

Unify OpenScape Contact Center Enterprise

OpenScape Contact Center Enterprise V11 (R1)

Unterstützung des Unternehmenswachstums durch integrierte Kundenbetreuung, Verbesserung der Erfahrung der Agenten und Erweiterung der Engagement-Möglichkeiten, um die Betriebskosten, das Engagement der Agenten und das allgemeine Kundenerlebnis zu verbessern

OpenScape™ Contact Center© ist eine integrierte Omnichannel-Contact-Center-Lösung für On-Premise- und gehostete Cloud-Umgebungen, die es Unternehmen ermöglicht, effektiv mit ihren Kunden zu kommunizieren und zusammenzuarbeiten. Es bietet die beste Lösung für Contact Center mittlerer bis großer Unternehmen und verbessert die operative Effizienz der Agenten, das Engagement der Mitarbeiter und des Unternehmens sowie die einfache Integration in das Ökosystem des Unternehmens zu einem wettbewerbsfähigen Preis.

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 Integration in das vorhandene CRM-System, OpenScape Contact Center Enterprise bietet die Funktionen, die Sie für Ihr Contact Center benötigen. Sie haben folgende Möglichkeiten:

- Erzielen Sie eine Erstkontakt-Lösungsrate mit intelligentem Multi-Plattform-Routing und 360-Grad-kontextbezogener Interaktionsansicht;
- Verbessern Sie die Einbindung von Mitarbeitern und Kunden mit intuitiven, kanalübergreifenden Browser-Agent-Clients
- Optimieren Sie Contact Center-Operationen mit leistungsstarken Management-Tools

- Unterstützung der Strategie der digitalen Transformation
- Einfache Implementierung durch modulare Erweiterung und Skalierbarkeit.

OpenScape Contact Center V11 R1 verbessert sich gegenüber früheren Versionen durch Folgendes:

- Mehr Informationen zum Engagement mit On-Demand-Aufzeichnung
- Verbessertes Agenten- und Kundenengagement mit Unterstützung für die Bearbeitung von Kontakten zur öffentlichen Sicherheit (nur für die Integration mit GEMMA - Global Emergency Management von ATOS)
- Erweiterte Self-Service-Optionen mit Unterstützung von künstlicher Intelligenz (KI) für IBM Watson Chatbot
- Verbesserungen der Analytik mit Excel-Plug-in, Sprachübersetzung und Wallboard-Lizenzierung
- Verbesserte Ökosystemkonsolidierung mit Unterstützung für Windows Server 2022 und Windows 11
- Verbesserte Kundenzufriedenheit mit CSAT-Umfrage (spätere Release)

Weitere Vorteile:

- Betriebliche Kontinuität und kosteneffiziente Lösung für Agenten und Manager an entfernten Standorten und zu Hause
- Digital Transformation and Enhanced Self-Service nutzt die APIs von Google Dialogflow und IBM Watson Artificial Intelligence (AI), um eine effektivere Self-Service-Lösung und verbesserte Funktionen für die digitale Transformation zu geringeren Kosten bereitzustellen

- Höherer Nutzen und niedrigere Kosten durch integrierte Sprachaufzeichnung auf dem OpenScape Voice- und OpenScape 4000-Switch bieten eine verbesserte "All-in-One"-Lösung für Contact Center, die die Kosten senkt, die Bereitstellung vereinfacht und den Kunden hilft, die gesetzlichen Anforderungen zur Aufzeichnung von Gesprächen zu erfüllen.
- Verbesserte Ökosystemintegration mit REST-APIs für benutzerdefinierte Integrationen. Chat-Bots, die künstliche Intelligenz (KI) nutzen, Integrationsoptionen mit den KI-APIs von Google und IBM sowie die Web Collaboration REST API ermöglichen flexible Konfigurationen von Web-Chat-Seiten für Unternehmen und das Self-Service für Kunden
- Verbesserte Unterstützung des Ökosystems mit Microsoft Teams, um die Interoperabilität zu unterstützen und die Organisation enger an die Aktivitäten zur Kundenbindung zu binden und die Effektivität der Agenten zu verbessern.
- Erweiterte Kommunikation über soziale Kanäle mit Out-of-Box-Unterstützung für Facebook, Twitter und WhatsApp
- Verbesserte Self-Service-Fähigkeit und Verwaltung mit OSCC Web Manager und Supervisor. Ein verbesserter Upgrade-Prozess von der OSCC-Hauptversion bis zur -Nebenversion bietet Kosten- und Zeitersparnis
- Verbesserte Fähigkeit zur digitalen Transformation mit dem vollständigen Chat + AI-Bündel und der neuen Speechbot-Funktion

- Verbesserte ergebnisorientierte Informationen für fundierte Entscheidungen mit OSCC Analytics Life of Call V11
- IT-Richtlinien- und Sicherheitsverbesserungen mit verbessertem Single-Sign-On-Passwort (SAML2) und Unterstützung für Windows Server 2019 und 2022. Die Unterstützung der E-Mail-Authentifizierung für OAuth verbessert die Sicherheit, da Microsoft die Unterstützung für die Basisauthentifizierung einstellt. Verbesserungen der Sicherheitsoptimierung und Erreichen der CIS Benchmark™-Konfigurationszertifizierung für OpenScape Contact Center V11R1
- (CIS Microsoft Windows Server 2022 v1.0.0, Level 1 - Member Server)
- Verbesserte Bereitstellungsoptionen mit Unterstützung für die verwaltet gehostete Google Cloud Platform (GCP)
- Unterstützung der Unify-Plattform: OpenScape Voice V10 und V9 R4, OpenScape 4000 V10 und V8R2, OpenScape Business V2, V3 und OpenScape UC V9 R4

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.

Der modulare Aufbau von OpenScape Contact Center Enterprise sowie die Unterstützung für traditionelle und IP-Telefonie, einschließlich SIP, sorgen für 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.

Integriertes Softphone für Agent Portal Web

Agent Portal Web ist ein browserbasierter Client mit benutzerfreundlicher grafischer Oberfläche, die alle Medienkanäle im Contact Center unterstützt, wie Sprache, Rückruf, Web-Chat, E-Mail und Kontakte in sozialen Medien.

Ab OpenScape Contact Center V11 umfasst der Client für Agent Portal Web Funktionen für ein integriertes Softphone (WebRTC). Diese unterstützen die Be-

kontakte über die Audiogeräte seines Computers abwickeln.

Agent Portal Web bietet weiterhin Unter-

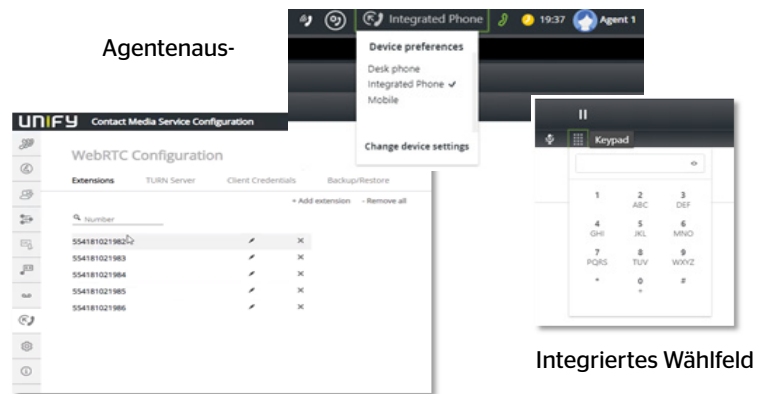


Abbildung 1: Agent Portal Web Integrated Softphone

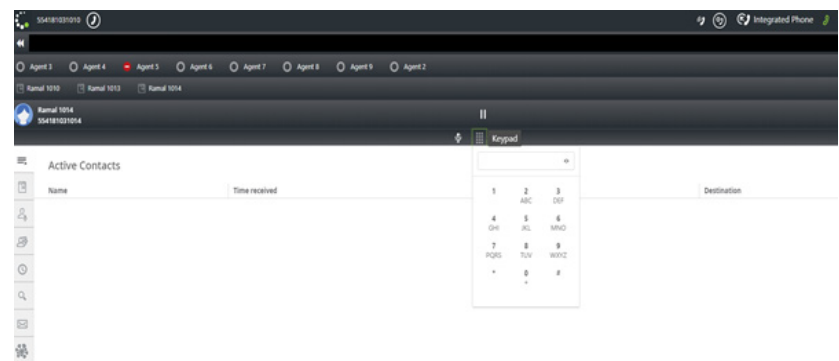


Abbildung 2: Agent Portal Web Integrated Softphone-Wahlblock

triebskontinuität und ermöglichen den Agenten die Auswahl von Geräten. Der Agent kann ein- und ausgehende Sprach-

stützung für LDAP (Lightweight Directory Access Protocol), die Verwendung von

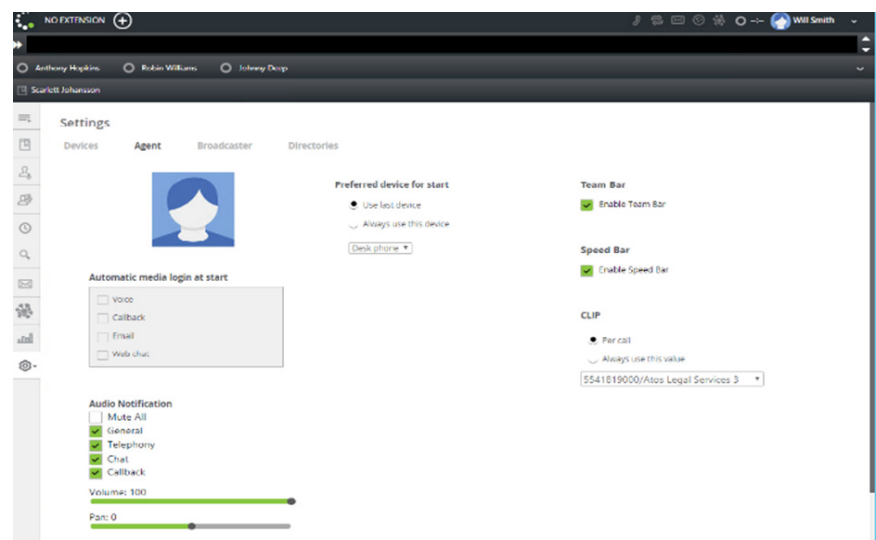


Abbildung 3: Audiobenachrichtigung für Agent Portal Web

Team- und Schnellwahllisten sowie die 360-Grad-Kundenansicht

Die folgenden Vorteile sind mit dem integrierten Softphone von Agent Portal Web ebenfalls verfügbar:

- Geschäftskontinuität – Das integrierte Softphone verbessert die Agentenerfahrung, indem es die Anwendungsübersichtlichkeit auf dem Bildschirm steigert.
- Zuverlässigkeit und Sicherheit – Die integrierte Verschlüsselung (https und Voice Data Traffic) sorgt für sichere Kommunikation.
- Komfort und Einfachheit – Einfache Installation und Konfiguration. Einfache Verbindung mit dem öffentlichen Internet – Keine aufwändige Netzwerkeinrichtung erforderlich. Alle Funktionen von Agent Portal Web bleiben erhalten.
- Kosteneffizienz – Nutzen Sie die aktuelle OSCC-Umgebung. Aktualisieren Sie auf die neueste Version und stellen Sie eine Remote-Verbindung her.
- Einfache Bestellung - Integrierter und einfacher Geschäftsprozess - Bestellung und Installation werden als Teil der bestehenden OSCC-Lizenzierung geliefert.

Agent Portal Web enthält außerdem eine verbesserte Agentenbenachrichtigung mit Audiobenachrichtigungen für den Agenten zur Bearbeitung von E-Mails, Rückruf-Kontakten, Sprachnachrichten, Chats und sozialen Medien. Die Einstellungen für Audiobenachrichtigungen, wie z. B. die Lautstärke, können geändert werden.

Contact Media Service

Der Contact Media Service (CMS) ersetzt den Call Director SIP Service (CDSS) und stellt Ansage und Messaging für Sprachkontakte bereit. Das CMS wurde um die folgenden zusätzlichen Funktionen erweitert.

Unterstützung für integriertes Softphone

Ab OSCC V11 wurde das CMS verbessert, um Unterstützung für das integrierte Softphone von Agent Portal Web zu bieten, indem Softphone-Ports für die Softphone-Kommunikation bereitgestellt werden. Das CMS funktioniert als WebRTC-Server und stellt ein Gateway zwischen WebRTC und SIP/RTP zum Switch von OpenScape Voice und OpenScape 4000 bereit. Jede CMS-Serverinstanz kann bis zu 300 registrierte WebRTC-Clients unterstützen und es können mehrere CMS-Server zur Unterstützung der spezifizierten 1500 Agenten

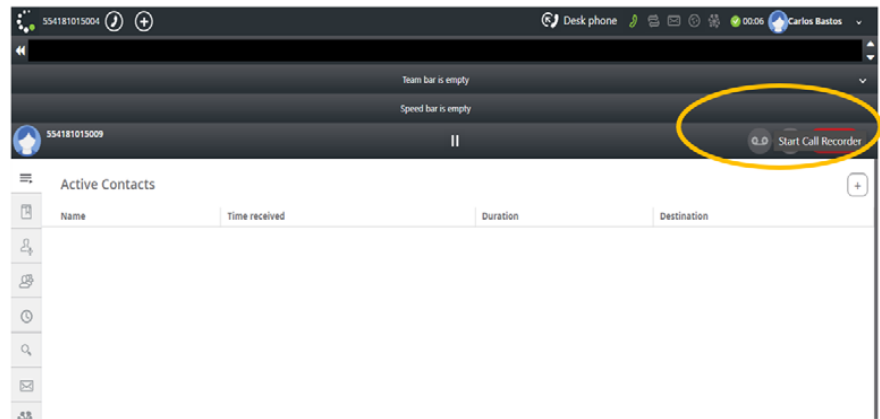


Abbildung 4: Contact Media Service (CMS) Recorder mit On-Demand-Aufzeich-

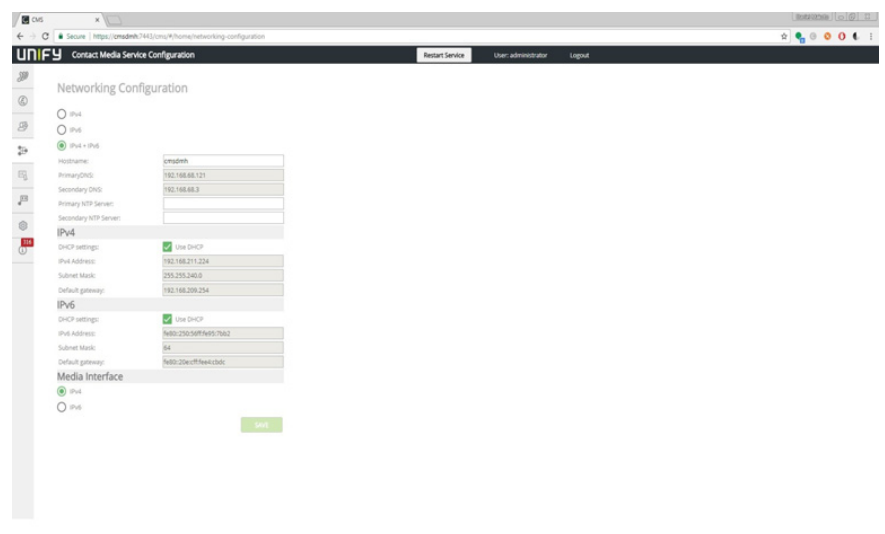


Abbildung 5: Contact Media Service

in einer OSCC-Systeminstanz verwendet werden.

Unterstützung für Video und Screenshare

Das CMS wurde ebenfalls durch Video- und Screenshare-Ports erweitert, um die Video- und Screenshare-Kommunikation zu unterstützen. Dies vermittelt die Kommunikation zwischen WebRTC und Switch-Plattform.

Unterstützung für Aufzeichnung (einschließlich On-Demand-Aufzeichnung)

Die Unterstützung der CMS-Sprachaufzeichnung für Benutzer von OpenScape Contact Center wurde mit OSCC V10 veröffentlicht und beinhaltet Unterstützung für die Aufzeichnung von Nicht-OSCC-Benutzern. Mit OSCC V11 R1 wurde die On-Demand-Aufzeichnung ermöglicht, die den Kunden Komfort, geringere Kosten und eine größere Auswahl bietet.

Zu den Aufzeichnungsfunktionen gehören:

- Aufzeichnen, Suchen, Wiedergeben und Exportieren oder Teilen von Sprachunterhaltungen von Agenten
- Verwalten der Aufzeichnung mit dem Web Supervisor

Es muss ein bestehendes OSCC-System in der Umgebung installiert werden, um Nicht-OSCC-Benutzer aufzuzeichnen.

Unterstützung für Voice Portal

CMS Voice Portal ist das voll aktivierte Interactive Voice Response (IVR), das die Funktionen für automatische Spracherkennung (ASR) und Text-to-Speech (TTS) unterstützt und komplexe automatisierte Antworten für Sprachsituationen ermöglicht. Die ASR- und TTS-Funktionen werden von Sprachprozessoren von Nuance unterstützt. Das CMS-Sprachportal basiert auf der gleichen zugrunde liegenden Medienserveranwendung und erweitert die

allgemeinen Funktionen von Contact Media Service.

Die folgenden wichtigen lizenzierbaren Funktionen sind in CMS Voice Portal verfügbar.

- OSCC Enterprise V11 CMS IVR-Port
- OSCC Enterprise V11 CMS Voice Portal (Basis)
- OSCC Enterprise V11 CMS Voice Portal TTS,
- OSCC Enterprise V11 CMS Voice Portal ASR (NLU, unbegrenzte Wörter)

Zur Aktivierung dieser Funktion ist die Basislizenz für CMS Voice Portal erforderlich.

Unterstützung für proaktives Engagement mit dem CMS Outbound Dialer

Der CMS Outbound Dialer und das Kampagnenmanagement ermöglichen ein proaktives Engagement, mit dem Contact Center ihr Engagement und ihr Umsatzwachstum um mehr als 15 % steigern können. Der leistungsstarke Contact Media Service (CMS)-Dialer wurde für eine einfache und problemlose Integration in eine bestehende OpenScape Contact Center-Umgebung entwickelt und bietet Kunden eine nahtlose Erweiterung ihrer Contact Center-Umgebung zu geringeren Kosten. Zu den Vorteilen gehören:

- Unterstützung wachstumsorientierter Arbeitsabläufe
- Progressive und agentenlose Anwahl
- Unterstützt Agenten, die im Büro oder aus der Ferne arbeiten
- Bietet mehrere Self-Service-Funktionen: Mit künstlicher Intelligenz (Speechbot) sowie CMS-Voice-Portal-Integration (IVR) für intelligentes Outbound-Engagement
- Unterstützung für die Bearbeitung gemischter (eingehender und ausgehender) Kontakte
- Der modulare Aufbau macht es einfach, den Outbound-Dialer zu einer bestehenden OpenScape Contact Center-Umgebung hinzuzufügen

Erweiterung von OSCC Analytics (powered by Softcom)

Mit OSCC V11 R1 sind CMS-Aufzeichnungen in OSCC Analytics Life of Call (unterstützt von Softcom) integriert, sodass Manager und Supervisor Folgendes ermöglicht wird:

- Aufzeichnungen direkt in der Customer-Journey-Ablaufverfolgung anhören
- Verbesserte Einblicke für Supervisoren in die Kontaktbearbeitung von Agenten für Qualitätsprüfungen und Schulungsübungen

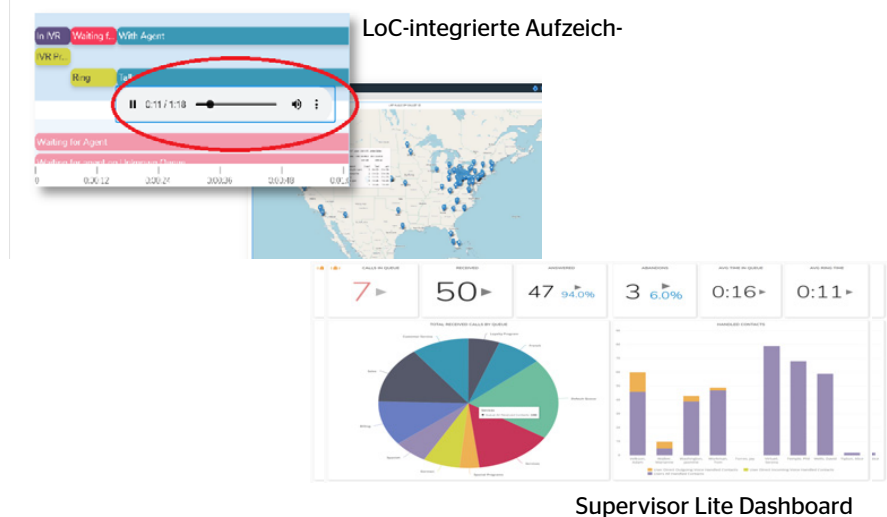


Abbildung 6: Integrierte Aufzeichnung für OSCC Analytics (LoC)

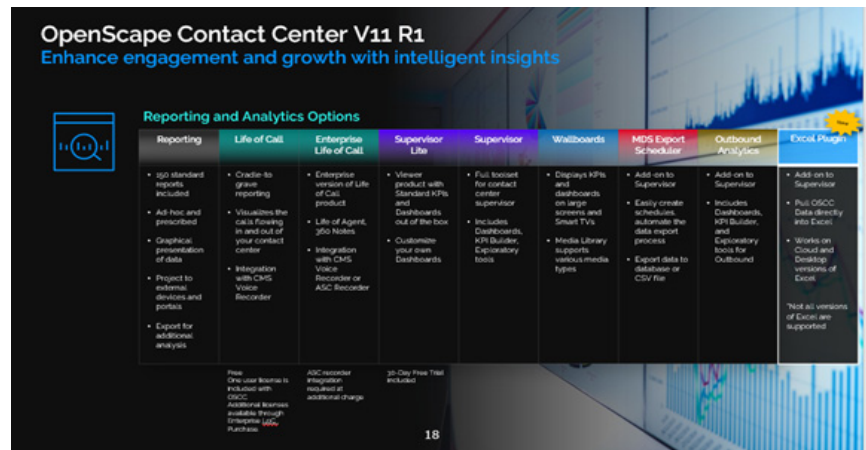


Abbildung 7: Produktsuite OSCC Analytis (LoC)

Unterstützung für Remote OpenScape Contact Center Manager

OSCC Manager wurde mit der „RemoteApp“ von Windows Server getestet, sodass Contact-Center-Manager remote arbeiten können. Damit kann die Manager-Anwendung von OSCC auf dem Desktop des Benutzers wie eine lokale Anwendung ausgeführt werden, obwohl sie auf der vir-

tualisierten Maschine am Remote-Standort gehostet/ausgeführt wird.

Dies ergänzt die allgemeine Strategie von OpenScape Contact Center zur Unterstützung von Telemitarbeitern, sodass alle Contact-Center-Benutzer remote und sicher arbeiten können.

<https://docs.microsoft.com/en-us/windows-server/remote/remote-desktop-services/welcome-to-rds>

Der Supervisor Lite (Einstiegsanalytik) ist in den Verkaufstools mit folgendem Vorteil enthalten:

- Verkleinerte Version des vollständigen Supervisor-Produkts
- Enthält vorgefertigte KPIs und ein Dashboard mit den wichtigsten Statistiken
- Einfach anpassbar

- Einrichten von Benachrichtigungen, Empfangen von SMS- und E-Mail-Benachrichtigungen

Eine kostenlose 30-Tage-Evaluierungslizenz für Supervisor Lite ist im Lieferumfang eines Systems OSCC V11 enthalten.

Hinweis: Das vollständige OSCC Analytics (Softcom-Suite) ist jetzt in unseren Verkaufstools enthalten.

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

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.

Die Lösung OpenScape Contact Center Virtual Agent/Chatbot bietet Unterstützung für text- und sprachbasierte Konversationskommunikation per E-Mail, Web-Chat und Kommunikation in sozialen Medien mit nativer Unterstützung für Googles Dialogflow, was künstliche Intelligenz (KI) und natürliche Sprachverarbeitung ermöglicht. Unterstützung für textbasierte KI/NLP-Kommunikation ist in OSCC V11 R1 auch für IBM Watson enthalten.

Zu den Vorteilen gehören:

- Reduzierung der durchschnittlichen Bearbeitungszeiten, da Chatbot routinemäßige, sich wiederholende Gespräche verarbeitet und bei Bedarf an einen Live-Agenten weitergeleitet werden kann.
- Erzielung neuer Umsätze durch verbesserte Online-Verkaufsabschlüsse;
- Nutzen Sie die erweiterten Funktionen der künstlichen Intelligenz durch Integration von mehreren Anbietern über die API-Schnittstelle des Chat-Bot

OSCC unterstützt mehr als ein Profil für künstliche Intelligenz pro OSCC-Mandant. Dies ermöglicht Chat-Bots, mehrere Interessensbereiche zu bearbeiten. So kann beispielsweise ein Profil konfiguriert werden, um sprachbezogene Anfragen (z. B. Deutsch oder Englisch) zu bearbeiten, oder um Chat-Bots zuzuweisen, die Anfragen auf der Grundlage der Abteilungen eines Unternehmens (z. B. Vertrieb, Helpdesk oder Retouren) bearbeiten.

REST SDK

Das SDK-Ökosystem wird durch die REST-SDK-Funktionalität erweitert. Die bisherige SDK-Schnittstelle (basierend auf der COM-Methode) ist im OpenScape Contact Center weiterhin verfügbar. Die REST-Schnittstelle erweitert die Möglichkeiten von OpenScape Contact Center, um aktuelle und zukünftige SDK-Integrationsmethoden zu unterstützen und die OSCC-Funktionalität für benutzerdefinierte Anwendungen bereitzustellen.

Das mit OSCC V11 R1 veröffentlichte REST-SDK unterstützt Sprache (einschließlich

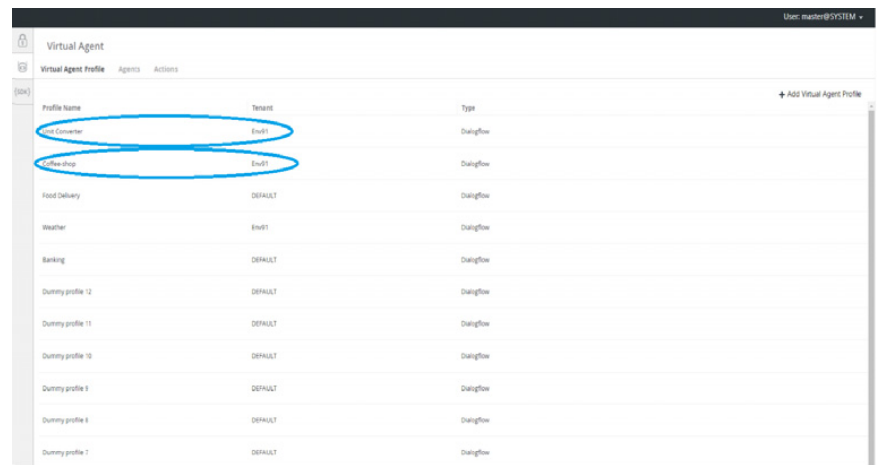


Abbildung 8: Mehrere virtuelle Agentenprofile pro Mandant

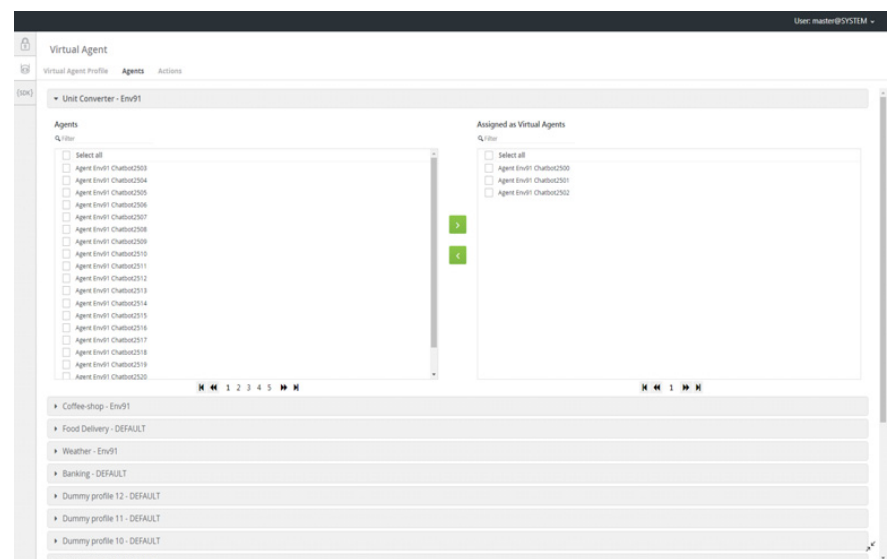


Abbildung 9: Zuweisen virtueller Agenten zu einem Profil

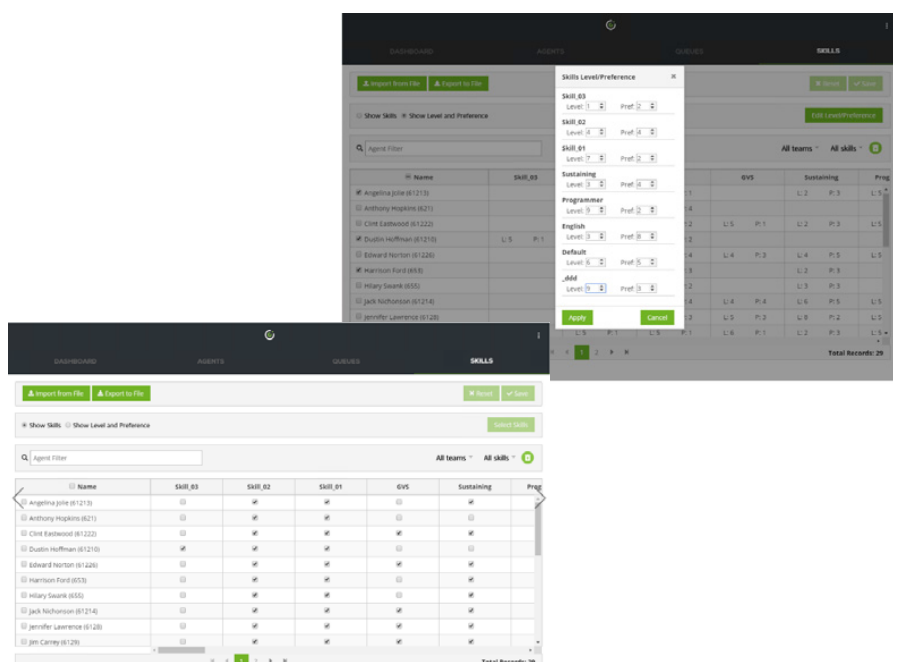


Abbildung 10: Massenänderungen der Fähigkeiten für Agenten

Events), Echtzeit-Statistiken, Agentenpräsenz, Anruf-, Agenten- und Routing-Kontrollen, Rückruf und Web Collaboration, soziale Medien und andere Geschäftsprozessmedien. Die Unterstützung für E-Mail wird in einer zukünftigen Version bereitgestellt.

Ermöglichung von Massenänderungen der Fähigkeiten von Agenten

Derzeit bearbeiten Manager die Fähigkeiten jedes einzelnen Agenten, damit die Agenten sich ändernde Geschäftsanforderungen bewältigen können, z. B. während eines Schichtwechsels. Für Unternehmen mit einer großen Anzahl von Agenten wird diese sich wiederholende Änderung zeit- und aufwändig, fehleranfällig und ineffizient.

Manager können Änderungen an den Agentenfähigkeiten jetzt in großen Mengen vornehmen und damit durch die folgenden Möglichkeiten die Reaktionszeiten und die Verarbeitungseffizienz verbessern:

- Fähigkeiten, Fähigkeitsniveau und Präferenzen für mehrere Agenten gleichzeitig bearbeiten
- Bei Bedarf nach CSV exportieren und mit den Änderungen wieder importieren.

Unified Communication (UC)/Contact Center (CC)-Koexistenz auch mit der 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.

Verbesserte Kommunikationsfunktionen

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-

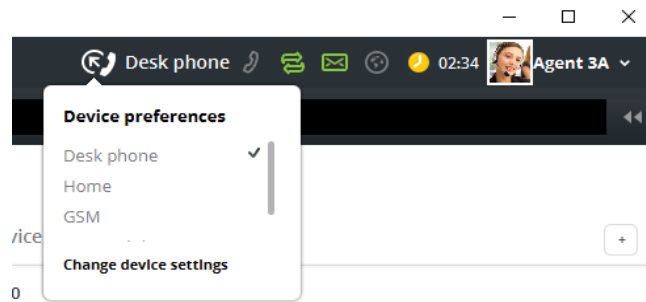


Abbildung 11: Gemeinsame UC-/CC-Verwendung (zeigt bevorzugte Geräteoption)

und Agent Portal-Client verfügbar ist, erleichtert das Auffinden und Initiieren von

Chat-Sitzungen mithilfe der Geschwindigkeits- oder Teamlistenfunktion.

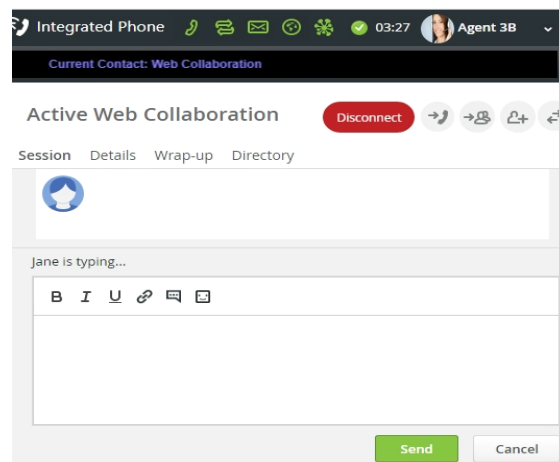


Abbildung 12: Die Funktion „Schreibt gerade“ bei der Verwendung von Web

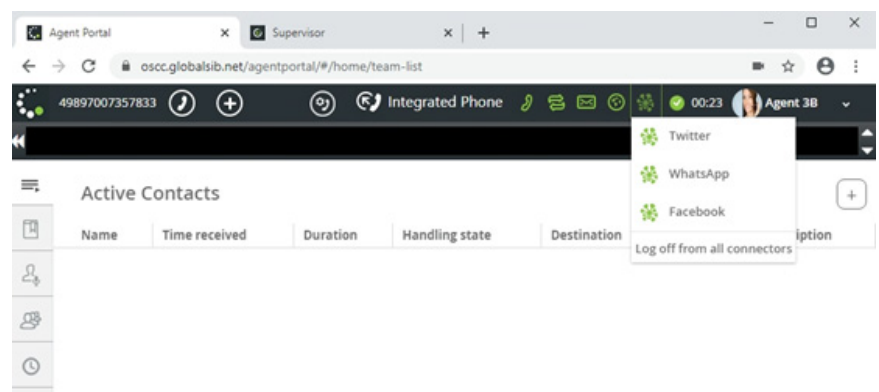


Abbildung 13: Auswahl von Open Media-Konnektoren

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 sein Gegenüber gerade 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.

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 erlaubt Open Media Framework die Verwendung von Anwendungen wie Twitter, Circuit oder Geschäftslösungen (z. B. Arbeitsticketsysteme). 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 Aggregati-

OpenScape Contact Center Open Media Connector Architecture

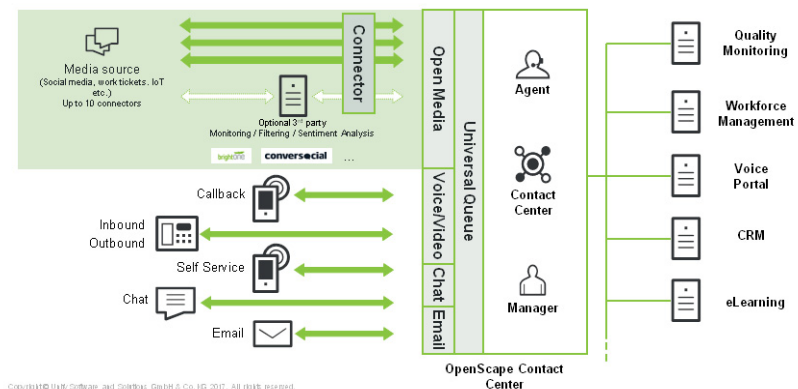


Abbildung 14: Open Media Framework-Architektur

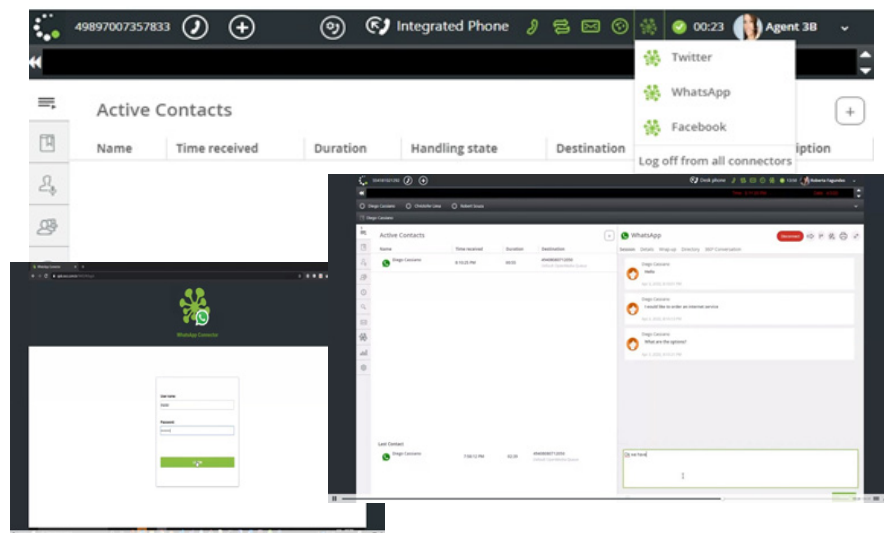


Abbildung 15: Bearbeitung von Social Media Kontakten in Agent Portal Web

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 16: Agentenansicht Mobiler Supervisor

on wird über Atos/Customer Services-Integratoren unterstützt. Der Zugriff auf

dieses Framework wird über Open Media-Benutzer- und Open Media Connector-Lizenzen gewährleistet.

Integration von sozialen Medien

Die Unterstützung sozialer Medien ist Teil von Open Media Framework. Dazu gehört eine integrierte Funktion für Facebook, Twitter und WhatsApp. 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;
- Antworten auf Twitter- und WhatsApp-Nachrichten
- Verwalten der Echtzeitverteilung (oder Weiterleitung) dieser Nachrichten an die universellen Warteschlangen des Contact Centers auf dieselbe Weise wie bei jedem anderen OSCC-Medientyp;
- Steigerung der Effektivität der Agenten, da diese Kontakte in sozialen Medien von der Funktion OpenScape Contact Center Multi-Contact-Handling (MCH) unterstützt werden.
- Als Teil der allgemein integrierten Berichte – Eine enge Integration dieser Medien ermöglicht eine nahtlose Berichterstellung, die zu mehr Kundenzufriedenheit und höherem geschäftlichen Mehrwert führt.

Mobilität – Mobile und Web Supervisor

OpenScape Contact Center Supervisor bietet dem Remote-Mitarbeiter Flexibilität und Mobilität auf seinen Apple- oder Android-Geräten oder auf einem Webbrowser. Der Supervisor 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;

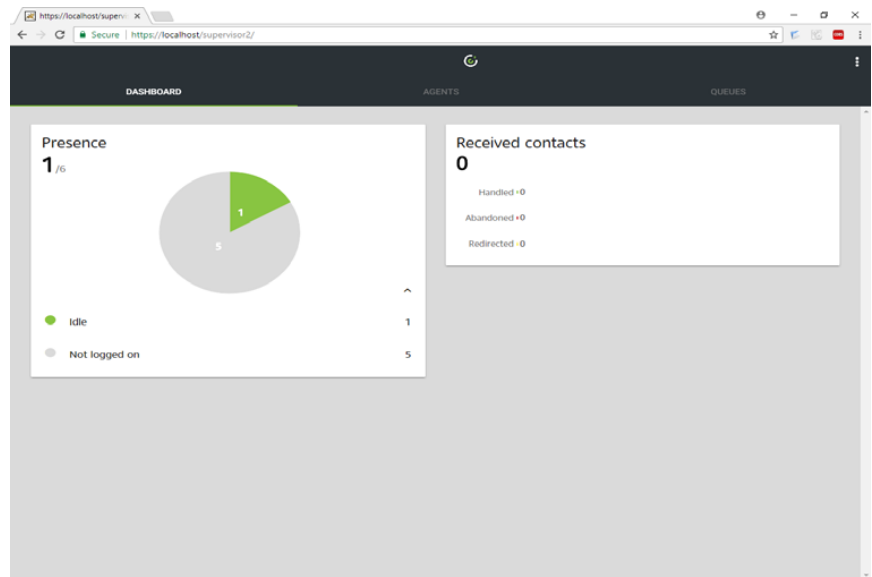


Abbildung 17: Web Supervisor-Dashboardansicht

The screenshot shows the OpenScape Contact Center Manager login screen. It features a dark header with the OpenScape logo and the text 'OpenScape Contact Center Manager'. Below the header, there is a login form with fields for 'Tenant' (set to DEFAULT), 'Username', and 'Password', followed by a 'Sign in' button.

Abbildung 18: Manager Web-Anmeldebildschirm

The screenshot shows the 'Virtual Agent' configuration page in the OpenScape Contact Center Manager. It displays a table of actions for the 'oscc-va-v9.2.2.0 - DEFAULT' profile. The table has columns for 'Action Name' and 'Action Type'.

Action Name	Action Type
oscc-weather	External System Request
callback-1	Callback Action
om-request-1	OpenMedia Request Action

Abbildung 19: Optionen zur Manager Web-Konfiguration

- 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.

Der Web Supervisor erweitert die Mobilitäts- und Zugangsoptionen des Supervisors und stellt dieselben Funktionen bereit, die in der Mobile Supervisor App in einem Internetbrowser verfügbar sind. Außerdem unterstützt er die Aufzeichnung und den Massenänderungen von Fähigkeiten.

Hinweis: Der Web Supervisor wird derzeit nur vom Google Chrome Browser unterstützt.

Contact Center-Verwaltung

Die Verwaltung des OpenScape Contact Center wird über den Manager Desktop und eine neue Manager Web-Anwendung bereitgestellt.

Der Manager Web bietet eine browserbasierte Schnittstelle zur Konfiguration virtueller Agenten, der Umgebung für künstliche Intelligenz und anderer Funktionen. Die Verwaltungsfunktionen von Manager Desktop werden nach und nach in die Manager-Webanwendung verlagert.

Der OpenScape Contact Center Enterprise Manager-Desktop bietet eine einheitliche und benutzerfreundliche Oberfläche für die meisten 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 Desktoprechner von Agenten.

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

Administration Center

Das Administration Center ist eine komfortable Schnittstelle für die Verwaltung von Contact Center-Benutzern, Benutzerprofilen, Qualifikationen und virtuellen Gruppen. Ursachen-codes für Arbeit und Verfügbarkeit werden hier ebenfalls konfiguriert. Dies ist derzeit nur im OpenScape Contact Center Manager und noch nicht im Web Manager verfügbar.

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 Kontaktyp 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 wird als System zur Steuerung und Gestaltung der Sprachausgabe verwendet. Die Verwaltung erfolgt über die Client-Anwendung OpenScape Contact Center Manager. Der Contact Media Service (CMS) stellt die Sprachverarbeitung für das System bereit. Es ist auf einem anderen Rechner installiert und verfügt über eine eigene Benutzeroberfläche zur Konfiguration.

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 Manager Client Design Centers verwenden, um die folgenden Komponenten in Routing- und Warteschlangenverarbeitungsabläufe zu integrieren:

- Auto-Attendant mit Navigationsmenü-abfragen;
- Rufnummerneingabe der Anruferneingabe;

- Nachrichten und Begrüßungen;
 - Geschätzte Wartezeit oder Position in Warteschlangennachrichten;
 - Dynamische Sprachwiedergabe von Zahlen in verschiedenen Formaten.
- 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.

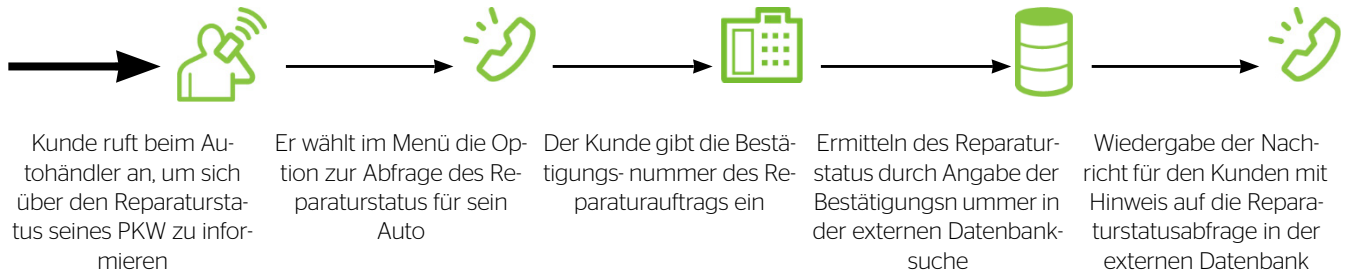


Abbildung 20: Design Center mit Call Director – ein einfaches Self-Service-Szenario

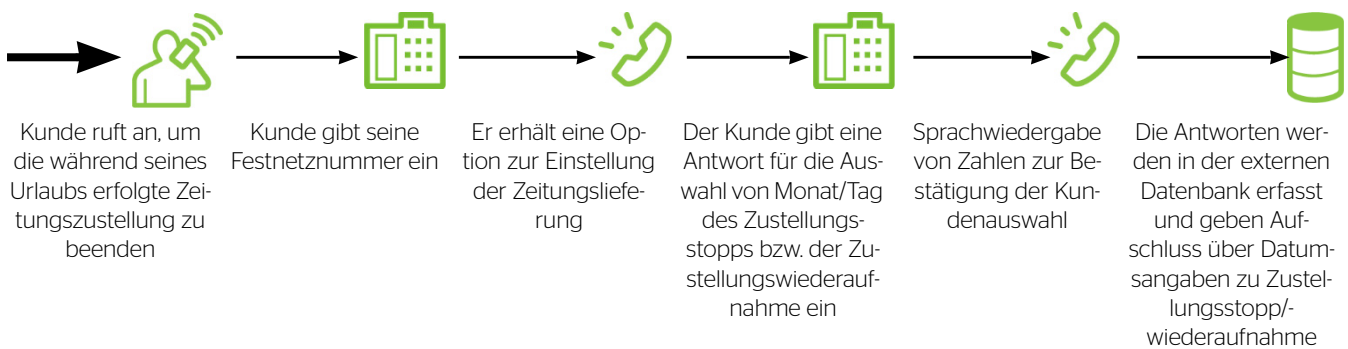


Abbildung 21: Design Center mit Call Director – ein einfaches transaktionsbasiertes IVR-Szenario

Channelübergreifendes kenntnisbasiertes Routing

OpenScape Contact Center Enterprise basiert auf einer patentierten, branchenführenden kenntnisbasierten Routing-Engine, die gewährleistet, dass eingehende Kontakte an den am besten qualifizierten Agenten weitergeleitet werden. Das kenntnisbasierte Routing ermöglicht es Ihren Managern, die Nutzung Ihrer wertvollsten Contact Center-Ressource zu optimieren: Ihrer Agenten. Durch das optimale Verhältnis zwischen Qualifikationsanforderungen und Service-Levels für jeden Kontakt können die Leistungsziele des Contact Centers erreicht oder sogar übertroffen werden. Die neuesten Verbesserungen unterstützen nun die Reservierung einer Mindestanzahl hochqualifizierter Agenten für bedeutsame Kontakte, was eine wichtige Voraussetzung für Rettungsdienste darstellt.

Mit der kenntnisbasierten 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 Berichterstellung ermöglichen.

Unabhängig vom Kanal identifiziert OpenScape Contact Center Enterprise automatisch eine virtuelle Gruppe von Agenten, die zur 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 kenntnisbasierte 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 überdurchschnittlich hohem eingehenden Datenvolumen die Geschwindigkeit erhöhen, mit der die virtuelle Gruppe neu definiert wird. Wenn die definierbaren Echtzeitleistungsschwellenwerte erreicht werden, wird die Bearbeitung der Warteschlange 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 für die Interaktionsverarbeitung in ihrer Contact Center-Umgebung für sie am wichtigsten sind.

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 kennnisbasierten Routing- und Lastausgleichsaufufen 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 Anrufverteilung 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.

Berichterstellung

OpenScape Contact Center Enterprise ermöglicht die Berichterstellung über OpenScape Contact Center Analytics, einschließlich der Berichterstellung 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.

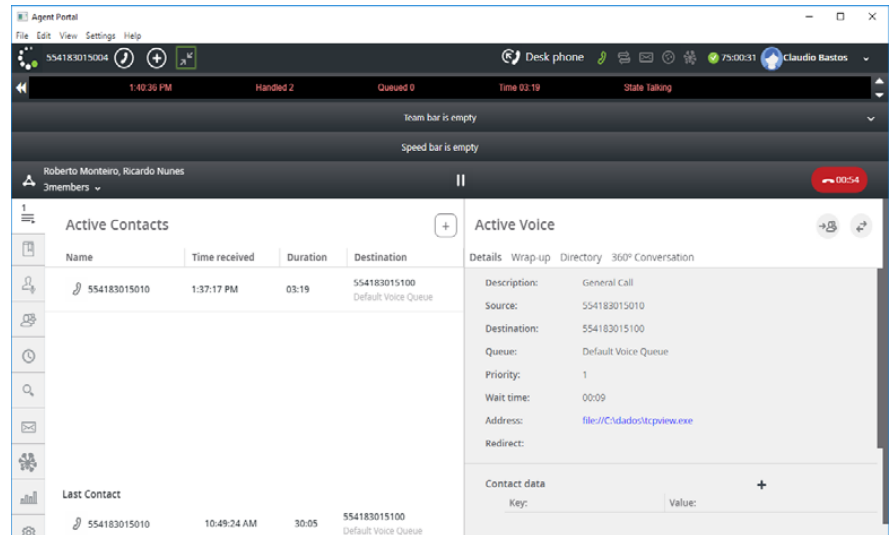


Abbildung 25: Kontaktbearbeitung durch Agenten

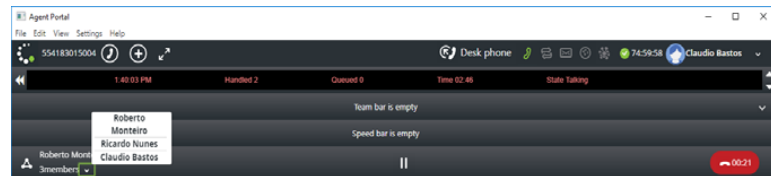


Abbildung 26: Aus- und eingehende Anrufe

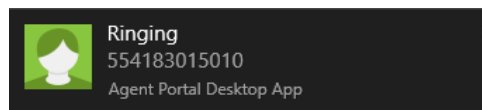


Abbildung 27: Popup-Benachrichtigung für Agenten für eingehende Anrufe

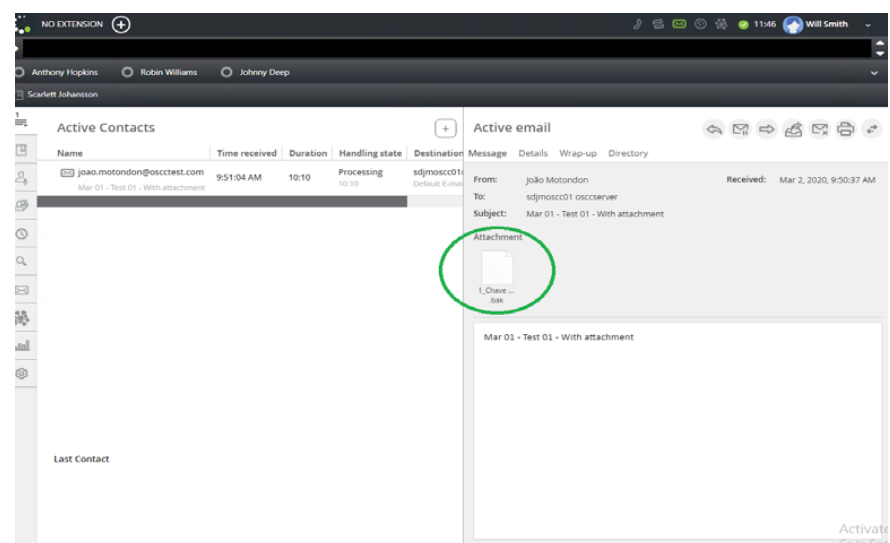


Abbildung 28 Agent: E-Mail-Bearbeitung mit E-Mail-Anhang

derung sowie die Fähigkeit, Muster proaktiv zu erkennen und bereits zu reagieren, noch bevor Probleme auftreten.

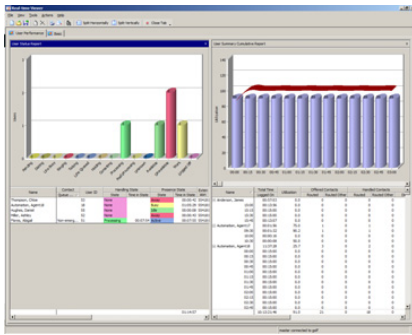


Abbildung 22: Das Report Center - eine Echtzeitansicht

Echtzeit- und Summenreporte

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.

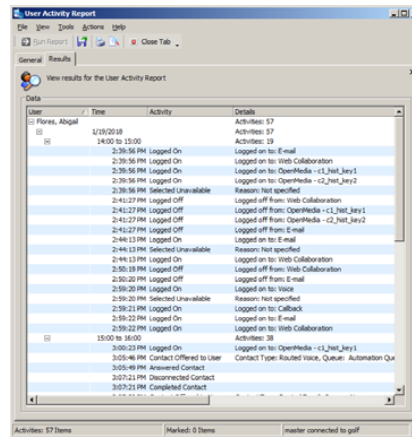


Abbildung 23: Channelübergreifender Benutzeraktivitätsreport

Historisches Reporting

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 Reports. Die Anzeige historischer Berichte mithilfe der Report Viewer-Funktion von OpenScape Contact Center Enterprise ermöglicht es Managern, die ausgegebenen Berichtsdaten auch nach deren Generierung 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 in Excel-, HTML-, PDF- oder Textdateien.

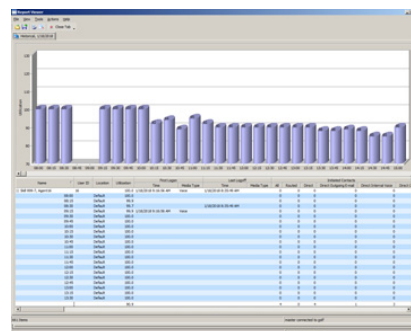


Abbildung 24: Report Center - Anzeige historischer Reports

Broadcast Center

Das Broadcast Center bietet eine vollständig integrierte Schnittstelle für die Definition regelbasierter Streaming-Statistiken für Wallboards sowie Tikker-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 zur Verbesserung der Kontaktqualität

Agenten haben Zugriff auf den Client von Agent Portal Web. Das OpenScape Contact Center Agent Portal Web bietet auch eine Desktop-Anwendungsoption zur Unterstützung der Ausführung lokaler Anwendungen. 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 Agent-Funktionen gehören:

- Ein intuitiver und integrierter Desktop für die Bearbeitung von Multi-Channel-Kontakten
- 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
 - Die Kontakthistorie ist über alle Kanäle verteilt
 - Agenten können individuelle Kontaktdaten hinzufügen

- Einzigartige Präsenz- und Kollaborationstools, die die Erstbearbeitung von Kontakten unterstützen
- Eine optische Anzeige für wartende Kontakte für sämtliche Kanäle
- Verfügbarkeitsstatus und Nachbearbeitungsgründe können in die Berichterstellung einfließen.

Sprachverarbeitung (Eingehend, Rückruf, Ausgehend)

Eine umfangreiche Palette von Telefonie-Steuerelementen 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, in dem Kundendaten und Kontaktdetails mit dem Eintreffen aller Interaktionen synchronisiert werden.

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

E-Mail-Bearbeitung

Mit OpenScope Contact Center E-Mail bietet der Client von Agent Portal Web Tools für eingehende und von Agenten eingeleitete E-Mail-Interaktionen im HTML- und im Nur-Text-Format. Ein Bildschirm wird für geroutete E-Mail-Kontakte angezeigt, mit dem sowohl interne als auch externe E-Mail-Weiterleitungen und Rückfragen nachverfolgt 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 Betreff der E-Mail entgegennehmen. Alternativ können sie Textmodule verwenden und aus einer Bibliothek E-Mail-Vorlagen auswählen.

Das E-Mail-Verlaufsstool 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 Webkollaborationssitzung per E-Mail gesendet werden, wodurch die Qualität des Kundendienstes verbessert und die Notwendigkeit späterer Nachfassaktionen durch den Agenten verringert wird.

Die E-Mail-Bearbeitung unterstützt die Weiterleitung an mehr als einen Empfänger - im Feld "An" und "CC". Anhänge können auch in der E-Mail-Bearbeitungsansicht angezeigt werden, um die Kontaktbearbeitung effizienter zu gestalten

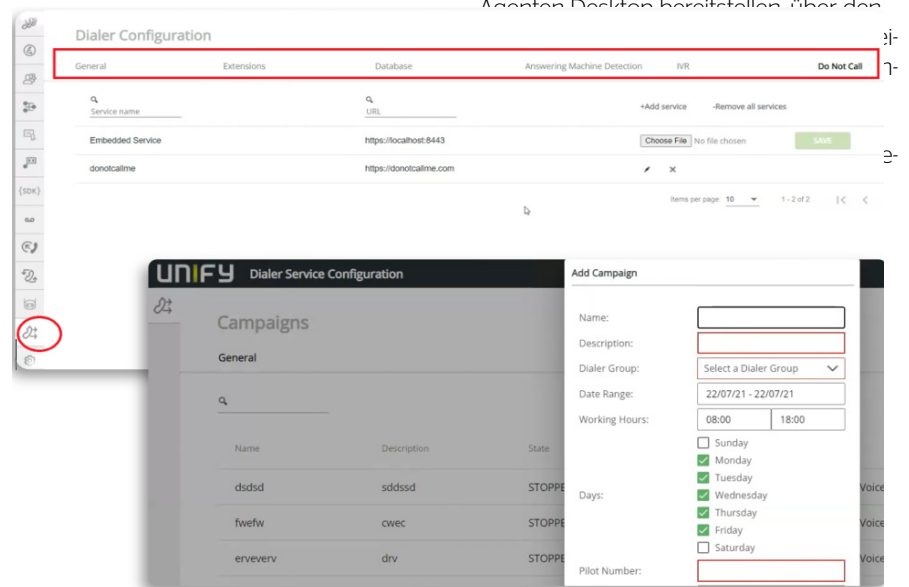


Abbildung 29 Outbound-Dialer mit Kampagnenmanagement

Web Collaboration

Die Web Collaboration-Funktion von OpenScope 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 OpenScope 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 OpenScope Contact Center Callback können Sie Ihre Contact Center-Investitionen voll ausschöpfen, indem Sie einen gemischten Agenten-Desktop bereitstellen, über den

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. OpenScope 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 OpenScope Contact Center Outbound können Manager Anruflisten für bis zu 10.000 ausgehende Anrufe automatisch importieren. Ausgehende Anrufe werden nach Qualifikation und Verfüg-

barkeit 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.

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 Anrufkampagnen oder von Anrufen für Kundenumfragen.

Mit dem OpenScape Contact Center V11 ist nun eine vollständig integrierte Outbound-Kampagnenlösung mit einem intelligenten Dialer enthalten. Es bietet einen Mehrwert, indem es proaktives Engagement zu geringen Kosten ermöglicht, eine bequeme und einfach einzubindende Wählfunktion in die bestehende OSCC-Umgebung liefert und eine sichere Kontaktbearbeitung für ausgehende Wählvorgänge und Kampagnenmanagement bietet.

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 Kollaborationstools, 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 gibt es zahlreiche Personen, die bei der Lösung von Kundenproblemen 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.

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 annulliert wird.
- Lösung: Mithilfe der Teamleiste kann der antwortende Agent rasch einen verfügbaren Vorgesetzten ermitteln, 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 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, Fachleute und Remote-Benutzer 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 Telefonbedienungselementen. Agenten erhalten für jeden eingehenden Kundenanruf eine Bildschirm-Popupmeldung. Um die optimale Bearbeitung zu gewährleisten, werden die Kundenanforderungen auf der Grundlage von OpenScape Contact Center-fähigen Routing- und Siebel-Geschäftsregeln an Agentenkenntnisse angepasst.

Sicherstellung des Geschäftsbetriebs durch Systemredundanz

Das Risiko eines möglichen Systemausfalls kann mit der Standby-Redundanzfunktion von OpenScape Contact Center wirksam eingedämmt werden. Von robuster Ausrüstung bis hin zu geografisch getrennten Standorten für eine vollständige Notfallwiederherstellung kann diese Lösung entsprechend Ihren Anforderungen konfiguriert werden. Sie stellt sicher, dass kein einziger Anruf, keine einzige E-Mail und kein einziger Rückruf verloren geht, dass die vollständige Berichterstattung auch über vernetzte Knoten hinweg gewährleistet ist und dass der Verwaltungsaufwand durch transparent synchronisierte Ergänzungen, Verschiebungen und Änderungen minimiert wird. All dies sorgt dafür, dass Ihr Geschäft läuft und Ihre Kunden zufrieden sind, selbst wenn Probleme auftreten.

Vereinfachte Integration mit OpenScape Contact Center Enterprise SDK

Manchmal erfordern Ihre individuellen Geschäftsanforderungen eine maßgeschneiderte Anwendungsintegration oder -erweiterung. 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 oder externen CRM-Anwendungen sowie mit individueller Anwendungsentwicklung. Das SDK trägt dazu bei, die Kosten zu senken und die schnelle Entwicklung von maßgeschneiderten Lösungen für das Contact Center zu gewährleisten, indem es gut dokumentierte und unterstützte Programmierschnittstellen bietet. Mit OSCC V9 R3 ist SDK jetzt auch mit REST-API-Schnittstellen verfügbar.

Softphone, Video & Screenshare, Kundenzufriedenheit - CSAT-Umfrage*)

- Unterstützung für die Interoperabilität von Microsoft Teams
- Unterstützung für OSCC Manager für die Remote-Verwendung (mit Windows RemoteApp)
- Ermöglichung von Massenänderungen der Fähigkeiten für Agenten
- Audio-Benachrichtigung: Für Chat, Rückruf und soziale Medien
- Verbesserter Web-Chat mit Integration über REST API für flexibles Design, flexible Konfiguration und Implementierung von Unternehmenswebseiten
- Unterstützung für Contact Line Identification Presentation (CLIP)

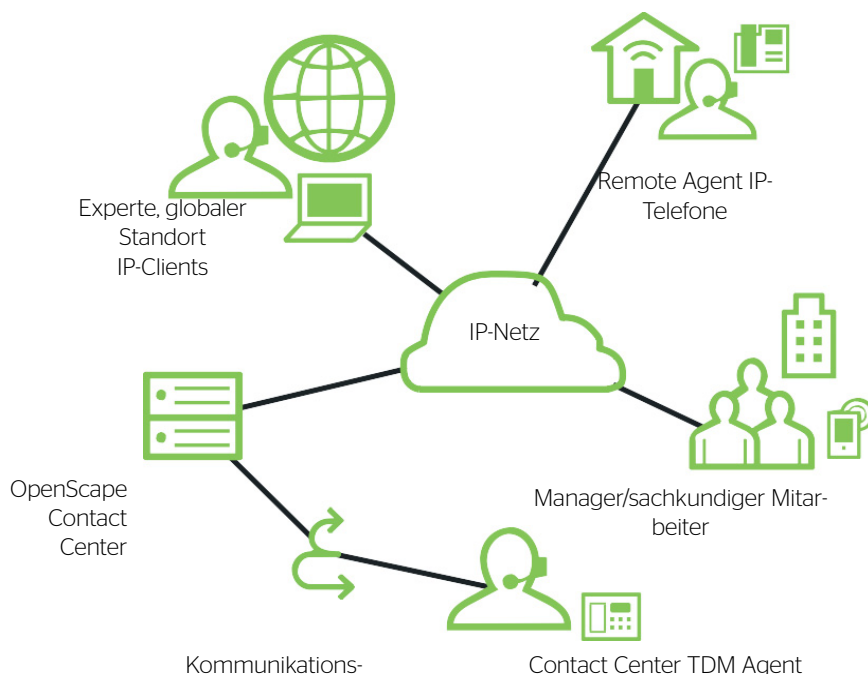


Abbildung 30: Weiterentwicklung zu IP mit Investitionsschutz

Center Enterprise V11 R1

System-Leistungsmerkmale

- Contact Media Service (Sprachprozessor, Sprachportal, Recorder - einschließlich On-Demand-Aufnahme, integriertes

- Verbesserte REST-SDK-Schnittstelle mit Echtzeitstatistiken (zusätzlich zur früheren Sprach-, Rückruf-, Open-Media- und Web-Chat-Unterstützung)
- Chat Bot (virtueller Agent) mit Integrationsunterstützung für Google Dialogflow und IBM Watson Assistant
- Erhöhung der Sicherheit

- Unterstützung für OAuth-Authentifizierung
 - Unterstützung für Single-Sign-on-SAML-2-Authentifizierung
 - Kennwortverschlüsselung
 - Unterstützung für OAuth-Authentifizierung
 - Aktualisierung des hardcodierten Kennworttyps
 - Unterstützung für E-Mail-Verschlüsselung TLS 1.2 und 1.3*
 - Teilweise Unterstützung von WCAG (2.0 AA) für die barrierefreie Nutzung.
 - Open Media Framework – Unterstützung für Social-Media-Plattformen einschließlich Facebook, Twitter und WhatsApp (und bis zu 10 Medienplattformen).
 - OpenScape Contact Center Analytics Life of Call (Customer-Journey-Analyse) – Enthalten in unserer Basislizenz; vollständige Softcom-Analysesuite in den Verkaufstools verfügbar
 - 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.
- * Wird in späterer Version von OSCC V11 R1 enthalten sein

Manager Desktop

- Benutzer, Kenntnisse, virtuelle Gruppen, Warteschlangen und Datenquellenverwaltung;
- Entwurf von Kontaktbearbeitungsströmen, Routing-Strategien, Warteschlangenverarbeitung und zugehörigen Funktionen für alle Medienplattformen;
- Überwachung, Berichterstellung, 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;
- Entwurf von Kontaktbearbeitungsströmen, Routing-Strategien, Warteschlangenverarbeitung und zugehörigen Funktionen für alle Medienplattformen;
- Überwachung, Berichterstellung, 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 und Mobile Supervisor

- Web Supervisor bietet Mobilität und Browserzugriff mit den gleichen Funktionen wie Mobile Supervisor;
- Der Web Supervisor unterstützt den Google Chrome-Browser. 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;
- Vorgesetzte können Fähigkeiten im Profil eines Agenten hinzufügen oder entfernen.

Agent Portal Web

- Integriertes Softphone
- Video und Screenshare
- Unterstützung der Browser Google Chrome, MS Edge und Mozilla Firefox;
- Teilweise 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]);
- Webchat zwischen Agenten und Supervisoren;
- Chat-Funktion „Schreibt gerade“;
- Einzigartige kanalübergreifende Tools für Anwesenheitsmanagement und Zusammenarbeit;
- Vollständige Desktop Telefonie-Bedienelemente sowie eine Kurzwahltaste 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“;
- Vollständig konfigurierbare Tastenkombinationen;
- Taskleiste – Teamanzeige;
- Web Collaboration;
- Rückruf – Verwalten von Terminen;
- Erneutes Senden früherer E-Mails.

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 pro CMS-Instanz. Skalierbar mit mehreren Instanzen

- Vollständige Routing-Design-Integration

OpenScape Contact Center Networking (optional)

- Lastenausgleich und Anrufverteilung für bis zu 5 Standorte (7500 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

- Integration sozialer Medien (Facebook, Twitter und WhatsApp sind sofort verfügbar);
- Die native Unterstützung für diese Social-Media-Anwendungen wird durch vorgefertigte Open-Media-Konnektoren aktiviert.
- Diese Social-Media-Anwendungen sind eng in Contact Center integriert und bieten Unterstützung für die universelle Warteschlangenverwaltung, Weiterleitung und Berichterstellung in OpenScape Contact Center, um für die Benutzer eine kanalübergreifende Erfahrung sicherzustellen.

II. Andere Medien

- Das Open-Media-Framework ermöglicht die Integration mit anderen Geschäftsprozessanwendungen, die eine intelligente Weiterleitung oder Verteilung textbasierter Objekte erfordern. Diese Objekte umfassen die Weiterlei-

tung von Tickets aus Ticketing-Systemen oder Benachrichtigungsobjekte aus Überwachungssystemen.

- Das Open-Media-Framework unterstützt ebenfalls Nicht-Text-Medienobjekte wie Audio- und Videomedien. Das intelligente Routing dieser Objekte wird von OpenScape Contact Center übernommen, während die eigentliche Übertragung der Mediennutzlast außerhalb von OSCC erfolgt.

OpenScape Contact Center Email (optional)

- Automatische Analyse, Kategorisierung und Weiterleitung eingehender E-Mails;
- Unterstützung der Weiterleitung von E-Mails an mehrere Empfänger - im Feld "An" und "CC"
- Anzeigen von E-Mails mit Anhang in der Berichtsansicht, Hinzufügen von Anhang-Clips oben in der E-Mail-Nachricht;
- Unterstützung für mehrere E-Mail-Server;
- 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 das Internet angeforderte Rückrufe;
- Vom Kunden angeforderte Rückrufe als Teil der Routing-Strategie oder beim Warten 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 Anrufkampagnen 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.

OpenScape Contact Center CRM Ready Integrations (optional)

- Vordefinierte, zertifizierte CRM-Desktop-Integration mit mySAP CRM und SAP ICI;
- 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 via APIs an.

Systemkapazität

- Definierte Benutzer pro System: 6000
- Aktive Agenten pro System: 1500¹
- Manager pro System: 180²

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

- Maximale Anzahl von Systemen: 5
- Gesamtzahl der Agenten innerhalb des Systems: 7500
- Maximale Anzahl an Qualifikationen: 1000
- Maximale Anzahl der Warteschlangen: 2000

Hinweis: Aktuelle Informationen zu unterstützter Software und Hardware finden Sie in den Versionshinweisen von OpenScape Contact Center.

Softwareplattform

Server

- Windows Server 2019 Standard Edition
- Windows Server 2019 Datacenter Edition
- Windows Server 2022 Standard Edition
- Windows Server 2022 Datacenter Edition

Client

- Windows 10 Professional und Enterprise Edition
- Windows 11 Professional und Enterprise Edition

Virtualisierung

Unterstützung für VMware V5.5, V6, V6.5 und V7

Für OpenScape Contact Center

Email

- Microsoft Exchange Server 2010, 2013 (und Office 365), 2016
- IBM Lotus Domino 9
- Google G Suite (Gmail)

Für OpenScape Contact Center Web Collaboration

- Microsoft Internet Information Server (IIS) 7.5, 8.0, 8.5, 10
- Apache Tomcat v7.0 und v9

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 Anti-virus.

Server-Hardwareplattformen¹

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

1. Abhängig von Systemkonfiguration und Last

Unterstützte Kommunikationsplattformen

- OpenScape Business V2 R6, R7, V3
- OpenScape 4000 V8 R2, V10
- OpenScape Voice V9R3, R4, V10

Standard-Vorintegrationen

- XML-Schnittstelle für Work Force Optimization (z. B. Verint)
- Spektrum-Wallbaords
- LDAP-Verzeichnisse

Standardschnittstellen

- Popup-API für CRM-Fenster
- Drittanbieter-IVR-API (HPRI)
- Voice XML, ODBC, SQL
- LDAP
- REST SDK
- Benutzerdefinierte Funktionskomponente
- Web Interaction REST API
- OpenMedia REST API
- Virtual Agent REST API