

OpenScape Contact Center Suite

Die flexibelste, skalierbarste und umfassendste Suite für das komplette Anforderungsspektrum von Contact Centern



Kurzbeschreibung

Die OpenScape Contact Center Suite deckt mit ihren Lösungen ein breites Einsatzspektrum ab: Multi-Channel-Inbound, Outbound, Self-Service, Optimierung der Personalressourcen. Die Implementierung ist vor Ort, in der Cloud oder als Hybridlösung möglich.

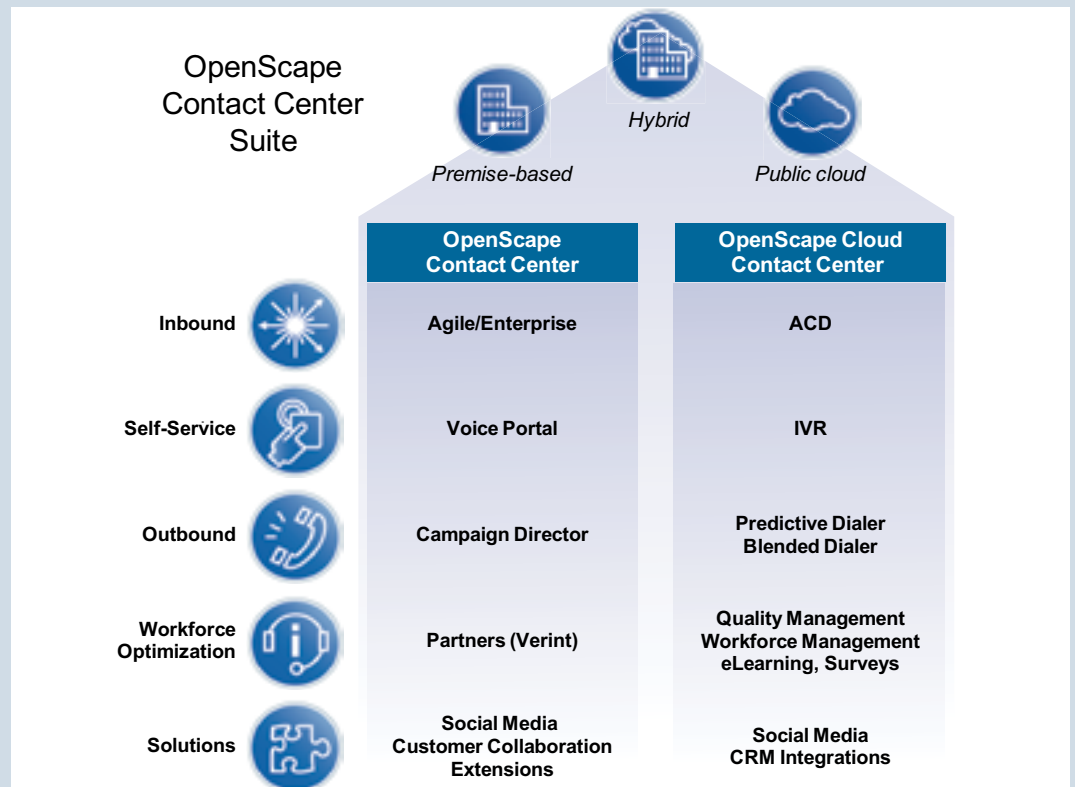
Wichtige Merkmale

- Inbound: Multi-Channel-Unterstützung mit skill-basierter Weiterleitung bei Voice, E-Mail, Chat, Fax, Voicemail, und Social Media-Beiträgen
- Self-Service: eigenständiges oder auch vollständig integriertes Voice Portal/IVR-Plattform mit Sprachsynthese
- Outbound: eigenständige oder kombinierte („Blending“-) Lösungen für das Kampagnenmanagement
- Optimierung der Personalressourcen: Lösungen für Qualitäts- und Personalmanagement, E-Learning und Kundenbefragungen
- Lösungen für die Einbindung sozialer Medien
- Lösungen für die Kooperation mit dem Kunden

Preisgekrönte Contact Center-Software, die die Produktivität der Agenten erhöht, die Betriebskosten senkt und für mehr Rentabilität sorgt.

Mit der OpenScape Contact Center Suite von Siemens Enterprise Communications erreichen Sie Ihre Geschäftsziele. Unsere bewährte Suite von Softwareanwendungen und Services für Contact Center bietet Ihnen unerreichte Möglichkeiten und hilft somit, Ihr Geschäft noch stärker und profitabler zu machen.

Die OpenScape Contact Center Suite umfasst zahlreiche, vollständig integrierte Applikationen, die in ihrer Klasse konkurrenzlos sind:



Flexibilität, Skalierbarkeit, Zuverlässigkeit, Sicherheit

Alles, was Sie für den Betrieb eines herausragenden
Contact Centers brauchen



Flexibel und skalierbar

- Für kleine (5 Agenten) bis sehr große Contact Center (7.500 Agenten)
- Für Einzelstandorte, mehrere Standorte und zu Hause eingesetzte Agenten
- Für rein informative bis hin zu geschäftskritischen Anwendungen
- Ein-Kanal bis hin zu einem ganzen Spektrum an Kanälen (Voice, E-Mail, Chat, Fax, Voicemail, soziale Medien)
- Inbound, Outbound oder auch kombiniert (Inbound & Outbound)
- Self-Service und/oder agentenunterstützt
- Contact Center-Lösungen für alle Branchen
- Flexible Implementierung – vor Ort, Cloud oder hybrid
- Verschiedenste Einsatzgebiete: Vertrieb, Service, Support, Abrechnung, Inkasso, Spendenbeschaffung, Marketing, Forderungen, Helpdesk, Erkundigungen, Reservierungen etc.
- Siemens Enterprise Communications ist ein erfahrener, sehr kompetenter Anbieter von Professional Services für die Implementierung Ihrer Contact Center-Lösung und deren Integration mit Ihren Geschäftsapplikationen

Zuverlässig und sicher

- Tausende von Unternehmen und Organisationen vertrauen bereits auf die Contact Center-Lösungen von Siemens Enterprise Communications.
- OpenScape Cloud Contact Center-Produkte erzielen branchenweit die höchsten Zuverlässigkeitsraten* und sind mit einem SLA verknüpft, der 99,99 % Verfügbarkeit garantiert.
- Die geographisch redundante Ausführung in der Cloud garantiert selbst bei Naturkatastrophen die Verfügbarkeit.
- In Summe verarbeiten unserer Contact Center-Lösungen zuverlässig 25 Milliarden Kontakte pro Jahr.
- Unser dediziertes „Trust Office“ garantiert Sicherheit, Verfügbarkeit und Zuverlässigkeit auf höchstem Niveau.
- Permanente Überwachung im Network Operations Center (24x7x365).

*Wertindex für Agenten-Performance-Management 2010 von Ventana Research

© 2012 Siemens Enterprise Communications GmbH & Co. KG.

Stand 01/2012

Siemens Enterprise Communications GmbH & Co. KG ist ein
Markenlizenznehmer der Siemens AG.