



# OpenScape Contact Center Campaign Director V7

Proaktive Kundenkontaktstrategien für mehr Wachstum.  
OpenScape Contact Center Campaign Director ist eine in der OpenScape Contact Center Suite enthaltene standortbasierte Campaign Management-Plattform.

## Campaign Management der Weltklasse

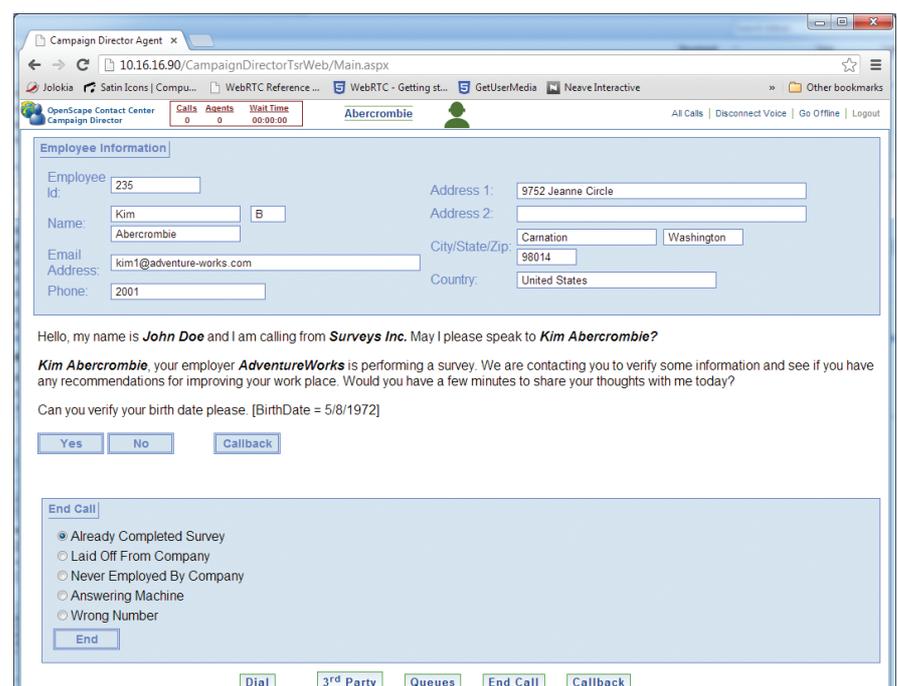
OpenScape Contact Center Campaign Director, die in höchstem Maße skalierbare und zuverlässige All-in-one-Plattform, ist als eigenständige, PBX-unabhängige Campaign Management-Lösung erhältlich, kann aber auch vollständig in OpenScape Contact Center Enterprise integriert werden, um eine kombinierte Inbound/Outbound-Lösung bereitzustellen.

Die Campaign Management-Lösung OpenScape Contact Center Campaign Director V7 bietet Ihnen die Zuverlässigkeit, Flexibilität und Skalierbarkeit, die Sie benötigen, um die Ziele Ihrer Kampagnenverwaltung zu erreichen. Sie ermöglicht Ihnen eine umfassende Kontrolle mithilfe von leistungsstarken integrierten Funktionen, durch die Sie sowohl die Agentenproduktivität als auch die Kundenbindung und die Business Agility steigern, ohne dass spezielle IT-Kenntnisse oder -Fähigkeiten erforderlich wären.

OpenScape Contact Center Campaign Director vereint Sprach- und Datenkommunikation auf einer offenen, Software-basierten Plattform, die mit handelsüblichen Servern arbeitet. Zudem kann OpenScape Contact Center Campaign Director entweder hinter einer bestehenden Kommunikationsplattform angesiedelt oder direkt an das Telefonnetz angeschaltet werden und als eigenständige Lösung arbeiten.

## System-Leistungsmerkmale

- Outbound Dialing, Weiterleitung von eingehenden Anrufen, Web Chat, E-Mail und abgehende SMS
- Automatisierte Anrufverteilung: Skills-based, Assigned Agent, Last Agent und Custom Routing
- Manual, Preview, Progressive, Power und Predictive Outbound Dialing inklusive patentierter hoch effizienter Wählalgorithmen
- Integrierte IVR für agentenlose Kampagnen, Anruaufforderung, Anrufbehandlung und Self-Service
- Erkennung von Anrufbeantwortern
- Dynamische Listen- und Kampagnenverwaltung inklusive grafischer Kontakt- und Terminplanungsstrategien
- Kombination aus ein- und ausgehenden Anrufen
- Agenten-Desktop mit Steuerelementen für Telefonie und Agentenstatus und Agenten-Scripting
- Absolute Einhaltung von Gesetzen und Vorschriften
- Computer Telephony Integration (CTI)
- Hochverfügbarkeitsoptionen
- Integrierte Audioaufzeichnung
- Audio- und Bildschirmüberwachung in Echtzeit
- Echtzeit- & historisches Reporting mit anpassbaren Supervisor-Anzeigen und -Berichten
- Verifizierung in Echtzeit oder mit Verzögerung
- VoIP, IP-Telefonie, konvergiert oder TDM-Plattformen



## Agenten-Desktop

- Kompletter Thin Client, browserbasiert
- Umfassende Desktop-Telefonie-steuerelemente plus Kurzwahl per Mausclick (Click-to-Dial), Verzeichnis, Multimedia
- Pop-up-Fenster mit synchronisierten Kundeninformationen
- Codes zur Angabe des Grundes, weshalb ein Agent offline ist
- Codes für Nachbearbeitung und Klassifizierung
- Dreamweaver Plug-in für Agenten-Scripting

## Computer Telephony Integration (CTI)

OpenScape Contact Center Campaign Director ist eine integrierte Kontakt- und Datenlösung, die dem Agenten zu jedem Kontakt Kundendaten oder Pop-up-Fenster anzeigt.

## Agenten-Scripting

Agenten verlassen sich auf Drehbücher (Skripte), die ihnen im Verlauf eines Gesprächs angezeigt werden, damit sie das jeweilige Kundengespräch zu einem erfolgreichen Abschluss bringen können. Im Laufe des Gesprächs werden Skripte verwendet, um dem Kunden das Wertangebot des Unternehmens und Produktangebote zu erläutern und entsprechende Kundeninformationen wie Risiken, Kreditbewertung oder frühere Käufe anzuzeigen.

Das Erstellen, Ausarbeiten und Pflegen dieser Skripte gestaltet sich in der Regel sehr zeit- und arbeitsaufwändig - nicht so jedoch mit dem VisualScriptor-Tool von OpenScape Contact Center Campaign Director.

Da VisualScriptor auf dem beliebten Scripting-Tool Dreamweaver® basiert (das weltweit von Web- und HTML-Entwicklern verwendet wird), können Kampagnenmanager direkt nach einer minimalen Einarbeitung mit dem Erstellen von Agenten-Skripten beginnen, sodass sie in der Lage sind, schnell auf wechselnde Geschäftsanforderungen zu reagieren.

## Outbound Dialing

OpenScape Contact Center Campaign Director bietet extrem leistungsstarke Auswahlmöglichkeiten für das Outbound Dialing. Gleichgültig, ob Sie Preview, Progressive, Power, Predictive oder Manual Outbound Dialing benötigen - OpenScape Contact Center Campaign Director eignet sich ideal für eine proaktive Kundenbetreuung, Inkasso, Telefonmarketing, Spendenaktionen und Marktuntersuchungen. Zudem verfügt Campaign Director über eine sehr präzise Erkennung von Anrufbeantwortern, die typischerweise beim Predictive Dialing und agentenlosen Kampagnen genutzt wird.

## Inbound Calling

OpenScape Contact Center Campaign Director integriert eingehende Anrufe in Kampagnenstrategien, sodass Sie einen vollständigen Überblick über den Erfolg der Kampagne haben. Das Inbound Calling kann auch für Customer-Care-Applikationen genutzt werden. Die Kampagne oder der Anruftyp kann anhand einer Vielzahl von Faktoren - wie z.B. ANI/DNIS, UUI, vom Anrufer eingegebene Ziffern und gespeicherte Kundeninformationen - identifiziert, priorisiert und weitergeleitet werden. Den Agenten wird das Kampagnenskript angezeigt. Das bedeutet, dass alle entsprechenden Kundendaten auf den Bildschirmen der Agenten eingeblendet werden, wodurch diese in der Lage sind, einen personalisierten Service zu bieten.

## Multimedia

Web Chat, E-Mail und abgehende SMS können zusammen mit Anrufstrategien genutzt werden, um die Erfolgsraten von Kampagnen zu steigern.

## Integrierte IVR

Nutzen Sie die agentenlosen IVR-Funktionalitäten von OpenScape Contact Center Campaign Director, die auch Back-End-Datenbanken und Text-to-Speech-Applikationen umfassen, um Kampagnen wie z.B. Zahlungs- oder Terminerinnerungen, Umfragen, Versandbenachrichtigungen, Werbeaktionen oder Änderungen in den Status/Kontoinformationen zu automatisieren.

Stellen Sie für eingehende Anrufe eine kundenspezifisch angepasste Anrufbehandlung bereit. Mit der Strategy Designer-Applikation haben Manager durch einfache Point-and-Click- und Drag-and-Drop-Prozesse umfassende Kontrolle über Kontaktstrategien.

Dank Strategy Designer sind Operation Manager in die Lage, direkt geschäftliche Änderungen an Kampagnen vorzunehmen, ohne die Hilfe der IT-Abteilung zu benötigen.

## SmartPace VI™ Predictive Algorithmus

Die Outbound Dialing Engine von OpenScape Contact Center Campaign Director wird durch unseren patentierten schnellen SmartPace VI™-Algorithmus gesteuert, der eine hoch entwickelte Analyse der Wählbedingungen sowie eine präzisere Voraussage der Antwortraten und Agentenverfügbarkeit bereitstellt, wodurch Anrufer schneller mit einem Agenten verbunden werden und eine höhere Agentenproduktivität erreicht wird.

## Campaign Management

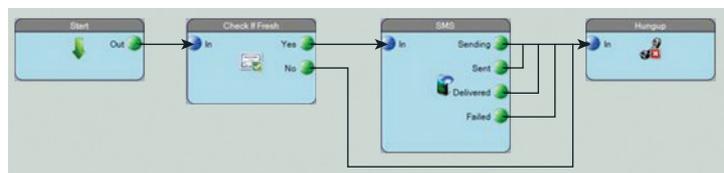
Mit OpenScape Contact Center Campaign Director wird das Importieren, Auswählen und Verwalten von Kampagnen zum Kinderspiel. Durch erweiterte Datenladefunktionalitäten lassen sich Listen, Dateien und Datenbanken ganz einfach ad-hoc oder auf Basis eines festgelegten Zeitplans in das System laden. Manager können so den Rufnummernbestand ohne Aufwand an den Bedarf und die Geschäftsanforderungen anpassen.

Sobald diese Datensätze ins System geladen wurden, stellt OpenScape Contact Center Campaign Director Tools bereit, mit denen nach Datensätzen gesucht und die Datensätze mithilfe von zahlreichen Feldern und Attributen unterteilt werden können („Slice and Dice“), um so präzise nur Kunden mit solchen Eigenschaften herauszufiltern, die für eine bestimmte Kampagne erwünscht sind.

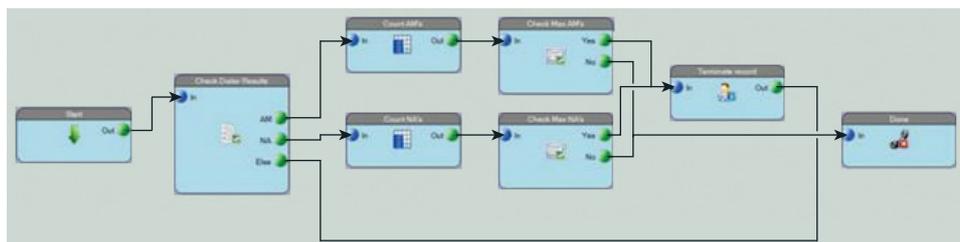
Und - wie bei unseren detaillierten Kontaktstrategie- und Terminplanungsfunktionalitäten - werden Anrufe recycelt und mit Klassifizierungen versehen, so dass Sie genau feststellen können, wie versuchte oder gewählte Anrufe behandelt werden müssen, um eine maximale Erfolgsrate zu erzielen.

### Beispiel für eine Kontaktstrategie:

Für den ersten Versuch Preview Dial. SMS senden, wenn Einteilung der Agenten nicht endgültig.



Bei nachfolgenden Versuchen, Kunden mit Predictive Dial anwählen.



## Konformität

Die flexiblen Kontaktstrategien von OpenScape Contact Center Campaign Director erlauben es Ihnen, eventuelle regionale gesetzliche Anforderungen und Auflagen zu erfüllen oder sogar zu übertreffen.

Einige Beispiele:

- Berechnung (nach Warteschlangen) der Abbruchraten in den letzten 15 Gesprächsminuten, während des gesamten Tages oder während der letzten 30 Kalendertage
- Beschränkung der abgehenden Anrufe auf zulässige Zeitspannen
- Konfiguration eines einmaligen Anrufernamens und einer einmaligen Rufnummer pro Kampagne
- Lokale Speicherung von „Do-Not-Call“-Datensätzen und/oder Integration in einen Echtzeit-DNC-Service
- Möglichkeit, dass Agenten und Supervisor einen Datensatz als „Do-Not-Call“ kennzeichnen. „Do-Not-Call“-Markierungen in einem Datensatz können im Skript oder vom Supervisor konfiguriert werden
- Bereitstellen einer Live-Ansage zum Opt-Out oder Bereitstellen einer automatisierten Opt-out-Nachricht auf einem Anrufbeantworter
- Das System kann ohne Telefonieserver arbeiten, um die für Mobiltelefone geltenden Beschränkungen zu erfüllen, wonach Systeme keine Funktionen haben dürfen, die ein Wählen ohne menschlichen Eingriff ermöglichen

## Fähigkeitsbasiertes Routing und Wählen

Wenn fähigkeitsbasierte (Skills-based) Warteschlangen verwendet werden, werden Agenten aufgrund ihrer Fähigkeiten ausgewählt, um bestimmte Kunden anzurufen oder von diesen Anrufe entgegenzunehmen.

Die Weiterleitung von OpenScape Contact Center Campaign Director ermöglicht es Ihnen, einen Anruf oder Web Chat an einen vorgegebenen Agenten oder an den Agenten, der zuletzt mit diesem Kunden verbunden war, weiterzuleiten.

Außerdem können Sie mit OpenScape Contact Center Campaign Director eigene angepasste Weiterleitungsschemata entwickeln. So können beispielsweise Anrufe aufgrund der Produkte, die verkauft werden, und aufgrund der in den Kundendatentabellen gespeicherten Lizenzanforderungen an bestimmte Agenten weitergeleitet werden.

	Admin	Piteo, Brie	Goepfel, Greg
IpAddress			
Channel	2000	842	12033819613?p...
Team			
Name	Admin	Piteo, Brie	Goepfel, Grego...
Login	Administrator	Brie	ggoepfel
Station	Server	Brie's Desk	gregsdesk
Extension Status	Not connected	Not connected	Not connected
Mode	Normal	Normal	Normal
Number Of Queues	0	4	0
Offline Reason			
Online Reason			
Time On Status	00:00:00	00:00:00	00:00:00
Time Logged Out	7/17/2013 17:07...	7/15/2013 12:32...	7/16/2013 10:19...
Virtual Dialer			
Call Type	Unknown	Unknown	Unknown
Call SubType	Unknown	Unknown	Unknown

Name	Default	Current
Administrator	5	5
Agent1	5	5
Agent2	5	5
Labadmin	5	5

## Wechselnde Einteilung der Agenten für ein- und ausgehende Anrufe

Die Produktivität der Agenten ist von kritischer Bedeutung, wenn Sie einen exzellenten Service bieten möchten, die Kosten aber trotzdem überschaubar bleiben sollen. Es ist ausgesprochen frustrierend, zu beobachten, wie manche Agenten nichts zu tun haben, während andere völlig überlastet sind.

OpenScape Contact Center Campaign Director verbessert die Agentenproduktivität, indem er die Servicelevel verwaltet und Agenten automatisch von Outbound Campaigns abzieht und sie den Warteschlangen für eingehende Anrufe zuordnet. Sobald sich das Anrufaufkommen wieder normalisiert hat, weist er diese Agenten dann erneut den Kampagnen zu.

Anhand der von Ihnen festgelegten Parameter entscheiden Sie, wann Agenten von einer Aktivität abgezogen und einer anderen zugewiesen werden müssen. Die wechselnde Einteilung der Agenten für ein- und ausgehende Anrufe steht auch für die Warteschlangen für eingehende Anrufe von OpenScape Contact Center Enterprise zur Verfügung.

## Integrierte digitale Aufzeichnung

OpenScape Contact Center Campaign Director macht Schluss mit dem Zeit- und Kostenaufwand, der bei der Integration der Standalone-Aufzeichnungslösungen von Drittanbietern anfällt. Campaign Director zeichnet Anrufe zu Qualitätssicherungs- oder Verifizierungszwecken digital auf. Anrufe können die gesamte Zeit über, pro Kampagne oder On-Demand aufgezeichnet werden.

## Fernüberwachung

OpenScape Contact Center Campaign Director bietet Fernüberwachung zur:

- Verwaltung der Anrufqualität
- Einhaltung von Skripten
- Bereitstellung von Mini-Miranda-Bekanntmachungen
- Erfassung von Geschäftswissen
- Analyse der Gründe für eine Kundenabwanderung
- schnelle und einfache Verbesserung der Abschlussraten

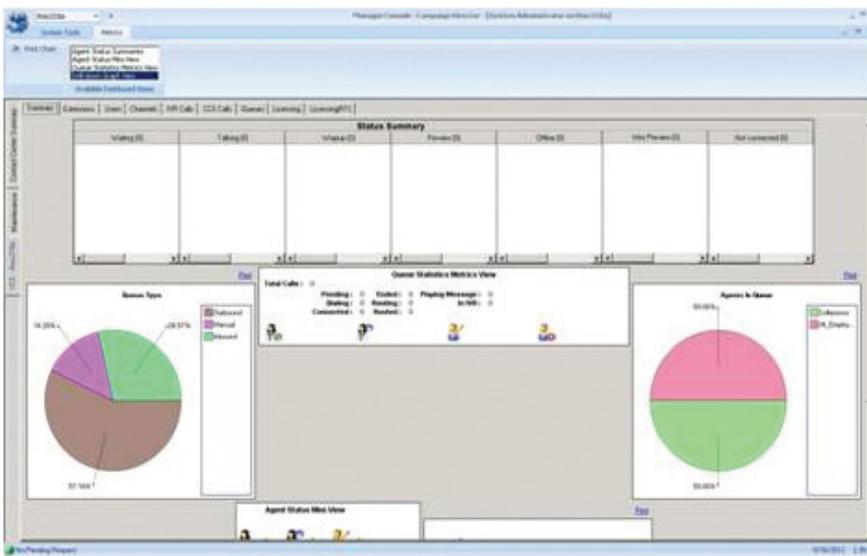
Mithilfe einer kombinierten Audio/Video-Live-Überwachung oder mithilfe der Anrufaufzeichnung können Kampagnenmanager die Agentenleistung von jedem beliebigen Ort aus verfolgen. Überwachen Sie die Agentenleistung, coachen Sie Agenten und verbessern Sie die Leistung Ihrer Agenten zeitnah oder in Echtzeit.

## Echtzeit- und historisches Reporting

OpenScope Contact Center Campaign Director erfasst alle kritischen Geschäftskennzahlen und ermöglicht im gesamten Contact Center den zentralen Zugriff darauf, sodass ein vollständiges Bild des Kampagnen- und Agentenerfolgs bereitsteht, inklusive Abbruchraten, Nachbearbeitungszeiten und Gesprächszeiten.

Erstellen Sie spielend einfach eigene detaillierte Ansichten und Berichte: Verwenden Sie dazu die Benutzeroberfläche mit integrierten Vorlagen, und erzeugen Sie neue Felder und Berechnungen, oder nutzen Sie die vorhandene Reporting-Software. Konfigurieren Sie Alarme und Benachrichtigungen, um wichtige Kennzahlen zu überwachen.

Mit OpenScope Contact Center Campaign Director verfügen Sie über alle Informationen, die Sie zur Verwaltung der Produktivität und zur Feinabstimmung der Leistung Ihres Contact Centers benötigen.



Period	Offered	Answered	AvgRing	AvgTalk	AvgWrap	AvgHandle	Forecast
Friday: 15 record(s)							
Monday: 15 record(s)							
08:00	76	76	00:00:00	00:04:31	00:00:58	00:05:30	10
09:00	181	181	00:00:00	00:04:28	00:01:28	00:05:57	23
10:00	228	228	00:00:00	00:04:28	00:01:06	00:05:33	26
11:00	250	249	00:00:00	00:04:18	00:00:57	00:05:15	27
12:00	286	286	00:00:00	00:04:46	00:01:01	00:05:48	33
13:00	291	291	00:00:00	00:04:46	00:00:57	00:05:44	33
14:00	307	307	00:00:00	00:04:42	00:00:59	00:05:41	36
15:00	260	260	00:00:00	00:04:32	00:01:01	00:05:34	29
16:00	307	307	00:00:00	00:04:45	00:00:47	00:05:32	34
17:00	303	303	00:00:00	00:05:11	00:00:53	00:06:05	37
18:00	272	267	00:00:00	00:05:19	00:00:52	00:06:11	34
19:00	165	165	00:00:00	00:05:28	00:00:45	00:06:14	22
20:00	147	144	00:00:00	00:05:39	00:00:48	00:06:27	20
21:00	109	103	00:00:00	00:06:56	00:00:53	00:07:49	19
22:00	60	60	00:00:00	00:06:02	00:00:51	00:06:54	10
Saturday: 11 record(s)							
Thursday: 15 record(s)							
08:00	91	91	00:00:00	00:04:36	00:01:15	00:05:50	13
09:00	146	146	00:00:00	00:04:58	00:01:15	00:06:14	20
10:00	179	179	00:00:00	00:05:12	00:01:17	00:06:29	24
11:00	221	221	00:00:00	00:05:08	00:01:03	00:06:11	28
12:00	218	218	00:00:00	00:04:50	00:01:06	00:05:56	27
13:00	226	226	00:00:00	00:04:13	00:00:56	00:05:10	24
14:00	224	224	00:00:00	00:05:04	00:01:04	00:06:09	28

## Plattform

OpenScape Contact Center Campaign Director ist eine Software-Plattform, die mit dem Betriebssystem Microsoft Windows und handelsüblicher Hardware arbeitet. Virtualisierung kann ebenfalls genutzt werden. OpenScape Contact Center Campaign Director verwendet eine verteilte Architektur, die sich jederzeit erweitern und an Ihre spezifischen Geschäftsanforderungen anpassen lässt.

Ihr Vertriebsingenieur hilft Ihnen dabei, die richtige Konfiguration für Ihren aktuellen und Ihren zukünftigen Bedarf festzulegen.

Die detaillierten Voraussetzungen für die Server-Hardware und die Software finden Sie im OpenScape Contact Center Campaign Director V7 Product Overview Guide (A31003-S2270-Y100-1-7618).

## Systemkapazitäten

Parameter	Kapazität
Aktive Agenten pro System	Abhängig von der Zahl der gleichzeitigen Anrufe; 500 aktive Agenten pro Virtual Communications Server (VCS) bei einem Wählverhältnis von 3:1; mehrere VCS-Server können zusammen als Einzelsystem betrieben werden
Definierte Benutzer pro System:	Unbegrenzt
Manager pro System	Unbegrenzt
Max. Anzahl Skills	Unbegrenzt
Max. Anzahl Warteschlangen	Unbegrenzt

