

OpenScape Contact Center Agile & Enterprise

Kundenservice leicht gemacht



Siemens Enterprise Communications
www.siemens-enterprise.de

SIEMENS



OpenScape Contact Center Agile & Enterprise

Höhere Erstlösungsraten, zufriedenerere Kunden und optimierte Agentenproduktivität

Kundenzufriedenheit und dauerhafte Kundenbindung gelten für die meisten Unternehmen als zentrale Erfolgsfaktoren. Kunden verlangen erstklassigen Service und individuelle Unterstützung über alle Kontaktwege. Die Bereitstellung erstklassiger Services ist Aufgabe Ihrer Agenten und abhängig von deren Wissen, Fähigkeiten und Produktivität.

Unternehmen müssen ihre Ressourcen effektiv über alle Kundeninteraktionswege verteilen. Die Integration des Contact Centers in andere Geschäftsanwendungen gilt als beste Möglichkeit, diese Effizienz zu erreichen.

Budgeteinschränkungen sind allen Unternehmen vertraut. Lösungen müssen ihr Geld wert sein und eine Investitionsrendite versprechen, um erfolgreich zu sein. Die Lösung sollte darüber hinaus durch umfangreiche Medienintegration eine effektive Contact-Center-Verwaltung unterstützen und es den Verantwortlichen durch eine umfassende Berichtsfunktionalität ermöglichen, das Contact Center zu Spitzenleistungen zu führen.

Die Herausforderung, der Contact Center gegenüberstehen, besteht in der Integration diverser Kommunikationskanäle, der Forderung nach Produktivitätssteigerungen sowie verbesserten Agentenleistungen, bei gleichzeitiger Kostenkontrolle und hoher Kundenzufriedenheit.

Viele Unternehmen leiden jedoch unter folgenden Faktoren:

- Probleme bei der Kundenzufriedenheit, die zum Verlust von Kunden führen

- Abnehmende Leistung und Produktivität im Verhältnis zu den Kosten
- Fehlende Möglichkeiten zur Optimierung zentraler Transaktionsmaßnahmen durch Verbesserungen in Größe oder Volumen (Aufträge, Umsatz, Problemlösungen usw.)

Diese Herausforderungen lassen sich im Contact Center häufig aus folgenden Kennzahlen ablesen:

- Hoher Anteil abgebrochener Anrufe
- Niedrige Erstlösungsrate
- Nicht erreichte Servicelevel-Ziele
- Hohe Agentenfluktuation
- Niedrige Kundenzufriedenheit

OpenScape Contact Center Agile & Enterprise gehen auf diese Herausforderungen ein, indem sie Unternehmen helfen, mit den Anforderungen ihrer Kunden Schritt zu halten und sich zugleich einen Wettbewerbsvorteil zu sichern. Die Lösungen sorgen für ausgezeichnete Erstlösungsraten durch intelligentes skill-basiertes Routing und professionelle Präsenz- und Kollaborationsfunktionen. Die Oberflächen für Agent und Manager sind bedienfreundlich und mit zahlreichen Tools ausgestattet, die die Arbeit erleichtern. Die Lösungen entsprechen den aktuellen Anforderungen moderner Multimedia-Contact-Center und sind gleichzeitig offen für künftige Anforderungen.

Auf einen Blick

- Implementierungs-, konfigurations- und bedienfreundliche Contact-Center-Software
- Multimedia-Routing und Berichtsfunktion für ein- und ausgehende Anrufe, Rückrufe, IVR, E-Mails, Webchat, Voicemail, Fax und soziale Medien
- Integriertes IVR für individuelle Call Flows
- Integrierte Präsenz- und Collaboration-Tools
- Grafisches Design-Center-Tool zur Entwicklung individueller Callrouting-Strategien
- Report Center für Echtzeit- und historische Berichte für einen optimierten Betrieb

Alle Tools, die Sie für den Betrieb eines herausragenden Contact Centers brauchen

Die OpenScape Contact Center-Lösungen von Siemens Enterprise Communications helfen tausenden von Unternehmen weltweit, ihre Marktanteile und Rentabilität zu verbessern. Ob Sie nun ein kleines, informelles Contact Center mit nur einem Standort oder ein großes geschäftskritisches, über mehrere Standorte verteiltes Contact Center betreiben: mit OpenScape Contact Center Agile & Enterprise setzen Sie neue Maßstäbe in der Betreuung Ihrer Kunden.

- Inbound: Das intelligente und flexible skill-basierte Routing führt Ihre Kunden gleich zum richtigen Ansprechpartner, wo auch immer sich dieser befindet.
- IVR: Mit unserer integrierten IVR können Sie die optimale Balance zwischen Self-Service-Angeboten und agentenbetreuten Kontakten herstellen.
- Outbound: Setzen Sie Ihre Agenten konsequent für die rentabelsten Interaktionen ein – dank integriertem Preview Dialing oder der Kombination mit dem Predictive Dialer.
- CRM-Integration: Vorkonfigurierte Integration in die Customer Relationship Management (CRM)-Systeme. Individuelle Integration durch erfahrene Servicemitarbeiter.
- Administration Center: Benutzer hinzufügen und Profile ändern, Agentenkompetenzen sowie Ursachen für Verfügbarkeit und Nichtverfügbarkeit verwalten.
- Design Center: Visuelles Workflow-Tool für Manager zur Gestaltung von Routing-Strategien und Warteschlangenabläufen für Anrufe, E-Mails und Web-Interaktionen.
- Report Center: Individuelles, visuelles Reporting-Tool zur Definition und Anzeige einer praktisch unbegrenzten Zahl an Echtzeit-, kumulativen und historischen Berichten für sämtliche Kanäle.

OpenScape Contact Center Agile

- Einzelner Standort
- Bis zu 100 aktive Agenten
- Gruppenbasiertes Routing eingehender Anrufe, IVR, Rückrufe und E-Mails
- Integrierte IVR
- Vorkonfigurierte CRM-Integrationen

OpenScape Contact Center Enterprise

- Einzelner Standort oder mehrere vernetzte Standorte
- Bis zu 1500 aktive Agenten pro System, 7500 Agenten pro Cluster
- Skill-basiertes Routing für ein- und ausgehende Anrufe, Rückrufe, IVR, E-Mails, Webchat, Voicemail, Fax und soziale Medien

- Integrierte IVR
- Vorkonfigurierte und individuelle CRM-Integrationen

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 OpenScape Contact Center Agile- und Enterprise-Plattform verarbeitet zuverlässig über 25 Milliarden Anrufe pro Jahr. Unsere Contact Center-Softwareplattform sorgt für höhere Verfügbarkeit, baut Sicherheitsrisiken ab und macht Ihr Geschäft stärker und rentabler. OpenScape Contact Center Agile & Enterprise gewähren Ihnen günstigen Zugang zu den branchenweit höchstentwickelten Managementfunktionen für Contact Center.

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-Optimierung, Kundenerfahrung und die Integration der Kundenschnittstellen.

Gemeinsam mit Ihnen werden unsere Berater Ihre geschäftlichen Anforderungen analysieren und eine Lösung finden, die perfekt auf Sie zugeschnitten ist. Wir zeigen Ihnen, 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.



Mehr Kundenservice ohne aufgeblähte Budgets

Generell ist davon auszugehen, dass sich OpenScape Contact Center Agile & Enterprise im Unternehmen rasch amortisieren – in der Regel innerhalb von 12 Monaten. Möglich wird dies durch Produktivitätssteigerungen, Kosteneinsparungen und höhere Rentabilität.



Höhere Kundenzufriedenheit

Ermöglicht wird dies durch höhere Erstlösungsraten, kürzere Gesprächszeiten, weniger abgebrochene Anrufe und einen insgesamt besseren Service. Beispiel: Die Texas Association of School Boards (TASB) konnte den Anteil abgebrochener Anrufe dank höheren Servicelevels um 60 Prozent senken.

Reduzierte Betriebskosten

Die Möglichkeit, Kundenfragen bereits beim ersten Kontakt zu beantworten, senkt das allgemeine Gesprächsvolumen und spart damit zugleich Kommunikations- und Lohnkosten. So konnte die TASB ihr Gesprächsvolumen durch die Vermeidung wiederholter Anrufe und Rückrufe um über 15 Prozent reduzieren.

Höhere Produktivität

Mithilfe leistungsfähiger Desktop-Anwendungen für Agenten und Manager kombiniert mit Optimierungs-Tools für Agenten erzielten unsere Kunden ein Produktivitätsplus von bis zu 30 Prozent. Eine verbesserte Rufabwicklung durch den Einsatz von Präsenz- und Kooperationsfunktionen hilft Agenten, Unternehmens-Know-how optimal auszuschöpfen und so die Produktivität zu erhöhen.

Höheres Umsatzpotenzial

Kunden zeigen infolge zufriedenster Problemlösungen mehr Bereitschaft für Folgekäufe oder die Annahme von Angeboten. Das Detroit Medical Center verzeichnete z. B. einen Umsatzanstieg von 31 Prozent im ersten Monat nach der Implementierung von OpenScape Contact Center Enterprise.

Stärkere Agentenbindung

Unsere Desktop-Anwendung für Agenten bietet eine intuitive, bedienfreundliche Oberfläche, die Agenten die Tools für einen vorbildlichen Kundenservice bereitstellt. Zufriedene Agenten bleiben länger in einem Unternehmen. Massive Kosteneinsparungen für die Einstellung und Qualifikation neuer Agenten sind die Folge.

Kostengünstige Implementierung

OpenScape Contact Center Agile & Enterprise lassen sich ganz einfach in Ihrer aktuellen IT-Infrastruktur installieren. Komfortable Bereitstellung, Konfiguration, Bedienung, Integration, Wartung und Entwicklung bedeuten günstigere Implementierungskosten im Vergleich zu anderen Lösungen.

Wer profitiert von der Lösung?

Alle Unternehmen, die mit Kundeninteraktionen zu tun haben, können von OpenScape Contact Center-Lösungen profitieren:

- Supervisor und Agenten erleben, wie Produktivität und Kundenzufriedenheit steigen
- Contact Center-Manager profitieren von integrierten, bedienfreundlichen Management- und Reportingfunktionen
- Netzwerk- und IT-Management profitieren von einer einfachen Implementierung durch Konfigurationsassistenten und vorkonfigurierte Integrations-Kits. Wartung und Managed Services werden für eine nahtlose Bereitstellung von Software-Updates, -Upgrades und -Verbesserungen unterstützt.



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 begleiten Sie Schritt für Schritt, von der Erstellung des Anforderungskatalogs bis zur Implementierung
- Wir bieten in allen Phasen der Umsetzung Remote- und Onsite-Support
- Wir führen Schulungen und Wissenstransfers durch, um Ihr Team auf das Management Ihres neuen Systems vorzubereiten

Mit der Implementierung von OpenScape Contact Center Agile oder Enterprise lassen sich viele Herausforderungen heutiger Contact Center meistern.

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

Um die beste Lösung für Sie zu finden, bieten unsere Berater einen umfassenden Workshop zur Erfassung Ihrer Anforderungen an. Damit gelingt es uns, Ihre geschäftlichen Bedürfnisse besser zu verstehen und Ihnen die am besten geeignete Lösung anzubieten. Aus diesen Erkenntnissen wird eine umfassende Designspezifikation abgeleitet.

Wir bieten volle Installation, Integration, Tests und Benutzertraining zur Implementierung der Lösung gemäß der Designspezifikation. Nach der Inbetriebnahme bieten unsere Berater Serviceleistungsprüfungen und Workshops zur Verbesserung des Kundenservice und zur Optimierung von Contact Center-Ressourcen.

„Die kontinuierliche Verbesserung von Effizienz und Kundenservice ist ein fester Bestandteil unserer Teamarbeit. Die Siemens OpenScape Contact Center-Lösung hat wesentlich zu einem herausragenden Kundenservice in unserem Haus beigetragen. Die Informationen, die uns das System bereitstellt, sind erstklassig und ermöglichen es uns, frühzeitig und wirksam geschäftliche Verbesserungen auf den Weg zu bringen“.

Jo Helire-Glynn
Head of Call Center Operations
LateRooms.com

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.
© 2011 Siemens Enterprise Communications GmbH & Co. KG.

Stand (01/2012)

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