warteschlangenleistungsdetails;
- Service Level-Status durch farbige Symbole.

Contact Center-Verwaltung

Der OpenScape Contact Center Enterprise Manager-Desktop bietet eine einheitliche und benutzerfreundliche Oberfläche für alle Contact Center-Verwaltungsaufgaben. Es handelt sich um eine äußerst übersichtlich und leicht anpassbare Konsole, die in „Arbeitszentren“ organisiert ist, die den wichtigsten Aufgaben des Contact Center-Managements gewidmet sind. Dazu gehören folgende Aufgaben:

- Verwalten von Benutzern und Ressourcen;
- Entwerfen intelligenter Routing-Strategien für mehrere Kanäle, Standorte und Warteschlangen-Verarbeitungsabläufe;
- Definition und Anzeige von Echtzeitüberwachung und historischen Berichtsdaten über alle Kanäle hinweg;
- Erstellen von Wallboard-Ansichten und Streamen von Ticker-Inhalten für Desktops von Agenten.

In Umgebungen mit mehreren Mandanten kann der Enterprise Manager-Desktop für jeden Mandanten konfiguriert werden, der das System mit anderen Mandanten nutzt.

Name	Routing state	Time in routing state	Handled contacts	Total handling time	Average hand. time
Abigail Flores Busy	Work	00:01:18	0	00:00:00	00:00:00
Ashley Miller Idle	Available	00:03:18	0	00:00:00	00:00:00
Jack Smith Active	Available	00:05:45	7	00:00:00	00:00:00
James Anderson Away	Unavailable	00:03:49	2	00:00:00	00:00:00

Not logged on

Aiden Spencer
Not Logged On

DASHBOARD AGENTS QUEUES 1

Abbildung 15: Agentenansicht für Mobiler Supervisor

Administration Center

Das Administration Center ist eine komfortable Schnittstelle für die Verwaltung von Contact Center-Benutzern, Benutzerprofilen, Kenntnissen und virtuellen Gruppen. Ursachencodes für Arbeit und Verfügbarkeit werden hier ebenfalls konfiguriert.

Mithilfe eines einfachen Point-and-Click-Systems können Manager Benutzern hochflexible, berechtigungsbasierte Profile zuweisen, die auf ihren unterschiedlichen Rollen und Funktionen im Contact Center basieren. Diese Profile können auch bestimmen, welche Kombination von Kanälen jeder Agent verarbeiten kann, z. B. Sprache, E-Mail, Web, Ausgang, Rückruf. Benutzervorlagen und optionale Massen-Uploads für mehrere Benutzer können die Verwaltung größerer Contact Center optimieren.

Kenntnisse, Kenntnisstufen und Kenntnis-Präferenzen können Agenten einzeln zugewiesen werden. Durch die Definition unterschiedlicher Kenntnisstufen für jeden Agenten können Manager sicherstellen, dass sie die Qualifikationen des Agenten maximieren. Kenntnis-Präferenzstufen können Benutzerpräferenzen bei der Kontaktverarbeitung wiedergeben und dadurch die Zufriedenheit des Agenten verbessern. Alternativ können sie verwendet werden, um die Präferenz eines Supervisors für den Agenten zu berücksichtigen, um einen bestimmten Kontakttyp zur Erreichung von Schulungszielen zu bearbeiten.

Design Center

Das Design Center bietet Managern mit dem Design Editor ein optisches Werkzeug im Workflow-Stil, mit dem Routing-Strategien und Warteschlangen-Verarbeitungsabläufe für Sprach-, E-Mail- und Web-Interaktionen definiert werden können. Für die Rationalisierung des Prozesses ist eine Bibliothek konfigurierbarer und wiederverwendbarer Routing- und Warteschlangenverarbeitungs-komponenten vorhanden. Manager können die Prozesse mithilfe einer Drag-and-Drop-Oberfläche erstellen und bearbeiten, wobei Strategien automatisch getestet und bei ihrer Erstellung auf Vollständigkeit überprüft werden. Das Design Center bietet Komponenten, die in channelübergreifenden Abläufen verwendet werden können. Dazu gehören:

- Pläne mit Tageszeit/Wochentagen;
- Routing-Entscheidung für Quelle/Ziel;
- Zusammengefasste Routing-Kriterien für mehrere Standorte;
- Performance Level Routing-Entscheidungen;
- Datenorientierte Routing-Entscheidungen;
- Lese-/Schreibzugriff auf externe Datenbanken;
- Benutzerdefinierte Komponenten zur Ausführung praktisch aller routinemäßigen bzw. externen Anwendungen;
- Mit der Funktion „Rückruf erstellen“ kann der Managerbenutzer erfasste Daten verwenden, um einen Rückruf als Teil der gesamten Workflowverarbeitung des Kontakts zu erstellen;

- Entscheidungen zur E-Mail-Kategorie basierend auf einer Inhaltsanalyse der Adresse, der Thread-ID, der Betreffzeile oder des Nachrichtentexts eingehender E-Mails;
- Automatische E-Mail-Bestätigung, automatische Antwort und automatische Empfehlung;
- Automatische Webseiten- und Textnachrichten werden für Interaktionen mit Web Collaboration verwendet.

OpenScape Contact Center Call Director

OpenScape Contact Center Enterprise bietet ein vollständig integriertes IVR-System (Interactive Voice Response), von einem Call Director bis zu eingehenden Frontend-Sprachkontakten. Der Call Director erfasst Anruferanforderungen, indem er Anrufer mit interaktiven Navigationsmenüs weiterleitet.

OpenScape Contact Center Call Director ist eine vollständig integrierte Self-Service- und Transaktionsplattform zur Bearbeitung von Anrufen.

Manager können die bequeme Drag-and-Drop-Schnittstelle des Design Centers verwenden, um die folgenden Komponenten in Routing- und Warteschlangenverarbeitungsabläufe zu integrieren:

- Auto-Attendant mit Navigationsmenüaufforderungen;
- Rufnummerneingabe der Anruferneingabe;
- Nachrichten und Begrüßungen;
- Geschätzte Wartezeit oder Position in Warteschlangennachrichten;
- Dynamische Sprachwiedergabe von Zahlen in verschiedenen Formaten.



Abbildung 16: Design Center mit Call Director – ein einfaches Self-Service-Szenario

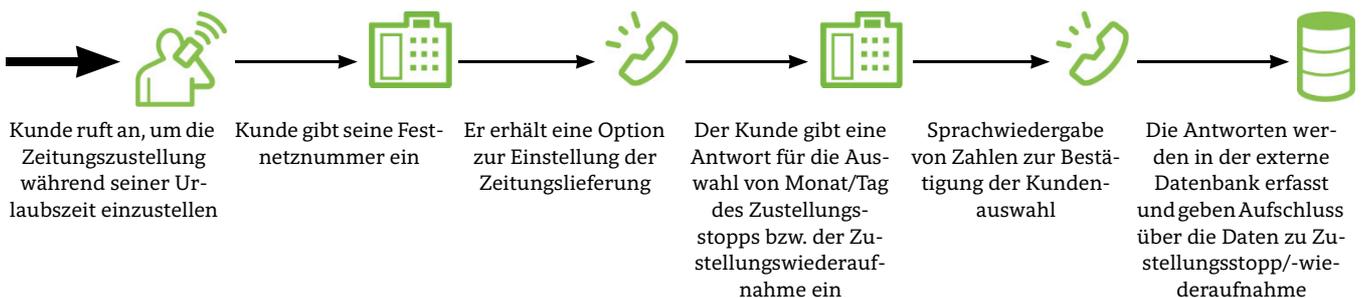


Abbildung 17: Design Center mit Call Director – einfaches transaktionsbasiertes IVR-Szenario

Der Call Director kann problemlos mit anderen Komponenten des Design Centers kombiniert werden. Er kann beispielsweise verwendet werden, um von externen Datenbanken zu lesen bzw. in diese zu schreiben. Dies erleichtert grundlegende Transaktions- oder Self-Service-Anwendungen, für die früher eine komplexere und kostspieligere externe IVR-Integration erforderlich gewesen wäre.

Channelübergreifendes kennnisbasiertes Routing

OpenScape Contact Center Enterprise basiert auf einer patentierten, branchenführenden kennnisbasierten Routing-Engine, die gewährleistet, dass eingehende Kontakte an den am besten qualifizierten Agenten weitergeleitet werden. Das kennnisbasierte Routing ermöglicht es Ihren Managern, die Nutzung Ihrer wertvollsten Contact Center-Ressource zu optimieren: Ihrer Agenten. Durch das optimale Gleichgewicht zwischen Kennt-

nisanforderungen und Service-Levels für jeden Kontakt können die Leistungsziele des Contact Centers erreicht oder sogar übertroffen werden.

Mit der kennnisbasierten Routing-Option von OpenScape Contact Center Enterprise werden channelübergreifende Kundeninteraktionen verwaltet und über eine einheitliche Warteschlange geleitet. Sprach-, E-Mail-, Web-, soziale Medien, ausgehende Kontakte und Rückrufe sowie alle anderen textbasierten bzw. nicht textbasierten Medienkanäle werden intelligent an verschiedene Agenten weitergeleitet, die den Managern eine vollständig integrierte Berichterstattung ermöglichen.

Unabhängig vom Kanal identifiziert OpenScape Contact Center Enterprise automatisch eine virtuelle Gruppe von Agenten, die für die Bearbeitung des Kontakts vollumfänglich qualifiziert sind. Nachdem Sie die Anforderungen für den Medienkanal (z. B. Sprache, E-Mail, soziale Medien oder unterstützte Medien)

über eine Interaktion durch Ihre Routing-Strategie erfasst haben, leitet die kennnisbasierte Routing-Engine jeden Kontakt an den am besten geeigneten verfügbaren Agenten weiter.

Um konsistente Service-Levels sicherzustellen, wird die virtuelle Gruppe abhängig von der Kontaktwarteschlangenzeit oder der Echtzeitleistung des Contact Centers angepasst.

Zur Einhaltung von Service-Level-Zielen kann die Performance-Routing-Funktion selbst in Zeiten mit einem überdurchschnittlich hohen eingehenden Datenvolumen die Geschwindigkeit erhöhen, mit der die virtuelle Gruppe neu definiert wird. Wenn die definierbaren Echtzeitleistungsschwellenwerte erreicht werden, werden die Warteschlangenschritte automatisch beschleunigt, sodass mehr Agenten schneller für die Bearbeitung der wartenden Kontakte infrage kommen.

Manager und Administratoren können dieses Routing optimieren, je nachdem, welche Kriterien sie für die Interaktionsverarbeitung in ihrer Contact Center-Umgebung als am wichtigsten erachten. Mithilfe vordefinierter Kenntnisbewertungsschemen ermöglicht eine intuitive Schnittstelle die Feinabstimmung des Routing-Paradigmas, indem die Gewichtung bestimmter Parameter (z. B. Zeit) bestimmt wird, wobei entweder nach Warteschlangen- oder Agentenkenntnis-Präferenz ausgewählt wird, was dann den Routingprozess beeinflusst.

Vernetzung mehrerer Standorte

OpenScape Contact Center Enterprise bietet optionale standortübergreifende Netzwerke zur Optimierung von kenntnisbasierten Routing- und Lastausgleichsaufträgen an verschiedenen Standorten. Dadurch kann auch eine zentralisierte Echtzeitüberwachung sowie eine konsolidierte Berichterstattung über alle Standorte hinweg ermöglicht werden. Routing-Strategien für mehrere Standorte sind vollständig in das Design Center integriert und bieten flexible zusammengefasste Kriterien wie Zeitpläne, Service-Levels und Ressourcenverfügbarkeit als Grundlage für die Anruferverteilung an mehrere Standorte.

Mandantenfähigkeit

Mit der Funktion für die Mandantenfähigkeit von OpenScape Contact Center Enterprise können Sie getrennte Geschäftseinheiten innerhalb Ihres Unternehmens erstellen, die auf einem einzigen Contact Center-System sicher und unabhängig voneinander gemeinsam existieren. Dieses System für die Selbstverwaltung von Mandanten ermöglicht jeder einzelnen Geschäftseinheit die Verwaltung eigener Contact Center.

Mandantenfähigkeit ist die ideale Konfiguration für Anbieter verwalteter ausgelagerter Dienste und Unternehmen mit mehreren Geschäftseinheiten, die Kosteneinsparungen und eine bessere Kontrolle bei der Konsolidierung ihrer Callcenter in einer praktischen virtuellen Contact Center-Plattform wünschen.

Berichterstattung

OpenScape Contact Center Enterprise ermöglicht die Berichterstattung über OpenScape Contact Center Analytics, einschließlich der Berichterstattung für „Duration of Call“ (powered by Softcom) durch das Report Center in OpenScape Contact Center Manager.

Manager Report Center

Manager Report Center wird auf einer anpassbaren visuellen Berichterstellungs-Engine ausgeführt, die eine praktisch unbegrenzte Anzahl von Echtzeit-, kumulativen und historischen Berichten für alle Kanäle anzeigt. Die flexible Schnittstelle ermöglicht das Anpassen spezifischer Berichte oder Formate, ohne dass ein externer Berichtsverfasser benötigt wird. Das Report Center bietet Einblicke in Ihre Contact Center-Aktivitäten und ermöglicht so eine bessere Überwachung des Betriebsablaufs, eine effektivere Entscheidungsfindung sowie die Fähigkeit, proaktiv Muster zu erkennen und zu reagieren, bevor Probleme auftreten.

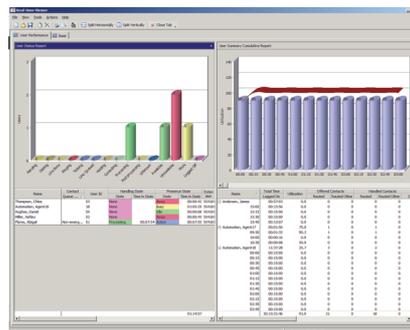


Abbildung 18: Das Report Center – eine Echtzeitsicht

Echtzeit- und kumulative Berichterstattung

Echtzeit- und kumulative Ansichten werden kontinuierlich aktualisiert und stellen wichtige Informationen wie Agentenauslastung, Service Levels, Abbruchraten und durchschnittliche Bearbeitungszeit für alle lizenzierten Medieninteraktionen bereit (Sprache, E-Mail, Web, Rückruf, soziale Medien, Text oder nicht textbasiert).

Ein integriertes Analysemodell verwendet tatsächliche Datentrends, um Leistungsmuster und Kontaktvolumen in Echtzeit zu prognostizieren und die Entscheidungsfindung in Bezug auf Personalressourcen oder Kontaktweiterleitung zu verbessern.

Echtzeit-Schwellenwerte und Warnungen sind einfach zu definieren und bieten dem Manager akustische und visuelle Benachrichtigungen, wenn definierbare Betriebsmesswerte überschritten werden.

Aktivitätsprotokolle

Detaillierte, durchsuchbare Aktivitätsprotokolle (siehe Abbildung 19) ermöglichen es Managern, schrittweise den Verlauf eines Kundenkontakts zu analysieren oder die detaillierten Aktivitäten eines Agenten für alle Kanäle im Tagesverlauf zu überprüfen.

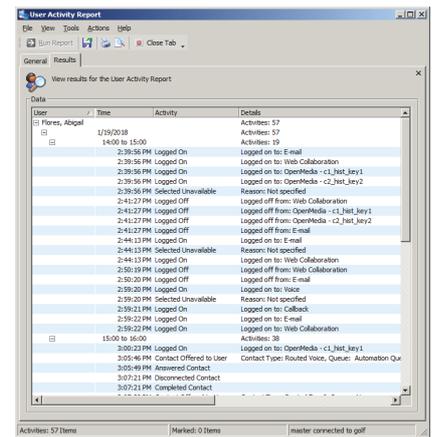


Abbildung 19: Channelübergreifender Benutzeraktivitätsbericht

Historische Berichterstattung

Historische Berichte können im Handumdrehen durch Zeigen und Klicken mit der Maus erstellt werden, um Datenelemente und Berichtsparameter auszuwählen. Manager können aus einer ganzen Reihe statistischer Werte für gemischte oder kanalspezifische Berichte auswählen (z. B. nach Benutzer, Gruppe, Warteschlange, Kontakttyp oder Standort).

Das Report Center bietet sowohl grafische als auch tabellarische historische Berichte (siehe Abbildung 20). Die Anzeige von historischen Berichten mithilfe der Report Viewer-Funktion von OpenScape Contact Center Enterprise ermöglicht es Managern, die ausgegebenen Berichtsdaten auch nach dem Ausführen der Berichte anzupassen. Sie können Inhalte neu ordnen und den erforderlichen Detaillierungsgrad anpassen. Mehrere Berichte können gleichzeitig im Report Viewer geöffnet werden und sind mit nur einem Mausklick zugänglich. Berichte können nach Bedarf angezeigt oder für eine tägliche, wöchentliche oder monatliche Ausführung geplant werden. Zusätzliche Ausgabeoptionen umfassen E-Mail, Drucken oder den Export von Inhalten in Excel-, HTML-, PDF- oder Textdateien.

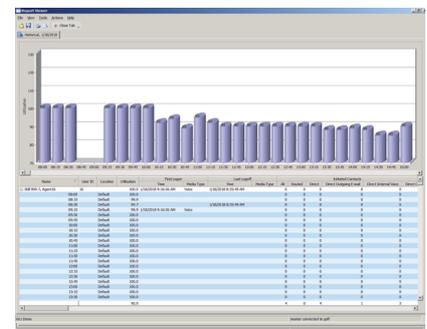


Abbildung 20: Report Center – Anzeige historischer Berichte

Broadcast Center

Das Broadcast Center bietet eine vollständig integrierte Schnittstelle für die Definition regelbasierter Streaming-Statistiken für Wallboards sowie Ticker-Ansichten für den Agent-Desktop oder externe Plasma-Anzeigen.

Mit dem integrierten Broadcaster können Echtzeitstatistiken und Leistungsdaten für alle Kanäle wahlweise auf den Desktop jedes Agenten gestreamt werden.

Manager können regelbasierte Schwellenwerte für Wallboard- oder Broadcaster-Ansichten konfigurieren, um Agenten optisch auf Änderungen der Betriebsbedingungen des Contact Centers aufmerksam zu machen.

Leicht zu definierende Verteilerlisten für Broadcaster-Ansichten stellen sicher, dass die jeweiligen Daten an eine ausgewählte Gruppe von Empfängern gesendet werden.

Agenten – Zusätzliche Kompetenzen für eine erhöhte Kontaktqualität

OpenScape Contact Center V9 R2 enthält den neuen Web Agent-Client. Benutzer haben zudem Zugriff auf unseren früheren Agent Portal- und Agent Desktop-Client. Im Laufe des Jahres 2018 kommen zusätzliche neue Web Agent-Funktionen hinzu, darunter Unterstützung für barrierefreie Nutzung (WCAG 2.0 AA) und Gruppenchat. Die OpenScape Contact Center Agent-Clients bieten Tools und Informationen für die effizientere Bearbeitung von Interaktionen mit mehreren Kanälen und verbessern gleichzeitig die Kundendienstleistung.

Zu den Web Agent-Funktionen gehören:

- Ein attraktives neues Design mit intuitiver, übersichtlicher Desktop-Oberfläche für die Bearbeitung von Kontakten über mehrere Kanäle;
- Unterstützung für Open Media-Verbindungen (einschließlich Symbolen und Tooltips für verwandte Open Media-Elemente);
- Einfache Bereitstellung – Die Software des Agenten wird bei jeder Verwendung aktualisiert;
- Echtzeitstatistiken und persönliche Leistungsdaten werden in einem einzigen Fenster dargestellt;
- Eine 360-Grad-Funktion, mit der der gesamte Kontaktverlauf eines Kunden angezeigt werden kann;
- Agenten können Daten für einzelne Kontakte hinzufügen;

- Einzigartige Präsenz- und Kollaborationstools, um die Erstbearbeitung von Kontakten zu unterstützen;
- Eine optische Anzeige für wartende Kontakte für sämtliche Kanäle;
- Verfügbarkeitsstatus und Nachbearbeitungsgründe für die Berichterstellung.

Sprachverarbeitung (Eingehend, Rückruf, Ausgehend)

Eine umfangreiche Palette von Telefonie-Steurelementen und -Tools optimiert jetzt die Bearbeitung eingehender Anrufe. Darüber hinaus können Rückrufe oder ausgehende Anrufe vom Agenten getätigt werden, nachdem sie entweder aus einer Kampagnenliste generiert oder vom Kunden über eine webbasierte Schnittstelle angefordert wurden.

Mit der Komponente „Rückruf erstellen“ können Manager erfasste Daten verwenden, um einen Rückruf als Teil einer Routingstrategie oder eines Warteschlangenverarbeitungsablaufs zu erstellen.

Der Agent erhält eine Popup-Meldung auf dem Desktop (siehe Abbildungen 22 und 23), in dem Kundendaten und Kontaktinformationen mit dem Eintreffen aller Interaktionen synchronisiert werden.

Eine integrierte Schnittstelle zu Drittanbieter- oder firmeninternen CRM-Systemen kann verwendet werden, um den Abruf von Kundendaten für die Anzeige auf dem Agentenbildschirm zu automatisieren.

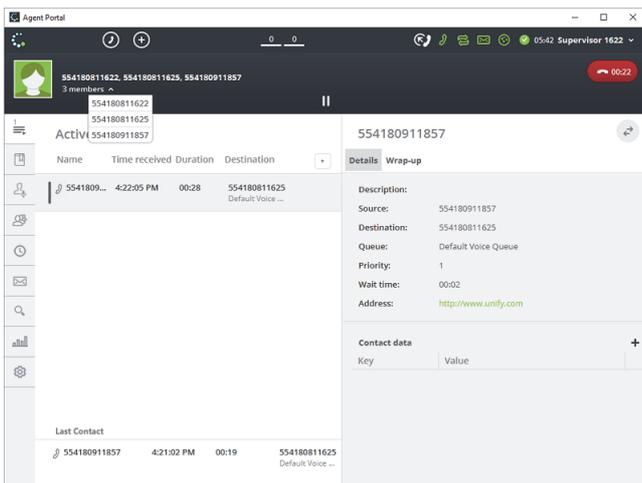


Abbildung 21: Kontaktbearbeitung durch Agenten

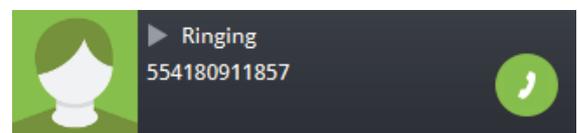


Abbildung 23: Popup-Benachrichtigung für Agenten für eingehenden Anruf

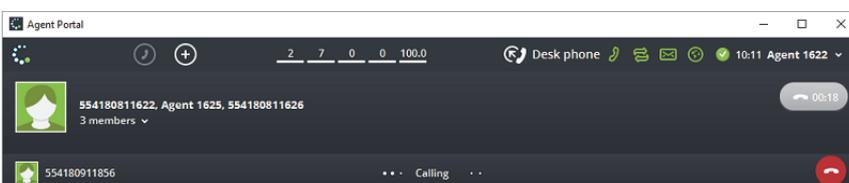


Abbildung 22: Aus- und eingehende Anrufe

E-Mail-Bearbeitung

Mit OpenScape Contact Center E-Mail können die Agent Portal- und Agent Desktop-Clienttools für eingehende und von Agenten eingeleitete E-Mail-Interaktionen im HTML- und im Nur-Text-Format bereitstellen. Eine Popup-Meldung (Abbildung 24) wird für geroutete E-Mail-Kontakte angezeigt, mit dem sowohl interne als auch externe E-Mail-Weiterleitungen und Rückfragen verfolgt werden können. Dies verbessert die Reaktionsfähigkeit und beschleunigt die Bearbeitung. Um die E-Mail-Bearbeitung weiter zu optimieren, können Agenten nun automatische Vorschläge basierend auf dem E-Mail-Inhalt empfangen. Alternativ können sie Textmodule verwenden und aus einer Bibliothek E-Mail-Vorlagen auswählen.

Das E-Mail-Verlaufstool bietet eine Reihe von Suchkriterien, mit denen Sie den Fortschritt von Interaktionen überwachen und in vorhandenen E-Mail-Threads suchen können. Dies ermöglicht Agenten und Managern, die Abfolge der Interaktionen nachzuvollziehen, was zu einer zufriedenstellenden Lösung führt. Agenten können Kunden erreichen, indem sie neue E-Mails erstellen. Um den Erfolg einer E-Mail-Kampagne oder die Reaktivierung von Kundenbeziehungen zu bestimmen, können von Agenten erstellte E-Mails und zugehörige Antworten überwacht und gemeldet werden. Informationen können einem Anrufer auch während eines Anrufs oder einer Webkollaborations-Sitzung per E-Mail gesendet werden, wodurch die Qualität des Kundendienstes verbessert und die Notwendigkeit späterer Nachfassaktionen durch den Agenten verringert wird.

Webkollaboration

Die Web Collaboration-Funktion von OpenScape Contact Center ist eine vollständig integrierte Lösung, mit der Online-Kundendialoge in Echtzeit effizient verwaltet und Agenten-Clients genutzt werden können. Mit der Web Collaboration-Funktion von OpenScape Contact Center können Sie Anforderungen für Live-Webinteraktionen automatisch kategorisieren, weiterleiten und in Warteschlangen stellen. Dadurch wird eine Sitzung erstellt, in der Kunden und Agenten sich in Echtzeit über Webtext-Chat, Bildschirmfreigabe oder gleichzeitige Sprachkommunikation unterhalten können.

Um die Interaktionszeiten zu beschleunigen, kann der Agent Text aus einem Korpus von vorgefertigten Inhalten auswählen und Webseiten direkt aus einer Auswahl verknüpfen, sodass diese Elemente sofort im Browser des Kunden angezeigt werden. So kann der Agent den Browser des Kunden mit bestimmten

Inhalten synchronisieren. Jede Webinteraktion und jedes Transkript wird in der Serverdatenbank gespeichert.

Rückrufbearbeitung

Wenn Ihr Contact Center auf die Verarbeitung eingehender Kundenanrufe beschränkt ist, verpassen Sie unter Umständen Möglichkeiten, die Kundenbeziehungen zu verbessern und Ihre Agenten vollständig zu nutzen. Mit OpenScape Contact Center Callback können Sie Ihre Contact Center-Investitionen voll ausschöpfen, indem Sie einen gemischten Agenten-Desktop bereitstellen, über den eingehende Anrufe und Rückrufe bearbeitet werden können. Dies hilft, die Agentenproduktivität zu optimieren, indem den Mitarbeitern ein ausgewogeneres Kontaktvolumen während des Tages bereitgestellt wird. Bei Bedarf können Ihre Agenten auch sicherstellen, dass Kundeninteraktionen durch die Definition von Rückrufen verfolgt werden. Über eine Weboberfläche können Ihre Kunden Rückrufe zu einem für sie geeigneten Zeitpunkt anfordern. OpenScape Contact Center Enterprise bietet außerdem eine integrierte Funktion zum automatischen Tätigen eines Rückrufs, wenn ein Kunde aufgelegt hat, während er auf ein Gespräch mit einem Agenten wartet.

Bearbeitung ausgehender Anrufe

Mit der Option OpenScape Contact Center Outbound können Manager Anruflisten für bis zu 10.000 ausgehende Anrufe automatisch importieren. Ausgehende Anrufe werden nach Qualifikation und Verfügbarkeit an Agenten weitergeleitet, um Kampagnen durchzuführen oder in Zeiten mit geringerem eingehenden Anrufvolumen persönliche Marketing-Anrufe zu tätigen. Ausgehende Anrufe können auch für Kundenumfragen genutzt werden.

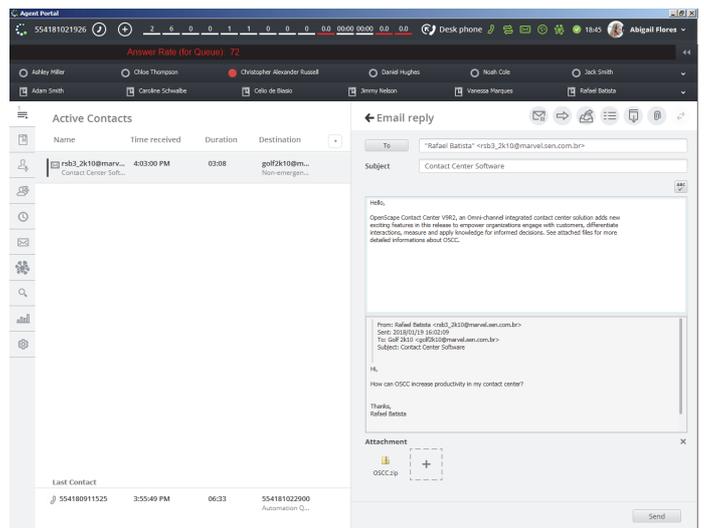


Abbildung 24: E-Mail-Bearbeitung für Agenten

Echtzeit- und kumulative Ansichten ermöglichen es Managern, ausgehende Anrufe sowie den Status von Kampagnen in Echtzeit zu überwachen. Historische Berichte für ausgehende Interaktionen ermöglichen die Dokumentation ausgehender Anruferkampagnen oder von Anrufen für Kundenumfragen.

Einzigartige Präsenz- und Kollaborationstools

Um die Erstkontaktaufnahme und die Reaktionsfähigkeit zu verbessern, können Agenten die Funktionen „Teamliste“ und „Teamleiste“ verwenden, um die Anwesenheit und den Verfügbarkeitsstatus ihrer Kollegen, Manager oder sogar Experten außerhalb des Contact Centers in Echtzeit anzuzeigen. Die verfügbaren Benutzer können mit nur einem Mausklick in eine Anrufweiterleitung, eine Besprechung oder eine Konferenz einbezogen werden.

Detaillierte Anwesenheits- und Verfügbarkeitsinformationen werden für alle Kanäle angezeigt, sodass Agenten im Handumdrehen die richtige Person für die Zusammenarbeit finden und Probleme in Bezug auf Sprache, E-Mail und Webkontakt in Echtzeit lösen können.

Verwendung von Präsenz- und Kollaborationstools für die Erstbearbeitung von Kontakten

OpenScape Contact Center Enterprise bietet einzigartige Präsenz- und Kollaborations-Tools, die zum weiteren Ausbau der Kundendienst-Community beitragen:

- Agenten im Contact Center können die Verfügbarkeit ihrer Kollegen, Experten und Supervisoren beobachten;
- Von zu Hause aus arbeitende Agenten und Benutzer an entfernten Standorten werden mit Echtzeit-Präsenzinformationen angezeigt;

- Experten, Entscheidungsträger oder sachkundige Mitarbeiter überall im Unternehmen können bei Bedarf einfach zur Verfügung gestellt werden;
- Die Verfügbarkeit von Geschäftsbenutzern kann automatisch vom System gesteuert werden (z. B. durch Anzeige des Status für „Im Gespräch“, „Abgemeldet“, „Verfügbar“ usw.), oder der Benutzer kann eine bestimmte „Grundbezeichnung“ auswählen („In einer Besprechung“, „In der Mittagspause“, „Recherchearbeit“ usw.).

Außerhalb des formellen Contact Centers sind zahlreiche Personen vorhanden, die bei der Lösung von Kundensituationen helfen können: sachkundige Mitarbeiter, Experten, Backoffice-Mitarbeiter, Second-Level-Support oder Account Manager. Ihr Verfügbarkeitsstatus muss unter Umständen für die Contact Center-Agenten sichtbar und für die Zusammenarbeit bei Kundenproblemen oder -chancen einsehbar sein.

Der Desktop des Agenten enthält die Funktionen „Teamleiste“ und „Teamliste“. Diese innovativen Echtzeit-Präsenz- und Verfügbarkeits-Tools dienen zur Anzeige und Überwachung der Verfügbarkeit anderer Benutzer, unabhängig von ihrem physischen Standort. Selbst Agenten an entfernten Standorten (z. B. Homeoffice- oder Roaming-Agenten) können so ebenso einfach mit Kollegen zusammenarbeiten, als würden sie sich im Nebenraum befinden.

Weiterentwicklung zu IP mit Investitionsschutz

Benutzer in der Teamliste können nach Tätigkeitsbereich, Abteilung, Gruppe oder aktuellem Verfügbarkeitsstatus nach Feldern sortiert und angezeigt werden, wodurch der Standort des entsprechenden Benutzers leicht verfügbar ist. Der optionale, diskrete Agenten-Desktop bietet eine optimierte Benutzeroberfläche und ist gleichzeitig an das Routing- und Kommunikations-Framework des Contact Centers gebunden.

Diese Desktop-Funktion bietet Produktivitäts-Tools für Softphones, Echtzeit-Streaming von Contact Center-Statistiken sowie die Möglichkeit, die Anwesenheit und Verfügbarkeit anderer Benutzer im OpenScape Contact Center Enterprise-System zu überwachen.

Contact Center-Szenarien mit Anwesenheit und Kollaboration

Wenn während einer Kundeninteraktion Hilfe benötigt wird, kann der Agent die richtige Person auf Anhieb kontaktieren.

Beispiel 1:

- Problem: Ein wichtiger Kunde hat eine komplexe technische Frage, die eine sofortige Antwort erfordert.

- Lösung: Der antwortende Agent verwendet die Teamliste, um einen verfügbaren Experten an einem entfernten Standort zu suchen und zur Konferenz hinzuzuziehen.

Beispiel 2:

- Problem: Ein treuer Kunde ruft das Verkaufsteam an, damit eine zweifelhafte Servicegebühr von seiner Rechnung abgezogen wird.
- Lösung: Mithilfe der Teamleiste kann der antwortende Agent rasch einen verfügbaren Vorgesetzten identifizieren, der den Abzug der Servicegebühr in Echtzeit autorisieren kann.

Weiterentwicklung Ihres Contact Centers zur IP mit Investitionsschutz

OpenScape Contact Center Enterprise ist für traditionelle (TDM), hybride oder reine IP-Telefonumgebungen konzipiert. Damit wird die Weiterentwicklung zu einem vollständig IP-fähigen Contact Center ermöglicht, während Sie Ihre Investition dank der Unabhängigkeit von Infrastruktur sichern. Die Flexibilität von OpenScape Contact Center Enterprise in konvergenten Umgebungen ermöglicht die Bereitstellung einzelner IP-Agenten unabhängig von ihrem physischen Standort, wann und wo auch immer sie benötigt werden.

Mithilfe der leistungsstarken Routing-Engine von OpenScape Contact Center Enterprise sind von zu Hause aus arbeitende Agenten, Zweigstellen oder Remote-Standorte nahtlos in die Routing-Strategien Ihres Contact Centers eingebunden. Verteilte Benutzer können mit IP-Soft-Clients oder IP-Telefonen bereitgestellt werden.

Um die Erstbearbeitung von Kontakten zu verbessern, können mobile Lösungen

mit Voice-over-Wireless-LAN-Endbenutzergeräten eingesetzt werden, um Benutzer im Unternehmen besser zu nutzen und gleichzeitig die Zusammenarbeit bei eingehenden Anrufen zu ermöglichen. Anwesenheits- und Verfügbarkeitsinformationen für mobile Entscheidungsträger, Fachexperten und Remotebenutzer ermöglichen Ihren Agenten die Zusammenarbeit mit allen Benutzern, die am virtualisierten Contact Center beteiligt sind.

CRM-fähige Integrationen für OpenScape Contact Center Enterprise

Um die Integration mit Ihren CRM-Systemen zu optimieren, bietet OpenScape Contact Center Enterprise die folgenden optionalen CRM-Integrationen:

CRM-fähige Integration für SAP

Die zertifizierte Integration für SAP ICI bietet einen einheitlichen Desktop mit Bildschirm-Popupmeldungen- und CTI-Funktionen, die vollständig in die SAP-Schnittstelle integriert sind. Dies ermöglicht einen persönlichen Kundenservice durch automatische Kundenidentifikation. Darüber hinaus ermöglicht mySAP CRM die intelligente Weiterleitung von Sprachanrufen und E-Mails von Kunden an den besten verfügbaren Agenten basierend auf Fähigkeiten, Aufgaben, Fachkenntnissen, Kundendaten oder Geschäftsregeln.

CRM-fähige Integration für Siebel

Die validierte Integration von OpenScape Contact Center Enterprise mit Siebel 7.8 bietet eine einheitliche Agentenansicht und einen Desktop mit integrierten Telefonbedienelementen. Agenten erhalten für jeden eingehenden Kundenanruf eine Bildschirm-Popupmeldung. Um die optimale Bearbeitung

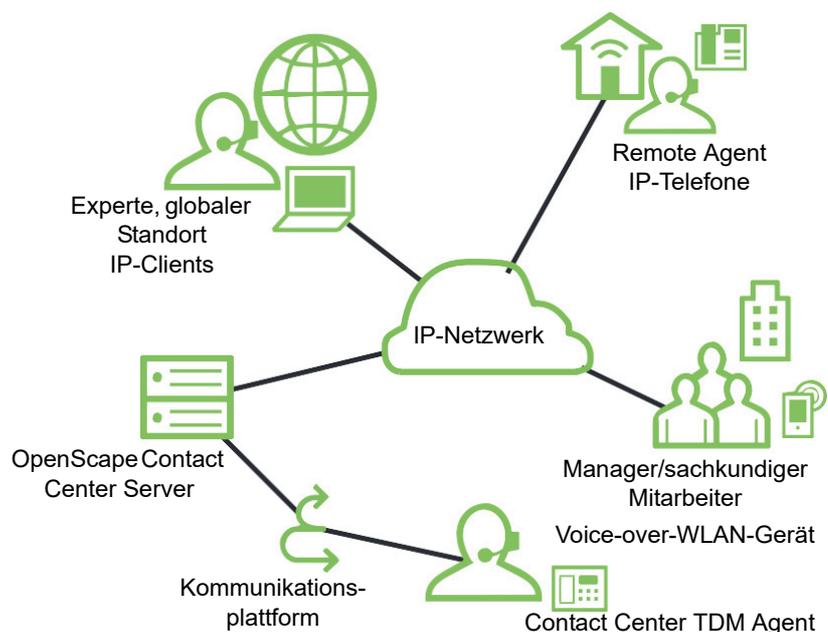


Abbildung 25: Weiterentwicklung zu IP mit Investitionsschutz

zu gewährleisten, werden die Kundenanforderungen auf der Grundlage von OpenScape Contact Center-fähigen Routing- und Siebel-Geschäftsregeln an Agentenkenntnisse angepasst.

Microsoft Dynamics CRM

Bildschirm-Popupmeldungen mit Microsoft Dynamics CRM sind im Lieferumfang von OpenScape Contact Center V9 kostenlos enthalten. Kundendaten-sätze werden basierend auf der Anrufer-ID oder IVR-eingegebenen Ziffern identifiziert, abgerufen und automatisch an den Agenten weitergeleitet.

Sicherstellung des Geschäftsbetriebs durch Systemredundanz

Das Risiko eines möglichen Systemausfalls kann mit der Standby-Redundanzfunktion von OpenScape Contact Center wirksam eingedämmt werden. Diese Lösung lässt sich an Ihre Bedürfnisse anpassen: von einer ausfallsicheren Ausrüstung bis hin zu einer geographischen Split-Site-Unterstützung für vollständige Wiederherstellung im Katastrophenfall. Es stellt sicher, dass kein einziger Anruf, keine E-Mail oder kein Rückruf verloren geht. Die umfassende Berichterstattung ist auch über vernetzte Knoten hinweg gewährleistet. Zudem wird sichergestellt, dass der Verwaltungsaufwand durch transparent synchronisierte Add-Ons, Verschiebungen und Änderungen minimiert wird. All dies garantiert den Aufrechterhalt Ihrer Geschäftstätigkeit und sowie der Kundenzufriedenheit, selbst im Falle von Problemen.

Vereinfachte Integration mit dem OpenScape Contact Center Enterprise SDK

In einigen Fällen sind für Ihre verschiedenen Geschäftsanforderungen eine maßgeschneiderte Anwendungsintegration oder -erweiterungen erforderlich. Unify ist sich bewusst, dass Contact Center-Funktionen erweitert und in vorhandene Front- und Back-Office-Anwendungen integriert werden müssen, während IT-Budgets und Kosten für kundenspezifische Entwicklungen gehandhabt werden.

Das optionale Software Development Kit (SDK) für OpenScape Contact Center Enterprise ermöglicht die vollständige Integration mit anderen Anwendungen wie internen CRM-Programmen oder CRM-Anwendungen von Drittanbietern, sowie die kundenspezifische Anwendungsentwicklung. Das SDK ermöglicht es, Kosten zu reduzieren und die schnelle Entwicklung von kundenspezifischen Lösungen für das Contact Center durch die Bereitstellung gut dokumentierter und unterstützter Programmierschnittstellen sicherzustellen.

OpenScape Contact Center Enterprise V9 R2

Systemmerkmale

- Kontakt Media Service (Sprachprozessor);
- Chat-Bot (virtueller Agent);
- Unterstützung von WCAG (2.0 AA) für die barrierefreie Nutzung. Nur für browserbasierte Clients verfügbar;
- Single Sign-On Authentication (Unterstützung für SAML 2);
- Open Media Framework - Unterstützung für Social-Media-Plattformen wie Facebook (und bis zu 10 Medienplattformen). Unterstützung für nicht textbasierte Medien mit V9 R2-Erweiterung;
- OpenScape Contact Center Analytics Life of Call (Gesprächsdauer) - in Basislizenz inbegriffen;
- Gleichzeitige UC-/CC-Verwendung für OpenScape Voice (OSV und OS 4000);
- Erweitertes kennntnisbasiertes Routing für Sprache, E-Mail, Web Collaboration, ausgehende Anrufe, Rückrufe und Open-Media-Connector-Medien;
- Verbesserte Sicherheit und Wartungsfreundlichkeit;
- Integrierte Datenbank;
- Wallboard-Unterstützung;
- CTI-Integration;
- Unterstützung mehrerer Sprachen und Zeitzonen;
- Datenverwaltungsserver mit konfigurierbaren Aufbewahrungsfristen für Berichte, E-Mails und Web Collaboration;
- Unterstützung von IP-Telefonie, konvergenten oder TDM-(Circuit-Switched)-Plattformen;
- LDAP-Unterstützung.

Manager Desktop

- Benutzer, Kenntnisse, virtuelle Gruppen, Warteschlangen und Datenquellenverwaltung;
- Entwurf von Kontaktbearbeitungsströmen, Routing-Strategien, Warteschlangenverarbeitung und zugehörigen Funktionen für alle Medienplattformen;
- Überwachung, Berichterstattung, Warnungen und Benachrichtigungen unter Verwendung von Echtzeit- und historischen Infografiken;
- Regelbasierte Streaming-Funktionen für Wallboards, Client-Desktops oder an Client-PCs angeschlossene Plasma-Bildschirme;
- Synchronisierung der Telefonplattformen und zugehörigen Funktionen.

Web Supervisor und Mobile Supervisor

- Web Supervisor bietet Mobilität und Browserzugriff mit den gleichen Funktionen wie Mobile Supervisor;
- Web Supervisor nach der Einführung auf Google Chrome unterstützt. Die Unterstützung anderer Browser wird zu einem späteren Zeitpunkt bekannt gegeben;
- Mobile Supervisor ermöglicht dem Remote-Mitarbeiter Zugriff über Apple- oder Android-Geräte;
- Bietet eine kurze Zusammenfassung sowie die Anzeige des Status des Agenten und der Warteschlange in Echtzeit;
- Greift auf detailliertere Agentenstatusinformationen zu und ändert den Routingstatus des Agenten;
- Supervisor können Fähigkeiten im Profil eines Agenten hinzufügen oder entfernen.

Agenten-Client (optional)

Web Agent

- Neuer Web-Client mit derselben Benutzeroberfläche wie Agent Portal;
- Unterstützung für die Browser Google Chrome, MS Edge und Mozilla Firefox;
- Unterstützung für Gruppenchat;
- Unterstützung für barrierefreie Nutzung (WCAG 2.0 AA).
- Integrierte 360-Grad-Kundenansicht zur Konsolidierung aller Kanäle in einem historischen Katalog;
- Gemischter Agent-Client für mehrere Kanäle (eingehende Anrufe, E-Mails, Web, ausgehende Anrufe/Rückrufe, Facebook, Open Media-Kanäle [bis zu 10]);
- Group Chat - beinhaltet Chats zwischen Agenten und Supervisoren;
- Chat-Funktion „Schreibt gerade“;
- Einzigartige kanalübergreifende Tools für Anwesenheitsmanagement und Zusammenarbeit;
- Vollständige Desktop Telefonie-Bedienelemente sowie eine Kurzwahltaaste mit Kurzwahl, Verzeichnis, Mehrkanal-Kontaktprotokoll;
- Popup-Fenster mit Kontaktdetails;
- Grundregeln für Arbeit und Verfügbarkeit;
- Nachverfolgungscodes, die Warteschlangen zugewiesen sind;
- Optische kanalspezifische Anzeige „Wartende Kontakte“;
- Echtzeitstatistiken und persönliche Leistungsdaten;
- Taskleistensymbol-Modus;
- Anpassbare Startkonsole mit Symbolleisten zum Ausschneiden und Einfügen;
- Optionaler optimierter Associate-Desktop;

- Anwesenheitsintegration – UC-Status anzeigen;
- Broadcaster-Ticker;
- Voll konfigurierbare Tastenkombinationen;
- Taskleiste – Teamanzeige;
- Web Collaboration – gemeinsame Browserverwendung mittels URL Push¹;
- Rückruf – Verwalten von Terminen;
- Erneutes Senden früherer E-Mails.

Agent Portal- und Agent Desktop-Clients werden weiterhin mit eingeschränktem Funktionsumfang unterstützt.

OpenScape Contact Center Call Director (optional)

- Integriertes IVR-System;
- Anrufmenüaufforderung;
- Rufnummerneingabe der Anruferneingabe;
- Nummern in mehreren Formaten für die Sprachwiedergabe;
- Lese-/Schreibzugriff auf externe Datenbanken;
- Dynamisches Weiterleiten von Anrufrufen an die Agentenanwendung;
- Intelligente Ansagen in der Warteschlange (z. B. geschätzte Wartezeit);
- Contact Media Service (CMS) mit Unterstützung für bis zu 300 Sitzungen;
- Vollständige Routing-Design-Integration.

OpenScape Contact Center Networking (optional)

- Lastenausgleich und Anrufverteilung für bis zu 5 Standorte (7.500 aktive Agenten);
- Flexible, mehrfache Verteilungskriterien;
- Zentralisierte Überwachung und Berichterstellung;
- Routing-Strategien für mehrere Standorte, die vollständig in die Design Center-Abläufe integriert sind.

OpenScape Contact Center Multi-tenancy (optional)

- Bereitstellung einzelner Lizenzen für mehrere Geschäftseinheiten mit bis zu 1.500 aktiven Agenten auf einem OSCC Server;
- Getrennte Administration und Sicherheit;
- Getrenntes Design und Routing;
- Überwachung und Berichterstellung;
- Unterstützung mehrerer Zeitzonen;
- Erweiterte Sicherheitsberechtigungen für Manager und Supervisor auf Geschäftseinheitsebene.

OpenScape Contact Center Open Media – Social Media (optional)

I. Social Media

- Standardmäßige Social Media-Integration (Facebook);
- Die Unterstützung von Facebook (verfügbar seit OSCC V9 R1) ist in Open Media Framework integriert und ermöglicht die standardmäßige Verwendung dieser Social Media-Anwendung;
- Diese Funktion ist nahtlos in die universelle Warteschlangenverwaltung, das Routing und die Berichterstellung integriert, wodurch Benutzern eine plattformübergreifende Erfahrung geboten wird.
- Contact Center können folgende Aspekte verwalten:
 - Senden von Nachrichten an das Facebook-Konto des Kunden sowohl über Direktnachrichten als auch über die Chronik;
 - Anzeige dieser Nachrichten in Echtzeit an die universellen Warteschlangen des Contact Centers auf dieselbe Weise wie bei jedem anderen OSCC-Medientyp;
 - Konfiguration dieser Medien als Teil der Kontakte, die mithilfe unserer Multi-Contact-Funktionen bearbeitet werden können, wodurch die Effizienz des Agenten erhöht wird;
 - Berichterstellung – Eine enge Integration dieser Medien ermöglicht eine nahtlose Berichterstellung, die wiederum zu mehr Kundenzufriedenheit und höherem geschäftlichen Mehrwert führt;
 - OSCC-Clients – Manager und Agent Portal wurden aktualisiert, damit das Contact Center in Facebook veröffentlichte Inhalte als Kontaktinformationen verarbeiten kann. Filtern und Weiterleiten anhand von Stichwörtern, um sicherzustellen, dass relevante soziale Unterhaltungen vom Contact Center erfasst und verarbeitet werden.

II. Andere Medien

- Andere Textmedien wie Ticket-Systeme können bearbeitet werden, wenn sie in Open Media Framework integriert sind;
- Unterstützung von nicht textbasierten Medien auf dem Open Media-Framework wie Audio- und Videomedientypen. Die Signalisierung (Medienverhandlung) erfolgt außerhalb von OSCC. Verbindungen mit Anwendungen wie Skype/Microsoft Teams werden einfacher unterstützt.

OpenScape Contact Center Email (optional)

- Automatische Analyse, Kategorisierung und Weiterleitung eingehender E-Mails;
- Intelligente automatische Bestätigung, automatische Antwortfunktionen;
- Bibliothek konfigurierbarer Textvorlagen;
- Intelligentes Routing und Bildung von Warteschlangen basierend auf Agentenkenntnisprofil und gemischter Warteschlange;
- Vollständige Integration in Design Center-Abläufe und den Agent Desktop-Client;
- Unterstützung von HTML- und Textformaten.

OpenScape Contact Center Web Collaboration (optional)

- Echtzeit-Text-Chat, verlinktes Surfen und Weiterleiten von Webseiten;
- Bibliothek konfigurierbarer Textvorlagen und Push-URLs;
- Intelligentes Routing und Bildung von Warteschlangen basierend auf Agentenkenntnisprofil und gemischter Warteschlange;
- Vollständige Integration in Design Center-Abläufe und den Agent Desktop-Client.

OpenScape Contact Center Callback (optional)

- Verbindet Rückrufe und eingehende Anrufe;
- Preview Dialer vollständig in den Agent Desktop-Client integriert;
- Vom Agenten eingeleitete und über Internet angeforderte Rückrufe;
- Vom Kunden angeforderte Rückrufe als Teil der Routing-Strategie oder während des Wartens in der Warteschlange;
- Automatische Erstellung von Rückrufen nach Beendigung des Anrufs während des Wartens in der Warteschlange;
- Intelligentes Routing und Bildung von Warteschlangen basierend auf Agentenkenntnisprofil und einheitlicher Warteschlange.

OpenScape Contact Center Outbound (optional)

- Import von ausgehenden Anruferkampagnen aus extern generierten Listen;
- Hochladen von bis zu 10.000 Kontakten in den Kampagnenmanager;
- Intelligentes Routing und Bildung von Warteschlangen basierend auf Agentenkenntnisprofil und gemischter Warteschlange für eingehende/ausgehende Gespräche.

1. Verfügbar in zukünftigen Versionen von OpenScape Contact Center

OpenScape Contact Center CRM Ready Integrations (optional)

- Vordefinierte, zertifizierte CRM-Desktop-Integration mit mySAP CRM und SAP ICI und CIC;
- Vorgefertigte, validierte CRM-Desktop-Integration mit Siebel.

Software Development Kit (SDK) (optional)

- Aktualisiert mit neuer REST-API-Architektur;
- Ermöglicht die Integration in die bestehende oder benutzerdefinierte Anwendungsentwicklung;
- Zeigt OpenScape Contact Center-Systemvariablen und -statistiken für andere Anwendungen zur benutzerdefinierten Integration an;
- Ermöglicht den Zugriff auf Informationen zur Benutzeranwesenheit für benutzerdefinierte Anwendungen oder Anwendungen von Drittanbietern;
- Überwacht und zeigt Agenten- und Kanalstatusinformationen über APIs an.

Kostenlose inbegriffene Funktionen:

- Vordefinierte Bildschirm-Popup-Integration für Microsoft Dynamics CRM.

Systemkapazität

- Definierte Benutzer pro System: 6.000
- Aktive Agenten pro System: 1.500¹
- Manager pro System: 180²
- Maximale Anzahl von Systemen: 5
- Gesamtzahl der Agenten innerhalb des Systems: 7.500
- Maximale Anzahl von Kenntnissen: 1.000
- Maximale Anzahl der Warteschlangen: 2.000

1. abhängig von der Kommunikationsplattform
2. abhängig von der Systemkonfiguration

Softwareplattform

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
- Windows Server 2016

Client

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

Virtualisierung

Unterstützung für VMware V5.5, V6 und V6.5

Für OpenScape Contact Center Email

- Microsoft Exchange Server 2007, 2010, 2013 (und Office 365), 2016
- IBM Lotus Domino 8.0, 8.5, 9

Für OpenScape Contact Center Web Collaboration

- Microsoft Internet Information Server (IIS) 7.0, 7.5, 8.0, 8.5
- Oracle iPlanet-Webserver 7.0
- Apache Tomcat 6.0 unter Red Hat Enterprise Linux 6

SAP CRM 7.0 mit SAP ICI-Interface Version 3.07

Hinweis: Die Unterstützung für SAP CRM 4.0, 5.0 und SAP CRM 2007 (6.0) bleibt unverändert, da die Schnittstellen für SAP CRM 7.0 abwärtskompatibel sind.

Unterstützung für TrendMicro Antivirus.

- Java 8 u151 ist für die Agent Portal-Installation erforderlich.

Server-Hardwareplattformen³

- Zwei Intel Xeon E5-2609v2, 8 GB RAM, 1 TB HD SATA, 1 GBps Ethernet, 16x DVD-ROM, empfohlen

Unterstützte Kommunikationsplattformen

- OpenScape Business V2
- OpenScape 4000 V7R2, V8, V8 R1
- OpenScape Voice V7R1, V8, V8R1 und V9 (R3 und frühere Versionen)

Standard-Vorintegrationen

- Bildschirm-Popupmeldungen für Microsoft Dynamics CRM
- XML-Schnittstelle für Work Force Optimization (z. B. Verint)
- Spektrum-Wallboards
- LDAP-Verzeichnisse

Standardschnittstellen

- Popup-API für CRM-Fenster
- Drittanbieter-IVR-API (HPRI)
- Voice XML, ODBC, SQL
- LDAP
- Benutzerdefinierte Funktionskomponente

3. Abhängig von Systemkonfiguration und Last

Copyright © Unify Software and Solutions GmbH & Co. KG, 03/2018
Alle Rechte vorbehalten.

Sachnummer: A31002-S2290-D100-5-29

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 Marken der Unify Software and Solutions GmbH & Co. KG. Alle anderen Marken-, Produkt- und Servicennamen sind Marken oder eingetragene Marken ihrer jeweiligen Inhaber.