

# OpenScape Cloud Contact Center

Gewinn durch zufriedene Kunden



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

**SIEMENS**

# OpenScape Cloud Contact Center

Die perfekte Kundenerfahrung, von der so viel geredet wird, ... ist nicht bloß Gerede!

Unter Branchenexperten herrscht Einigkeit: Die Schaffung einer stets zufriedenstellenden Kundenerfahrung ist der Wettbewerbsfaktor der Zukunft. Sie können sich einen Vorsprung verschaffen und mit differenzierten und gewinnbringenden Kundenerfahrungen festigen. Das ist keine graue Theorie: Siemens Enterprise Communications bietet hierfür eine reale Lösung. OpenScape Cloud Contact Center von Siemens Enterprise Communications verschafft Ihnen mit Call-Routing, Self-Service und Optimierungslösungen für Agenten den Wettbewerbsvorteil, den Sie benötigen, um:

- die Bedürfnisse Ihrer Kunden, ihre Schnittstellen und Kontaktkanäle genau zu verstehen
- den Mix aus Self-Service-Angeboten und agentenbetreuten Kontakten zu optimieren
- geschäftliche Kompetenz mit maximaler Kundenorientierung anbieten zu können

Mit Siemens Enterprise Communications OpenScape Cloud Contact Center können Sie die Rentabilität Ihrer Contact Center beeindruckend leicht und schnell auf ein neues Niveau bringen. Nutzen Sie die Kosten- und Flexibilitätsvorteile,

die nur ein Cloud-basiertes Contact Center zu bieten hat. Mit unserer bereits ausgezeichneten Cloud Contact Center-Plattform können wir Ihnen zu besseren Geschäftsergebnissen und erheblich geringeren Gesamtbetriebskosten verhelfen.

Wir bieten mehr Tools als jeder andere Anbieter, um die bestmögliche Kundenerfahrung realisierbar zu machen: ACD mit skill-basiertem Routing, IVR mit Spracherkennung, CTI-Optionen, Berichterstattung, WFM, eLearning, Tools zur Mitarbeitergewinnung und zur Feedback-Analyse.

Mit OpenScape Cloud Contact Center wird Ihr Contact Center effizienter als Sie je für möglich hielten. Begeistern Sie Ihre Kunden mit durchgehend exzellenten Kontaktinteraktionen. Wir eröffnen Ihnen neue Wege zur Rentabilitätssteigerung – denn der kürzeste Weg zu Ihrem maximalen Geschäftserfolg führt direkt durch die Cloud.

## Auf einen Blick

- Umfassendstes Angebot an Cloud-basierten Contact-Center-Anwendungen
- Preisgekrönte Plattform
- Höchste garantierte Verfügbarkeit aller Anbietern von Cloud-basierten Contact-Center-Lösungen
- Professionelle Hochsicherheits-Plattform und -Infrastruktur
- Senkt die Kosten und optimiert die Qualität der Kundeninteraktion

## Alle Tools stehen in der Cloud zu Ihrer Verfügung

Cloud-basierte Contact-Center-Lösungen von Siemens Enterprise Communications verhelfen Hunderten von Unternehmen weltweit zu mehr Marktanteil und Rentabilität. Sie müssen aber kein Großunternehmen sein oder viel in wartungsintensive Hard- oder Software investieren. Die Schaffung ganz neuer Möglichkeiten gelingt viel einfacher als Sie glauben.

- ACD: Das intelligente, skill-basierte Routing führt Ihre Anrufer gleich zum richtigen Ansprechpartner, wo auch immer sich dieser befindet.
- IVR: Mit unserem IVR (interaktiver Sprachdialog) können Sie die optimale Balance zwischen Self-Service-Angeboten und agentenbetreuten Kontakten herstellen.
- CRM-Integration: Unsere Plattform lässt sich mit über 100 Top-Customer Relationship Management (CRM)-Systemen integrieren. Ihre Agenten können jede Interaktion individuell und damit zufriedenstellender und produktiver gestalten.
- ECHO-Kundenfeedback: Echtzeitumfragen zeigen Ihnen Kundenmeinungen auf, damit Sie die nötigen Einblicke erhalten, um Ihren Service gezielt zu verbessern.
- Dialer: Mit Inbound/Outbound-Blending und Predictive Dialing sind Ihre Agenten immer mit den rentabelsten Aktivitäten beschäftigt.
- Netzwerkanbindung: Eine komplette Suite kostensparender Lösungen lässt Ihnen die Wahl, wie Sie weltweit kommunizieren möchten.
- Personalmanagement: Zur Optimierung des Personaleinsatzes und Automatisierung der Agentenzeitpläne stehen Ihnen effiziente Tools zur Verfügung, die Ihnen Zeit und Geld sparen.
- Qualitätsmanagement: Mit unserer Software können Sie jede Kundenerfahrung prognostizierbar und markenspezifisch gestalten.

## OpenScape Cloud Contact Center -Plattform

### Anwendungen/Produkte:

- ACD, IVR & CTI Software
- Predictive & Blended Dialer
- Echo Kundenfeedback
- Qualitätsmanagement
- Workforce Management
- E-Learning
- Berichte
- Salesforce Adapter
- Microsoft Dynamics™ Adapter

## So machen Sie den Kunden wirklich zum König

Siemens Enterprise Communications hilft Unternehmen, zufriedener Kunden zu gewinnen. Und natürlich setzen wir diese Strategie auch selbst um. Die Kundenzufriedenheit ist unsere höchste Priorität, von der ersten Idee bis zum dauerhaften Support.

### Unsere Plattform

Unsere preisgekrönte, Cloud Contact Center-Plattform verarbeitet über 1 Milliarde Anrufe pro Jahr, und dies mit branchenweit konkurrenzloser Zuverlässigkeit. Mit unseren gehosteten Contact Center-Softwarelösungen können Sie eine höhere Verfügbarkeit erreichen, Sicherheitsrisiken abbauen und Ihr Geschäft stärker und rentabler machen. Unser Cloud Contact Center gewährt Ihnen günstig Zugang zu den höchstentwickelten Contact Center-Funktionalitäten im ganzen Sektor.

### Unsere Experten

Für die erfolgreiche Konzeption und den Betrieb eines Contact Centers kennen unsere Berater jedes relevante Detail: Software, Telekommunikationssysteme, Call-Flow-Design, Personaloptimierung, Gestaltung der Kundenerfahrung, Integration der Kundenschnittstellen.

Gemeinsam mit Ihnen werden unsere Berater Ihre geschäftlichen Anforderungen analysieren und eine Lösung finden, die perfekt auf Sie zugeschnitten ist. Wir können Ihnen außerdem zeigen, wo Ihre Zielsetzungen im Vergleich zur Branchenspitze angesiedelt sind, und bieten Ihnen eine Geschäftsberatung, die ihre Kompetenz aus praktischer Erfahrung schöpft.

### Erleben Sie den besten Service der Branche

Mit 99,99 % bietet Siemens Enterprise Communications die höchsten SLAs der Branche. Mehr als 90 % aller Anrufe bei unserem Helpdesk werden binnen 30 Sekunden entgegengenommen. Ebenso zeichnen wir uns durch Self-Service-Angebote für unsere Kunden aus. Und Sie können ihren Account 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche und 365 Tage im Jahr online verwalten und zum Beispiel den Echtzeit-Status ihrer Support-Anfragen verfolgen.

# Mehr Kundenservice ohne aufgeblähte Budgets

Ihre Kundenbeziehungen blühen auf – doch der administrative Overhead Ihres Contact Centers geht zurück. Verzichten Sie auf Technik vor Ort. So entfallen die Wartungskosten und Ihre Betriebskosten reduzieren sich erheblich. Gemäß Frost & Sullivan „reduzieren sich die Gesamtbetriebskosten drastisch mit gehosteten Contact Center-Services ... Die Ergebnisse lassen insbesondere darauf schließen, dass Sie mit einem wachsenden Contact Center nur dann erhebliche Kosteneinsparungen erzielen, wenn Sie auf ein Hosting-Konzept setzen.“<sup>1</sup>



## Günstiger in Anschaffung und Betrieb

Bei OpenScape Cloud Contact Center gibt es keine Vorlaufinvestitionen, keine laufenden Kosten für die technische Wartung und keine Upgrade-Kosten. Einige unsere Kunden konnten ihre Gesamtbetriebskosten um 58 % senken!

## Nehmen Sie Ihr geschäftliches Schicksal selbst in die Hand

Hören Sie auf, selbst bei kleinen Änderungen lang zu warten – und zu zahlen. Ihr eigenes Personal kann alle Aufgaben, vom Scripting bis zu Änderungen des Call Flows, mit Leichtigkeit und in kürzester Zeit erledigen. Die intuitiven Benutzeroberflächen sparen Ihnen Zeit und Geld im Vergleich zur traditionellen, befehlsorientierten Programmierung.

## Erhöhen Sie Ihre Reichweite, ohne Ihr Personal zu strapazieren

Dehnen Sie Ihr Contact Center auf jeden beliebigen Standort aus (auch auf Heimarbeitsplätze), und betreiben Sie Contact Center mit mehreren Standorten genauso einfach wie bei einem einzigen Standort. Kombinieren Sie jeglichen Büro- und Agentenarbeitsplatz weltweit in einem zentralen Netzwerk. Begegnen Sie den Ebbe- und Flutzeiten Ihres Geschäfts mit schnellen Kapazitätsanpassungen.

## Keine Sorgen um Verfügbarkeit und Sicherheit

Wenn die Technik an einem Standort aufgestellt ist, kann die Erstellung eines redundanten Netzwerks schlicht zu teuer sein. Unser Netzwerk, unsere Rechenzentren und Datenbanken sind alle redundant ausgelegt. Ein „Single Point of Failure“ existiert nicht. Wir erzielen in der gesamten Branche die höchsten Verfügbarkeitswerte.<sup>2</sup> Ebenso treffen wir umfassende Sicherheitsvorkehrungen, die von unserem dedizierten Trust Office überwacht werden. Aus Sicherheitsgründen sind unsere Rechenzentren nach SAS70 geprüft, wahren wir die PCI-Konformität und sind nach der Safe-Harbor-Datenschutzvereinbarung zertifiziert.

## Sie nutzen nur die Kapazität, die Sie brauchen und wann Sie sie brauchen

Mit unserem „Pay as you go“-Modell skalieren Sie Ihre Kapazität nachfragegemäß und in Echtzeit. So müssen Sie Ihre Systeme nicht für saisonal oder anderweitig bedingte Lastspitzen überdimensionieren. Bei Siemens Enterprise Communications zahlen Sie nur für Ihre tatsächliche Nutzung – das gilt auch für die Support-Verträge. Der resultierende Vorteil geht Jahr für Jahr in die Tausende.

<sup>1</sup> Frost & Sullivan, Premise vs. Hosted Contact Center: Total Cost of Ownership Analysis

<sup>2</sup> Ventana Research, Value Index for Agent Performance Management (Bericht von 2010)

## Unser „Professional Services“-Team hat für den Einstieg in die Lösung ein optimales Verfahren entwickelt, das sich für Kunden jeder Größe und jedes Entwicklungsstadiums eignet:

- Wir analysieren Ihre aktuellen und künftigen Anforderungen, um eine passende Lösung zu konzipieren
- Wir richten uns nach Ihrem Tempo und können die Implementierung in 60 Tagen vollziehen (bei Bedarf auch schneller)
- Wir begleiten Sie Schritt für Schritt, von der Erstellung des Anforderungskatalogs bis zur Implementierung
- Wir bieten in allen Phasen der Umsetzung Fern- und Vor-Ort-Support
- Wir führen Schulungen und Wissenstransfers durch, um Ihr Team auf das Management Ihres neuen Systems vorzubereiten

## Über 1 Milliarde Anrufe pro Jahr verarbeitet – höchster bekannter Zuverlässigkeitsgrad der ganzen Branche

„Wir verfügen nun über die nötigen Tools, um die Kundenerfahrung neu zu gestalten...“

Corran Ashby  
Call Center Manager  
Atlantic Automotive

„... anstatt einer Anlage konnten wir einen Service kaufen. So können wir uns ganz auf exzellente Vertriebs- und Serviceleistungen konzentrieren.“

Chris Spear  
Director of Program Management  
Extra Space Storage

„Unter den Anbietern gehosteter Contact Center-Lösungen sollten Unternehmen [diesen] in die engere Wahl ziehen.“

Ovum Research

„[Sie] haben unsere Überlastungsprobleme zu Ferienzeiten mit ‚Skalierbarkeit on Demand‘ behoben. Und mit dem integrierten Support für unsere ausgelagerten Contact Center und der umfassenden Messung und Berichterstattung zu den Agentenleistungen haben wir die nötigen Werkzeuge an der Hand, um effizienter denn je zu sein.“

Kirk McNesby  
Technical Operations  
Activision

## Siemens Enterprise Communications:

Siemens Enterprise Communications ist ein führender Anbieter von End-to-End-Lösungen für die Unternehmenskommunikation. Offene, standardbasierte Architekturen führen Kommunikations- und Unternehmensanwendungen zusammen und ermöglichen so die effiziente Zusammenarbeit im gesamten Unternehmen. Mit dem preisgekrönten „Open Communications“-Konzept stellt Siemens Enterprise Communications seinen Kunden leicht implementierbare Lösungen zur Verfügung, die sich nahtlos in ihre vorhandenen IT-Umgebungen einfügen, die Produktivität erhöhen und Kosten sparen. Darauf basiert das OpenPath-Angebot von Siemens Enterprise Communications, das Kunden bei minimalem Risiko die wirtschaftliche Einführung von Unified Communications ermöglicht. Unterstützt werden diese Lösungen durch das OpenScale Service-Angebot mit weitreichenden Managed Service- und Outsourcing-Möglichkeiten. Siemens Enterprise Communications ist ein Gemeinschaftsunternehmen von The Gores Group und der Siemens AG. Zu diesem Joint Venture gehört auch Enterasys Networks, dessen Netzwerkinfrastruktur- und Sicherheitssysteme optimale Voraussetzungen für gemeinsame Kommunikationslösungen bieten.

Die hierin enthaltenen Informationen stellen allgemeine Beschreibungen bzw. Leistungsmerkmale dar. Diese können je nach Fall abweichen oder sich im Zuge von Produktweiterentwicklungen ändern. Eine Verpflichtung, die jeweiligen Merkmale zu gewährleisten besteht nur, sofern diese ausdrücklich vertraglich zugesichert ist. Die Verfügbarkeit und die technischen Spezifikationen können sich ohne Vorankündigung ändern. OpenScape, OpenStage, und HiPath sind eingetragene Warenzeichen von Siemens Enterprise Communications GmbH & Co. KG. Alle anderen Marken-, Produkt- und Service-Bezeichnungen sind Warenzeichen oder eingetragene Warenzeichen der jeweiligen Hersteller.

© 2012 Siemens Enterprise Communications GmbH & Co. KG.

Stand (01/2012)

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