

OpenScape Contact Center Campaign Director

Gewinn durch zufriedene Kunden



Siemens Enterprise Communications
www.siemens-enterprise.de

SIEMENS



OpenScape Contact Center Center Campaign Director

Eine Kampagnenmanagement-Lösung für Unternehmen jeder Art und Größe sowie für verschiedenste Formen der Kundeninteraktion – von der proaktiven Betreuung bis zum Forderungseinzug

Die Kunden stehen im Mittelpunkt Ihrer geschäftlichen Aktivitäten. Warum also darauf warten, dass sich die Kunden bei Ihnen melden? Der Wettbewerb nimmt an Schärfe zu, weshalb Kundenzufriedenheit heute nicht nur prompte Reaktionen, sondern eine proaktive Betreuung voraussetzt: Sie sollten mit Wert- und Serviceangeboten auf Ihre Kunden zugehen.

Outbound-Dialing-Aktionen wurden früher nur mit Telemarketing oder dem Einzug fälliger Forderungen assoziiert. Dazu arbeiteten Unternehmen einfach eine Liste von Kundentelefonnummern ab – in der Hoffnung, ein Produkt zu verkaufen oder eine Bezahlung zu erwirken. Heute haben Telemarketing, Inkassobemühungen, Spendenbeschaffung, Marketing und Kundenservice diese einfachen Listen weit hinter sich gelassen. Die Grundlage bilden heute Datenbanken, die aufschlussreiche Einblicke in die Kundendaten gewähren.

Mittlerweile wissen Unternehmen, was Kunden wahrscheinlich kaufen, was sie bezahlen, wo sie spenden möchten und welche Kunden einen Produktwechsel in Betracht ziehen. Sie wissen ebenso, wann und über welche Telefonnummer der jeweilige Kunde am ehesten angerufen werden möchte. Und sie wissen, welche Bevölkerungsgruppen als Kunden prädestiniert sind. Daraus ergibt sich der Schluss, dass Ihre Outbound-Dialing-Lösung genauso gut informiert sein sollte wie Ihre Marketing- und Kundenservice-Programme.

OpenScape Contact Center Campaign Director ist eine umfassende Outbound-Kampagnenmanagement-Lösung, die eigenständig betrieben oder in Ihre OpenScape Contact Center Enterprise Software integriert werden kann. Sie haben nun die Möglichkeit, Outbound-Kampagnen und proaktive Kundenbetreuungslösungen der Spitzenklasse zu schaffen, die einerseits Ihre Erträge steigern und andererseits die Ressourcen Ihres Contact Centers optimal auslasten.

Dank Echtzeit-Berichterstattung und Remote Control verschafft Campaign Director dem Management tiefe Einblicke in die Betriebsabläufe. So verfügt dieses über den nötigen Überblick und die Kontrollmöglichkeiten, um Prozesse zu verschlanken, die Produktivität zu erhöhen und auf veränderte Geschäftsanforderungen adäquat zu reagieren. Mit einem Mausklick können Agenten und Führungskräfte intuitiv nutzbare, webbasierte grafische Benutzeroberflächen aufrufen. So können Contact Center-Manager die Betriebsabläufe ohne IT-seitige Hilfe steuern.

OpenScape Contact Center Campaign Director lässt sich reibungslos mit Inbound-Warteschlangen kombinieren, so dass Agenten Inbound- und Outbound-Kontakte bedarfsgerecht verarbeiten und ein hohes Service Level wahren können.

Auf einen Blick

- Preview, Progressive und Predictive Dialing
- Skill-basiertes Outbound-Dialing
- IVR-Outbound-Anwendungen ohne Agentenmitwirkung
- Computertelefonie-Integration (CTI)
- Integrierte digitale Aufzeichnung und Remote Control
- Echtzeit und historische Berichterstattung
- Zusammen mit Ihrer bestehenden Kommunikationsinfrastruktur einsetzbar

Machen Sie Ihr Contact Center zur einem hochrentablen Aktivposten

Siemens Enterprise Communications hilft Tausenden von Unternehmen weltweit, rentabler zu werden. Ganz gleich, ob Telemarketing, Forderungseinzug oder proaktive Kundenbetreuung Ihre Aufgabe ist – mit OpenScope Contact Center Campaign Director erreicht Ihr Geschäft eine ganz neue Ebene.

OpenScope Contact Center Campaign Director – Merkmale

- Wählmodi: Preview Dialing, Progressive Dialing, Predictive Dialing, Power Dialing – Sie haben die Wahl zwischen mehreren patentierten Wählalgorithmen
- Skill-basiertes Routing: sorgt dafür, dass ein Agent mit passenden Kompetenzen den Anruf bearbeitet
- Call Blending: Inbound-Gespräche von OpenScope Contact Center Enterprise werden mit Outbound-Gesprächen von Campaign Director nach konfigurierbaren Schwellenwerten gemischt
- Agent Desktop: Web-Client mit Steuerungsfunktionen für Telefonie und Agentenstatus, individuell anpassbares Agenten-Scripting mit Standardsoftware Dreamweaver
- Anpassung: Dynamische Verwaltung von Listen/Kampagnen mit Anruftaktiken
- Kampagnen ohne Agentenmitwirkung: Outbound-Gespräche mit IVR-Anwendungen für Terminerinnerungen, Kundenbefragungen, Bekanntmachung von Verkaufsaktionen etc.
- Konformität: Flexible Compliance-Regeln zur Einhaltung landes- und branchenspezifischer DNC-Bestimmungen (DNC – Do Not Call)
- Qualitätsüberwachung: Audio- und Bildschirmüberwachung in Echtzeit, durchgehende Gesprächsaufzeichnung
- Berichterstellung: anpassbare Echtzeit-Ansichten und Verlaufsdaten für Supervisor

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 OpenScope Contact Center Campaign Director-Plattform verarbeitet zuverlässig Millionen Anrufe pro Jahr. Sie lässt sich mit Ihrer bestehenden Kommunikationsinfrastruktur kombinieren und fügt sich problemlos in Ihre IT-Umgebung ein. OpenScope Contact Center Campaign Director gewährt Ihnen günstig Zugang zu den branchenweit höchstentwickelten Managementfunktionen für Outbound-Kampagnen.

Unsere Experten

Unsere Contact Center-Experten kennen alle Aspekte, die den Erfolg bei Konzeption und Betrieb von Contact Centern ausmachen: Software, Kommunikationssysteme, Call Flow Design, Workforce Optimization, 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

Siemens Enterprise Communications bietet professionelle Dienstleistungen an, darunter Beratungsleistungen, Projektmanagement, Systemintegration oder die Koordination von Drittanbietern, um Ihre internen IT-Kompetenzen zu ergänzen.



Die Erträge steigern, das Budget schonen

Sie können davon ausgehen, dass sich OpenScape Contact Center Campaign Director im Unternehmen schnell amortisiert – normalerweise innerhalb von 12 Monaten. Möglich wird dies durch Ertragssteigerungen bei gleichzeitig geringerer Ressourcenbelastung.

Höchste Agentenproduktivität

Wenn Sie von manuellem Wählen auf Progressive oder Predictive Dialing umstellen, ersparen Sie den Agenten den Aufruf von Informationen, das manuelle Wählen, das Warten auf die Anrufannahme, besetzte Leitungen und automatische Antworten, denn das System stellt nur stehende Verbindungen an Agenten durch. Dies steigert die nutzbringende Auslastung der Agenten im Vergleich zur manuellen Nummernwahl um 50 bis 400 %. Im Vergleich zu anderen Dialern am Markt erhöht unser patentierter Smart Pace™ Dialing-Algorithmus die produktive Agentennutzung noch einmal um bis zu 10 %.

Mehr Kunden in der Datenbank erreichen

Mit unserem patentierten Algorithmus für Predictive Dialing, gezielten Anruftaktiken und dem Kampagnenmanagement erreichen Sie einen größeren Anteil der Kunden, die in Ihrer Datenbank eingetragen sind, und erzielen mit Ihrer Penetrationsstrategie einen höheren Sättigungsgrad.

Zufriedenere Kunden

Die Überwachungs- und Aufzeichnungsfunktionen von OpenScape Contact Center Campaign Director sowie die Agenten-Scripting-Möglichkeiten der Lösung sichern ein konsistentes Kundenerlebnis. Supervisor und Qualitätsbeauftragte können jedes Gespräch nach Regelkonformität und Effektivität beurteilen sowie Kontakte überwachen, um Feedback zu Agentenleistungen zu geben. So wird das Kundenerlebnis sukzessive verbessert und der bestmögliche Service geboten – was schließlich zu mehr Kundenzufriedenheit führt.

Routineaufgaben automatisieren

Mit Kampagnen ohne Agentenmitwirkung können Sie Kunden erreichen, ohne teure Agentenressourcen einzubinden.

Senden Sie Nachrichten zu Verkaufsaktionen, Forderungen oder Terminerinnerungen, ohne Agenten damit zu beschäftigen; Sie können sogar ganze Kundenzufriedenheitsumfragen durchführen. Entlasten Sie Ihre Agenten von lästigen Routineaufgaben. Dies erhöht erwiesenermaßen deren Zufriedenheit und Bindung an das Unternehmen.

Betriebskosten senken

Proaktive Outbound-Nachrichten bei:

- Unwettern
- neuem Rechnungsformat
- neuen Informationen zu Versicherungsansprüchen
- usw.

Solche Kontakte können das Inbound-Anrufaufkommen erheblich senken. Zudem: Ein eingehender Anruf kostet durchschnittlich mehr als 4,00 €, agentenlose Outbound-Anrufe dagegen weniger als 0,40 € pro Nachricht.

Geringerer Zeitaufwand für Anrufe und Nachbereitung

Mit individuellem Scripting können Agenten-Scripts mit Pulldown-Menüs, Checkbox-Kästchen und einfachen Verbindungsdispositionen versehen und somit Gesprächszeiten verkürzt werden. Auch die Nachbereitung kann erleichtert werden, womit sich die Verfügbarkeit der Agenten erhöht.

Müheloses Management

Gerade bei Outbound-Aktionen ändern sich die Kundenanforderungen schnell. Mit unserem Screen Designer können Sie problemlos neue Scripts abfassen oder bestehende modifizieren. Supervisor und Administratoren können in Echtzeit Änderungen an Agentenprofilen und Kampagnen vornehmen, um neue Geschäftsanforderungen sofort umzusetzen.





Vom Vertrieb bis zum Kundenservice, vom Contact-Center bis zum IT-Management: alle Abteilungen profitieren von OpenScape Contact Center Campaign Director

- Einfaches Kampagnen- und Change-Management, benutzerfreundliche Implementierung
- Bessere Ausschöpfung der Ressourcen
- „All in One“-Plattform für niedrigere Gesamtbetriebskosten (TCO)
- Höherer Ertrag dank optimaler Durchdringung der Kundenlisten und Datenbanksegmentierung
- Mehr geschäftliche Agilität durch die schnelle Umsetzung und Durchführung von Kampagnen

Ihre Erwartungen an unsere Lösung:

- Niedrigere Betriebskosten und mehr Ertrag durch IVR-Nachrichten und -Erinnerungen ohne Agentenmitwirkung
- Flexible Listen und dynamische Kampagnen, die zu jedem Zeitpunkt an neue Geschäftsanforderungen angepasst werden können
- Agenten, die mit Ihrem Job zufrieden sind
- Segmentierungen nach einzelnen Datenbankeinträgen zur individuellen Gestaltung Ihrer Kundeninteraktionen
- Sofort erhöhte Agentenproduktivität
- Vorkonfigurierte Regelautomatisierung für mühelose Compliance

Diese und weitere Erwartungen erfüllen wir mit dem OpenScape Contact Center Campaign Director.

OpenScape Contact Center Campaign Director verleiht Ihnen die volle Kontrolle über leistungsstarke, integrierte Funktions-

merkmale, die für erheblich mehr Produktivität, Kundenloyalität und Agilität sorgen. Nutzen Sie die Möglichkeit, in Echtzeit auf Ihre Daten zuzugreifen und Kampagnen anzupassen, die bereits im Gange sind. Erstellen und modifizieren Sie Scripts in kürzester Zeit. Gewinnen Sie Übersicht und Kontrolle über Ihr Qualitätsniveau. Legen Sie maßgeschneiderte, skill-basierte Routingstrategien fest, schaffen Sie zielgenau die Voraussetzungen für maximale Produktivität und übertreffen Sie Ihre Vorgaben – schnell, einfach und zuverlässig.

„Wir können unsere Datenbank viel umfassender ausschöpfen und erreichen so weitaus mehr unserer Alumni – und das schneller als je zuvor. Mit unseren neuen High-End-Lösung hat unsere Verfügbarkeit ein bisher einzigartiges Niveau erreicht.“

Brad Sobotka
Information Manager, Annual Giving
Syracuse University

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.