



# OpenScape Contact Center Agile und Enterprise

Kundenservice leicht gemacht.

# Zufriedene Kunden sind die beste Garantie für ein erfolgreiches Geschäft.

Ihr Contact Center kann Ihr größtes Kapital, aber auch die empfindlichste Schwachstelle des Unternehmens sein. Trägt es dazu bei, Ihre Gewinne und die Loyalität Ihrer Kunden zu steigern – oder bewirkt es das genaue Gegenteil?

„Die kontinuierliche Verbesserung von Effizienz und Kundenservice ist ein fester Bestandteil unserer Teamarbeit.“

Jo Helire-Glynn  
Head of Call Center Operations  
LateRooms.com

Ein erfolgreicher Kundenservice steht und fällt mit dem Engagement seiner Mitarbeiter

Ihre Agenten repräsentieren Ihre Marke nach außen. Sie sind die erste Anlaufstelle für Ihre Kunden. Von den Agenten hängt also maßgeblich ab, ob ein Kunde sich dauerhaft für Ihr Unternehmen entscheidet oder enttäuscht zu einem anderen Anbieter abwandert. Kompetenz, Fachkenntnisse und Produktivität der Agenten sind entscheidende Faktoren – nicht nur für die Einhaltung Ihrer Servicelevel, sondern vor allem auch für den Gesamterfolg Ihres Unternehmens.

Geben Sie ihnen leistungsfähige Werkzeuge an die Hand, um einen individuellen, persönlichen Service bereitzustellen und die Erwartungen Ihrer Kunden dauerhaft zu übertreffen.

Zunächst sollten Sie sicherstellen, dass Sie Ihre Ressourcen über sämtliche Kundeninteraktionskanäle hinweg möglichst effektiv einsetzen. Nachhaltige Effizienzsteigerungen verspricht dabei die Integration des Contact Centers mit anderen Geschäftsanwendungen.

Ihr Budget liegt auch uns am Herzen – daher sorgen wir dafür, dass unsere Lösungen ihr Geld wert sind und Ihnen eine überzeugende Investitionsrendite bieten.

Eine weitere Priorität ist die Verwaltungsfreundlichkeit, die wir durch eine Bündelung aller kundenseitigen Kontaktmöglichkeiten erzielen: Anrufe, Fax, Voicemail, E-Mail, Chat und selbstverständlich auch soziale Medien.

Und schließlich muss die Lösung über aussagekräftige Reportingfunktionen und die nötige Intelligenz verfügen, die gewährleisten, dass Ihr Contact Center stets optimale Leistungen erbringt.

Unsere leistungsstarken Produkte OpenScape Contact Center Agile und Enterprise sind exakt auf diese Anforderungen zugeschnitten.

Sie stehen der enormen Herausforderung gegenüber, unterschiedliche Kommunikationskanäle zu integrieren, der Forderung nach Produktivitätssteigerungen nachzukommen und die Agentenleistungen in Ihrem Contact Center zu verbessern. Gleichzeitig müssen Sie eine ausgewogene Balance zwischen Kostenkontrolle und umfassender Kundenzufriedenheit erzielen und Kundenverluste auf ein Minimum reduzieren.

Arbeitet Ihr Contact Center effizient? Folgende Kennzahlen geben Aufschluss darüber:

- Hoher Anteil abgebrochener Anrufe
- Niedrige Erstauflösungsrate
- Nicht erreichte Servicelevel-Ziele
- Hohe Agentenfluktuation
- Geringe Kundenzufriedenheit

**Nehmen Sie die Herausforderungen in Angriff**

OpenScape Contact Center Agile und Enterprise unterstützen Sie dabei.

Unsere speziellen Lösungen ermöglichen ausgezeichnete Erstauflösungsraten durch intelligente, kompetenzbasierte Weiterleitung und bieten zudem professionelle Präsenz- und Kooperationsfunktionen.

Die bedienfreundlichen Oberflächen für Agenten und Manager sind mit zahlreichen Funktionen ausgestattet, die Ihnen die Arbeit erleichtern.

Außerdem erfüllen sie nicht nur Ihre aktuellen Contact Center-Anforderungen, sondern bieten darüber hinaus eine absolut zukunftssichere und rentable Perspektive.

### Auf einen Blick

- Implementierungs-, konfigurations- und bedienfreundliche Contact-Center-Software
- Multimedia-Weiterleitung und Reporting für ein- und ausgehende Anrufe, Rückrufe, IVR, E-Mails, Webchat, Voicemail, Fax und soziale Netzwerke
- Integrierte IVR für individuelle Call Flows
- Integrierte Präsenz- und Collaboration-Funktionen
- Grafisches Design Center zur Entwicklung Ihrer eigenen Rufweiterleitungsstrategien
- Erstklassiges Echtzeit- und historisches Reporting

#### OpenScape Contact Center Agile

- Einzelner Standort
- Bis zu 100 aktive Agenten
- Gruppenbasierte Weiterleitung eingehender Anrufe, IVR, Rückrufe und E-Mails
- Integrierte IVR
- Fertige CRM-Vorintegrationen

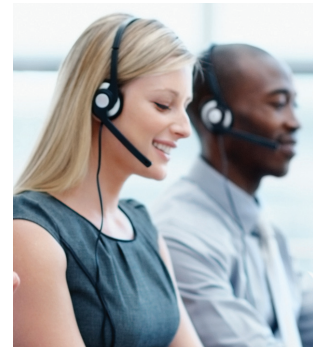
#### OpenScape Contact Center Enterprise

- Einzelner Standort oder mehrere vernetzte Standorte
- Bis zu 1500 aktive Agenten pro System, 7500 Agenten pro Cluster
- Kompetenzbasierte Weiterleitung für ein- und ausgehende Anrufe, Rückrufe, IVR, E-Mails, Webchat, Voicemail, Fax und soziale Netzwerke
- Integrierte IVR
- Vorinstallierte und individuelle CRM-Integrationen

## Alles, was Sie für den Betrieb eines herausragenden Contact Centers brauchen

Derzeit helfen die OpenScape Contact Center-Lösungen tausenden von Unternehmen weltweit, ihre Marktanteile und Rentabilität zu verbessern. Ganz gleich, ob es sich um einen kleinen Einzelstandort, ein informelles Contact Center oder ein verteiltes System mit mehreren Standorten handelt – wir stellen Ihnen eine passgenaue OpenScape Contact Center Agile und Enterprise-Lösung für eine reibungslose Transformation Ihres Unternehmens bereit.

- **Inbound:** Intelligente und flexible, kompetenzbasierte Weiterleitungsfunktionen führen Ihre Kunden gleich zum richtigen Agenten, wo auch immer sich dieser befindet
- **IVR (Interactive Voice Response):** Unser integriertes IVR bietet eine ausgewogene Balance zwischen Self-Service-Angeboten und agentenbetreuten Kontakten
- **Outbound:** Setzen Sie Ihre Agenten konsequent für die rentabelsten Interaktionen ein – dank integriertem Preview Dialing oder der Kombination mit dem Predictive Dialer
- **CRM-Integration:** Vorkonfigurierte Integrationen für die führenden Customer Relationship Management (CRM)-Systeme. Individuelle Integration durch erfahrene Servicemitarbeiter
- **Administration Center:** Fügen Sie Benutzer hinzu, ändern Sie Profile und verwalten Sie Agentenfähigkeiten sowie Gründe für Verfügbarkeit und Nichtverfügbarkeit
- **Design Center:** Ein visuelles Workflow-Tool zur Gestaltung von Routing-Strategien und Warteschlangenabläufen für Anrufe, E-Mails und Web-Interaktionen
- **Report Center:** Individuelles, visuelles Reporting-Tool zur Erstellung einer praktisch unbegrenzten Zahl an Echtzeit-, kumulativen und historischen Reporten für sämtliche Kanäle



„Die Informationen, die uns das System bereitstellt, sind erstklassig und ermöglichen es uns, frühzeitig und wirksam geschäftliche Verbesserungen auf den Weg zu bringen“.

Jo Helire-Glynn  
Head of Call Center Operations  
LateRooms.com

# So machen Sie den Kunden wirklich zum König.

Wir unterstützen Sie dabei, die Zufriedenheit Ihrer Kunden signifikant zu steigern. Und natürlich setzen wir unsere Strategie auch selbst um. Denn Ihre Zufriedenheit ist unsere oberste Priorität, von der ersten Idee bis zum dauerhaften Support.



„Die OpenScape Contact Center-Lösung hat wesentlich zu einem herausragenden Kundenservice in unserem Haus beigetragen.“

Jo Helire-Glynn  
Head of Call Center Operations  
LateRooms.com

## 25 Milliarden und mehr

Auf unseren preisgekrönten OpenScape Contact Center Agile- und Enterprise-Plattformen werden jährlich über 25 Milliarden Anrufe verarbeitet. Ihre bewährte Zuverlässigkeit hält Ihnen den Rücken frei und versetzt Sie in die Lage, mehr Verfügbarkeit zu erreichen, Sicherheitsrisiken abzubauen und Ihr Geschäft stärker und rentabler zu machen. Wir bieten Ihnen erschwinglichen Zugang zu den höchstentwickelten Contact Center-Funktionalitäten im ganzen Sektor.

## Wir wissen, wovon wir sprechen

Bei der Bereitstellung von Contact Center-Umgebungen verfügen wir über eine Expertise, die branchenweit ihresgleichen sucht. Unsere spezialisierten Fachleute gewährleisten höchste Standards bei sämtlichen Aspekten von Konzeption und Betrieb: Software, Kommunikationssysteme, Call Flow Design, Optimierung der Personalressourcen (Workforce Optimization), Kundenservice sowie Integration der Kundenschnittstellen.

Wir analysieren gemeinsam mit Ihnen Ihre geschäftlichen Anforderungen und erarbeiten eine Lösung, die perfekt auf Sie zugeschnitten ist. Darüber hinaus können wir Ihnen zeigen, wo Ihre Zielsetzungen im Vergleich zur Branchenspitze angesiedelt sind, und bieten Ihnen eine Geschäftsberatung, die ihre Kompetenz aus praktischer Erfahrung schöpft.

## Erstklassiger Service – von Anfang an

Wir bieten professionelle Dienstleistungen an, darunter Beratungsleistungen, Projektmanagement, Systemintegration oder die Koordination von Drittanbietern, um Ihre internen IT-Kompetenzen zu ergänzen

- Wir analysieren Ihre aktuellen und künftigen Anforderungen, um eine passende Lösung zu konzipieren
- Wir begleiten Sie Schritt für Schritt, von der Erstellung des Anforderungskatalogs bis zur Implementierung
- Wir bieten in allen Phasen der Umsetzung Fern- und Vor-Ort-Support
- Wir führen Schulungen und Wissenstransfers durch, um Ihr Team auf das Management Ihres neuen Systems vorzubereiten

Nach der Inbetriebnahme bieten unsere Berater Serviceleistungsprüfungen und Workshops zur Verbesserung des Kundenservice und zur Optimierung von Contact Center-Ressourcen.





## Ein besserer Service, der Ihr Budget nicht belastet.

Generell können Sie davon ausgehen, dass sich OpenScape Contact Center Agile und Enterprise-Lösungen im Unternehmen rasch amortisieren – in der Regel innerhalb von 12 Monaten. Ermöglicht wird dies durch Produktivitätssteigerungen, Kosteneinsparungen und eine höhere Rentabilität.

### **Mehr Kundenzufriedenheit**

Die Texas Association of School Boards (TASB) konnte den Anteil abgebrochener Anrufe dank höheren Servicelevels um 60 % senken. Das Beispiel veranschaulicht sehr deutlich, wie sich Kundenzufriedenheitswerte durch höhere Erstauflösungsraten und kürzere Gesprächszeiten signifikant verbessern lassen.

### **Gesteigerte Produktivität**

Steht die Agentenproduktivität im Fokus, kommen unsere leistungsfähigen Desktop-Anwendungen für Agenten und Manager ins Spiel, die außerdem mit Optimierungstools für Agenten kombiniert werden können. Mithilfe dieser Lösungen lassen sich nicht selten Produktivitätssteigerungen von bis zu 30 % erzielen.

Optimieren Sie Ihre Kontaktabwicklung durch den Einsatz von Präsenz- und Kooperationsfunktionen und leicht zugängliche Informationen, die Agenten in die Lage versetzen, ihre Produktivität kontinuierlich zu erhöhen.

### **Sinkende Betriebskosten**

Die Möglichkeit, Kundenfragen bereits beim ersten Kontakt zu beantworten, senkt das allgemeine Gesprächsvolumen. Das Ergebnis sind Einsparungen bei den Kommunikationsausgaben sowie bei den Lohnkosten für Agenten. Mithilfe von

OpenScape Contact Center Enterprise konnte die TASB ihr Gesprächsvolumen durch die Vermeidung wiederholter Anrufe und Rückrufe um über 15 % reduzieren.

### **Nachhaltigere Umsatzchancen**

Glückliche Kunden bedeuten steigende Vertriebschancen, denn im Anschluss an eine zufriedenstellende Problemlösung ist die Bereitschaft für Folgekäufe oder die Annahme von Angeboten besonders hoch. Hier ein Beispiel: Das Detroit Medical Center verzeichnete im ersten Monat nach der Implementierung von OpenScape Contact Center Enterprise einen Umsatzanstieg von 31 %.

### **Reduzierte Agentenfluktuation**

Sorgen Sie dafür, dass Ihre besten Mitarbeiter bleiben! Stellen Sie eine intuitive, benutzerfreundliche Oberfläche zur Verfügung, die Agenten sämtliche Funktionen für einen vorbildlichen Kundenservice bietet. Unsere Agent Desktop-Anwendung steigert die Zufriedenheit Ihrer Mitarbeiter und bindet sie nachhaltig an Ihr Unternehmen. Das Ergebnis: Enorme Kosteneinsparungen durch den Wegfall der Einstellung und Schulung neuer Agenten.

### **Sinkende Implementierungskosten**

Nichts ist leichter zu installieren als Software! Die Softwareanwendungen OpenScape Contact Center Agile und Enterprise lassen sich ganz einfach in Ihre aktuelle IT-Infrastruktur einbinden. Die Lösungen zeichnen sich durch eine komfortable Bereitstellung, Konfiguration, Bedienung, Integration, Wartung und Entwicklung aus.

Und die für die Software anfallenden Implementierungskosten sind im Vergleich zu anderen Lösungen wesentlich niedriger.

„Die Texas Association of School Boards (TASB) konnte den Anteil abgebrochener Anrufe dank höheren Servicelevels um 60 % senken.“

„Die TASB war in der Lage, ihr Gesprächsvolumen durch die Vermeidung wiederholter Anrufe und Rückrufe um über 15 % zu reduzieren.“

## Über Unify

Unify – bisher bekannt als Siemens Enterprise Communications – ist ein weltweit führendes Unternehmen für Kommunikationssoftware und -services. Unsere Lösungen vereinen unterschiedliche Netzwerke, Geräte und Applikationen auf einer einzigen, einfach bedienbaren Plattform, die Teams einen umfassenden und effizienten Austausch ermöglicht. Damit verändert sich die Art und Weise wie Unternehmen kommunizieren und zusammenarbeiten nachhaltig – die Teamleistung wird verstärkt, das Geschäft belebt und die Business-Performance erheblich verbessert. Aus seiner Siemens-Herkunft heraus setzt Unify auf verlässliche Produkte, Innovationen, offene Standards und Sicherheit als Grundlage für seine integrierten Kommunikationslösungen, mit denen Unify 75% der „Global 500“-Unternehmen beliefert. Unify ist ein Joint Venture von The Gores Group und Siemens AG.

[unify.com](http://unify.com)



**UNIFY** Harmonize  
your enterprise

Formerly Siemens Enterprise Communications

Hofmannstr. 51, D-81379 München  
Alle Rechte vorbehalten.  
Sachnummer: A31002-P3010-D101-2-7629

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

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