

# Information

## **OpenScape Office Contact Center**

**Ein integriertes Contact Center für kleine und mittlere Unternehmen**

Steigerung der Kundenzufriedenheit, Reduzierung von verlorenen Anrufen, Steigerung der Vertriebs Effizienz mit OpenScape Office Contact Center.

Communication for the open minded

Siemens Enterprise Communications  
[www.siemens.de/open](http://www.siemens.de/open)

**SIEMENS**

# Verfügbarkeitsfähiges Multimedia Contact Center

Das multimediale OpenScape Office Contact Center, hilft Ihnen ihre Kundenkontakte weiter zuleiten, nach zu verfolgen und nachbearbeiten zu können.

Das OpenScape Office Contact Center bietet komfortable Funktionen, wie z.B. wie E-Mail und CallBack, Multigroup-Agenten, oder Skills-based Routing sowie eine leistungsfähige Funktion für die Anrufnachbearbeitung und auch eine einfache grafische Konfiguration von Warteschlangen und Zeitplänen.

Gruppenbasiertes Routing, sowohl für Agenten in einer Gruppe als auch für Agenten in mehreren Gruppen gleichzeitig, steht Ihnen ebenso zur Verfügung wie VIP-Funktionen und oder die Funktion „bevorzugte Agenten“. Mit dem Contact Center stehen 20+ Standard Reports zur Verfügung. Durch die Zuteilung eines Profils, d.h. "Niedrig" (Agent), "Mittel" (Supervisor) oder "Hoch" (Administrator), können die Rechte eines myAgent-Benutzers eingeschränkt oder erweitert werden.

## Warteschlangen

Sie sind die Basis eines jeden ContactCenter, hierin können Anrufe, Faxe und E-Mails behandelt werden wenn alle Teilnehmer (Agenten) belegt sind, abhängig von Skill Level, der Priorität und Wartezeit. Warteschlangen können über eine einfache grafische Oberfläche gestaltet werden. Mittels Drag and Drop lassen sich so aus den verschiedenen vorhandenen Funktionen die Warteschlangen generieren.

Kommende Rufe, Faxe und E-Mails werden automatisch dem Teilnehmer (Agent) der sich am längsten in Ruhe befand und den höchsten Skill Level (Skill Based Routing) hat zugeteilt. Faxe und E-Mails werden an die Teilnehmer verteilt die die dazugehörige Berechtigung haben.

## CallBack

Ist die Wartezeit in der Warteschlange zu lange hat der Anrufer die Möglichkeit einen Rückrufwunsch zu hinterlassen. Dieser wird den Agenten in Form einer VoiceMail Nachricht über myAgent zugestellt, wobei die Position in der Warteschlange erhalten bleibt.

## Zeitpläne

In den Zeitplänen können sie festlegen welche Warteschlange an welchen Tag zu welcher Zeit benutzt werden soll. Unabhängig

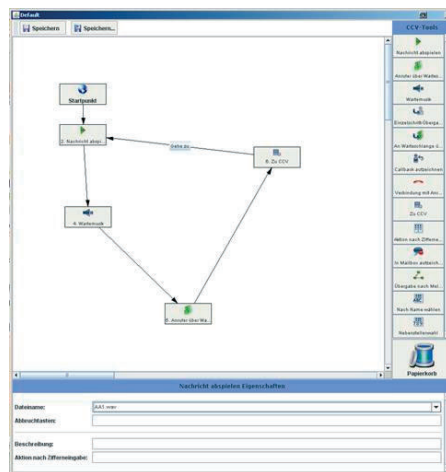
von diesen Zeitplänen können Sie zusätzlich Urlaubspläne definieren welche Sie noch flexibler in der Gestaltung ihrer Warteschlangen macht.

## Betreuung von VIP Kunden

Im Contact Center der OpenScape Office können Sie VIP Kunden festlegen die dann bevorzugt einen Agenten erreichen. Wählen Sie diese einfach aus dem externen Telefonverzeichnis aus und teilen ihnen einen VIP Status zu.

## Kompetenz-basiertes Routing

Jedem Agenten kann anhand einer Skala von 1 bis 100 eine Kompetenz-Bewertung zugeordnet werden, aus der sich die Fähigkeit, Anrufe in einer bestimmten Warteschlange abzuwickeln, ablesen lässt. Jeder Agent kann für jede Warteschlange, der er angehört, eine unterschiedliche Kompetenz-Bewertung aufweisen. So kann ein Agent beispielsweise eine Bewertung von 95 für Sales und eine Bewertung von 40 für Technical Support erhalten. OpenScape Office Contact Center nutzt diese Bewertungen, um Anrufe intelligent an den verfügbaren Agenten mit der höchsten Bewertung weiterzuleiten. Auf diese Weise wird sichergestellt, dass die Kunden immer den bestmöglichen Support erhalten.



## Bevorzugter Agent

Sie wollen Ihren Kunden immer den gleichen Ansprechpartner in Ihrem ContactCenter zuweisen mit dieser Funktion wird dies möglich. Wählen Sie einfach aus dem externen Telefonverzeichnis der OpenScape Office einen Teilnehmer aus und weisen diesen einen Agenten zu.

## Popups

Für alle verteilten Anrufe, Faxe und Mails bekommt der Agent falls gewünscht ein Popups in welches er falls der Kontakt neu ist die Kontaktdaten eintragen kann oder falls der Kontakt schon vorhanden ist eine Historie von den Kunden fortführen kann. Es geht damit keine Information über Ihren Kunden verloren. Jeder Agent hat damit immer den aktuellen Wissenstand zu jeden anrufenden Kunden.

## Pausen

Sie können für Ihr ContactCenter beliebig viele Pausentypen frei definieren die dann vom Agent ausgewählt und aktiviert werden können.

## Nachbearbeitung

Als Nachbearbeitung werden Tätigkeiten bezeichnet die ein Agent nach Beendigung z.B. eines Anrufes durchzuführen hat. Die Nachbearbeitungszeit können Sie festlegen ebenso können Sie festlegen ob der Agent einen oder mehrere Nachbearbeitungs-codes eingeben kann oder muss. Diese Nachbearbeitungs-codes können sie dann in einem Report auswerten und bekommen so z.B. einen schnellen Überblick wie viele Anrufe, Faxe und Mails in Ihrem ContactCenter für ein bestimmtes Produkt angekommen sind.

## Reports

Im Contact Center stehen Realtime-, Summen- und historischen Reporten für alle Medien zur Verfügung. Die Reports bieten einen detaillierten Einblick in die Contact Center-Operationen. Dies ist die Voraussetzung für eine bessere Aktivitätsüberwachung und Entscheidungsfindung. Grafische Übersichten und Darstellungen geben die Möglichkeit, entstehende Probleme frühzeitig zu erkennen und darauf zu reagieren und bieten damit einen guten Überblick über das Geschehen im Contact Center.

Schwellwerte und Alarme können einfach pro Warteschlange definiert werden, um einen Supervisor akustisch und visuell davon in Kenntnis zu setzen, wenn definierbare Betriebsmessgrößen überschritten werden.

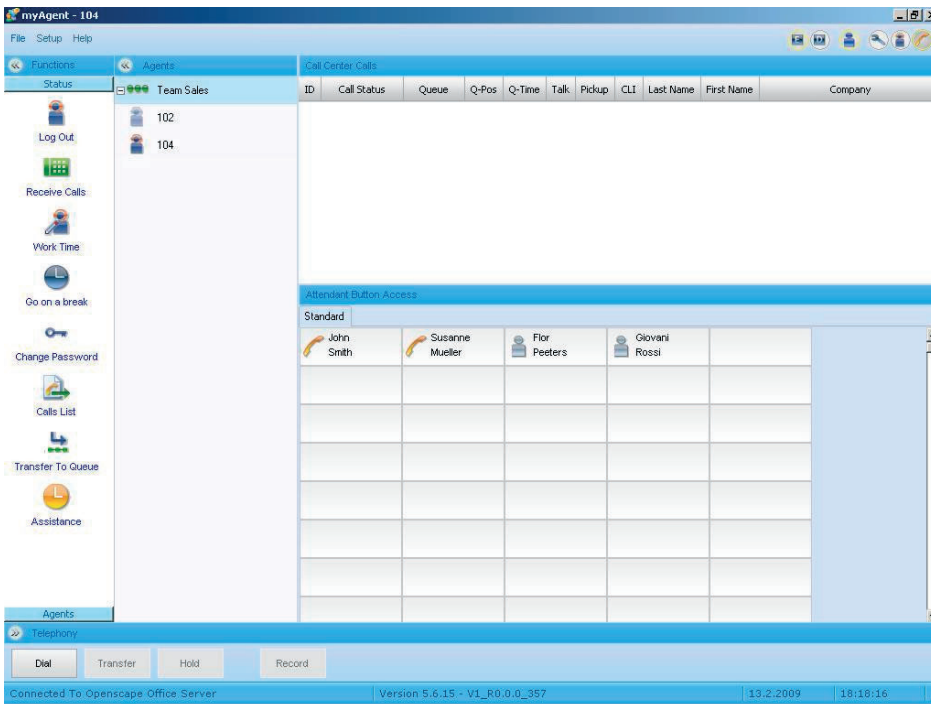
Die Historische Reports werden in Diagramm- und oder in Tabellenansichten bereit gestellt.

## Anruferliste

In der Anruferliste ihres ContacCenter finden Sie Detailinformationen zu allen bisher geführten Anrufen, Faxen und Mails.

Abhängig von Ihrer Berechtigung Agent, Supervisor oder Administrator bekommen Sie für Sie bestimmte Informationen.

## myAgent



myAgent ist das Tool für Agenten, Supervisor und Administratoren, abhängig von den Berechtigungen werden in einer Oberfläche verschiedene Funktionen zur Bearbeitung von Anrufen, Faxen und Mails zur Verfügung gestellt.

Zu den Desktop Funktionen gehören:

- Eine intuitive und einfache Bedienoberfläche für die Bearbeitung von:
  - Anrufen
  - Rückrufwünschen (CallBack)
  - Faxen
  - Mails
- Reportfähiger Anwesenheitsstatus
- Darstellung von Echtzeitstatistiken
- Instant Messaging  
Mit Instant Messaging können Sie mit internen Teilnehmern Texte als Sofortnachrichten austauschen (chaten). Instant Messaging ist in Verbindung mit myAgent möglich.
- Anzeige wartender Anrufe, Faxe und Mails

- Unterstützungsanforderung  
Als Agent können Sie während eines Anrufs Unterstützung durch den Supervisor anfordern. Dabei können Sie den Grund sowie die Art der gewünschten Unterstützung angeben: Sofortnachricht, Mithören oder Aufschalten

- Verfügbare Teilnehmer können über Telefoniefunktionen per Mausclick in Anruflbearbeitung einbezogen werden.
- Reports  
Mit ständig aktualisierten Echtzeitan-sichten werden Sie auf dem laufenden gehalten, sie geben einen Überblick über die Schlüsselinformationen wie Agentenauslastung und die verschiedenen Warteschlangen.
- Anzeige des Anwesenheitsstatus aller internen OpenScape Office Teilnehmer
- Zugriff auf die Anruferliste
- Mitschneiden von Gesprächen (abhängig von den rechtlichen Bedingungen)

## UserLevel

Sie haben folgende User Level zur Auswahl:

- Agent
- Supervisor
- Administrator

## Technische Daten

### Ausbaugrenzen Contact Center

- Agenten: 64
- Gruppen: 50
- Warteschlangen: 50
- Supervisor: 64

### OpenScape Office Server mind. Anforderungen

#### HW-Anforderungen

- Mindestens 1 GB RAM
- Mindestens 300 GB freier Festplattenspeicher
- Prozessor 2400 MHz Pentium oder vergleichbar
- Netzwerkinterface (LAN >= 100MBit/s)
- DVD-Laufwerk
- Breitband-Internetzugang für Software-Upgrades

#### SW-Anforderung

Standard openSUSE Linux 10.3 mit KDE-Oberfläche, 32 Bit-Installation

### OpenScape Office myAgent Client

#### Mindestanforderungen für Client

- Betriebssystem:
  - Microsoft Windows XP SP3 (32 bit)
  - Microsoft Windows Server 2003 SP2 (32 bit)
  - Microsoft Windows Vista SP1 (32 bit)
- Hardware
  - 2 GHz CPU
  - 512 MB RAM für Microsoft Windows XP SP3 (32 bit)
- 1 GB RAM für Microsoft Windows Server 2003 SP2 (32 bit) und Microsoft Windows Vista SP1 (32 bit)
  - 100 Mbit/s LAN
  - SVGA (800x600) Bildschirmauflösung

### Terminalserver-Betrieb, Citrix-Server-Betrieb

myAgent kann unter den nachfolgend genannten Voraussetzungen in Terminalserver-/Citrix-Server-Umgebungen eingesetzt werden. Darüber hinaus sind projektspezifische Freigaben möglich.

INFO: Terminalserver-/Citrix-Server-Umgebungen inklusive Hosted Services und virtuelle Umgebungen liegen in der Verantwortung des Kunden.

- Software-Voraussetzungen

- Microsoft Windows Server 2003 SP2 als Terminalserver + Office 2003 SP3 mit myAgent als Installation auf dem Server
- Microsoft Windows Server 2003 SP2 als Terminalserver + Office 2007 SP1 mit myAgent als Installation auf dem Server
- Microsoft Windows Server 2003 SP2 als Citrix Presentation Server 4.5 Platinum Edition + Office 2003 SP3 mit myAgent als Installation auf dem Server
- Microsoft Windows Server 2003 SP2 als Citrix Presentation Server 4.5 Platinum Edition + Office 2007 SP1 mit myAgent als Installation auf dem Server

- Hardware-Voraussetzungen  
Die Anzahl der installierbaren myAgent-Clients ist abhängig von der Server-Per-

formance und dem zur Verfügung stehenden Arbeitsspeicher. Werden auf dem Server weitere Applikationen genutzt, muss deren Arbeitsspeicherbedarf berücksichtigt werden.

Für den Betrieb von myAgent-Clients ist folgender additiver Arbeitsspeicherbedarf zu berücksichtigen:

- Ca. 5.000 Kbit für die erste Instanz
- Ca. 5.000 Kbit für jede weitere Instanz

Bei dem Speicherbedarf handelt es sich um Basiswerte, die unter folgenden Randbedingungen ermittelt wurden: Neben myAgent laufen keine weiteren Applikationen. Zusätzliche Kontaktordner, LDAP-Datenbanken oder Anbindungen wie die Outlook Kalender-Integration wurden nicht berücksichtigt.

- Hinweis zum Citrix-Server-Betrieb:  
Die Windows-Taskleiste auf dem Citrix-Server-Client sollte nur in 1 Höhereinheit betrieben werden, damit Popups von myAgent sichtbar und erreichbar bleiben.

## Unterstützte Kommunikationsplattform

- HiPath 3800 V8

## Unterstützte Sprachen

	de	en	dk	fr	it	nl	pt	se	sp	tr	pl	no	fi
OpenScape Office (myAgent)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	en	X	X	X
TUI (Telephone User Interface)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	en	X	X	X
HiPath OpenOffice Assistant	X	X	en	X	X	en	X	X	X	en	en	en	en

## Übersicht welche Clients von welchen Endgeräten unterstützt werden

Endgerät	myAgent
OpenStage HFA	ja
optiPoint 500	ja
optiPoint 410 HFA	ja
optiPoint 420 HFA	ja
OpenStage SIP	nein
optiPoint 410 SIP	nein
optiPoint 420 SIP	nein
CMI	nein
Analog	nein
S <sub>0</sub>	nein

Copyright © Siemens Enterprise Communications GmbH & Co. KG

**Siemens Enterprise Communications GmbH & Co. KG**  
is a Trademark Licensee of Siemens AG

Hofmannstr. 51, D-80200 München; 05/2009

Bestell-Nr.: A31002-P1000-D101-1-29

Die Informationen in dieser Broschüre enthalten lediglich allgemeine Beschreibungen bzw. Leistungsmerkmale, welche im konkreten Anwendungsfall nicht immer in der beschriebenen Form zutreffen bzw. welche sich durch Weiterentwicklung der Produkte ändern können. Die gewünschten Leistungsmerkmale sind nur dann verbindlich, wenn sie bei Vertragsschluss ausdrücklich vereinbart werden. Liefermöglichkeiten und technische Änderungen vorbehalten. OpenScape, OpenStage und HiPath sind eingetragene Warenzeichen der Siemens Enterprise Communications GmbH & Co. KG. Alle anderen Marken-, Produkt- und Servicennamen sind Warenzeichen oder eingetragene Warenzeichen ihrer jeweiligen Inhaber. Printed in Germany

Communication for the open minded

Siemens Enterprise Communications  
[www.siemens.de/open](http://www.siemens.de/open)