



A MITEL  
PRODUCT  
GUIDE

# Mitel OpenScape Contact Center Agile V12

Übersicht

Übersicht

Beschreibung

10/2024

## **Notices**

The information contained in this document is believed to be accurate in all respects but is not warranted by Mitel Europe Limited. The information is subject to change without notice and should not be construed in any way as a commitment by Mitel or any of its affiliates or subsidiaries. Mitel and its affiliates and subsidiaries assume no responsibility for any errors or omissions in this document. Revisions of this document or new editions of it may be issued to incorporate such changes. No part of this document can be reproduced or transmitted in any form or by any means - electronic or mechanical - for any purpose without written permission from Mitel Networks Corporation.

## **Trademarks**

The trademarks, service marks, logos, and graphics (collectively "Trademarks") appearing on Mitel's Internet sites or in its publications are registered and unregistered trademarks of Mitel Networks Corporation (MNC) or its subsidiaries (collectively "Mitel"), Unify Software and Solutions GmbH & Co. KG or its affiliates (collectively "Unify") or others. Use of the Trademarks is prohibited without the express consent from Mitel and/or Unify. Please contact our legal department at [iplegal@mitel.com](mailto:iplegal@mitel.com) for additional information. For a list of the worldwide Mitel and Unify registered trademarks, please refer to the website: <http://www.mitel.com/trademarks>.

© Copyright 2024, Mitel Networks Corporation

All rights reserved

# Inhalt

<b>1 Informationen zu diesem Handbuch .....</b>	<b>5</b>
1.1 An wen richtet sich dieses Handbuch? .....	5
1.2 Formatierungskonventionen .....	5
1.3 Feedback zur Dokumentation .....	6
<b>2 Einführung in OpenScape Contact Center.....</b>	<b>7</b>
2.1 Systemvoraussetzungen .....	8
2.1.1 Haupt-Server-Computer .....	8
2.1.2 Client-Computer .....	10
2.1.3 Externe Komponenten .....	11
2.2 Voraussetzungen für Kommunikationsplattformen .....	12
2.3 Produktdokumentation .....	12
2.3.1 Service-Dokumentation .....	12
2.3.2 Benutzerdokumentation .....	12
2.3.3 Systemintegrations-Dokumentation .....	13
<b>3 OpenScape Contact Center-Leistungsmerkmale.....</b>	<b>15</b>
3.1 Call Director .....	15
3.2 Kontaktbearbeitung .....	16
3.2.1 Sprache .....	16
3.2.2 Callback .....	16
3.2.3 E-Mail .....	17
3.3 Rückmeldungen und Produktivität .....	17
3.3.1 Wandanzeigen und Broadcaster .....	17
3.3.2 Persönliche Leistungsstatistiken .....	18
3.3.3 Anzeige Wartende Kontakte .....	18
3.4 Anwesenheit und Kooperation .....	19
3.4.1 Teamliste .....	19
3.4.2 Teamleiste .....	19
3.4.3 Kurzwahlliste .....	20
3.4.4 Kurzwahlleiste .....	20
3.4.5 Verzeichnis .....	21
3.5 Reporting .....	22
3.5.1 Echtzeit- und Summenreporte .....	22
3.5.2 Historische Reporte .....	23
3.5.3 Aktivitätsreporte .....	24
3.6 Routing .....	25
3.6.1 Gruppenbasiertes Routing .....	25
3.6.2 Routingkonzept-Abläufe .....	27
3.6.3 Warteschlangenprozess-Abläufe .....	28
<b>4 OpenScape Contact Center-Anwendungen .....</b>	<b>29</b>
4.1 Manager-Anwendung .....	29
4.1.1 Standard-Benutzerprofile .....	30
4.1.2 Work Center .....	31
4.2 System Monitor-Anwendung .....	33
4.3 Web Manager .....	34
4.4 Anwendung "Mobile Supervisor" .....	34
4.5 Web Supervisor .....	35

## Inhalt

4.6 Anwendung "Agent Portal" . . . . .	35
4.7 Agent Portal-Web . . . . .	36
4.8 Virtuelle Agenten (Chatbots) . . . . .	38
<b>5 Drittanbieter-Integration . . . . .</b>	<b>39</b>
5.1 Microsoft CRM-Integration . . . . .	39
5.2 IVR-Integration . . . . .	39
5.3 PopUp-API . . . . .	40
5.4 Workforce Management-Integration . . . . .	40
5.5 OpenScape Contact Center Analytics Life of Call (LoC) – betrieben von Softcom.	40
<b>Stichwörter . . . . .</b>	<b>43</b>

# 1 Informationen zu diesem Handbuch

Dieses Handbuch bietet einen Überblick über die wichtigsten OpenScape Contact Center Konzepte und Leistungsmerkmale und beschreibt detailliert die Hardware-, Software- und Netzwerk-Voraussetzungen für jede unterstützte Kommunikationsplattform.

## 1.1 An wen richtet sich dieses Handbuch?

Dieses Handbuch soll einen Überblick über OpenScape Contact Center vermitteln und Ihnen bei der Vorbereitung auf die Planungs- und Entwicklungsphase bei der Implementierung von OpenScape Contact Center helfen.

## 1.2 Formatierungskonventionen

In diesem Handbuch werden folgende Formatierungskonventionen verwendet:

### Fettdruck

In dieser Formatierung erscheinen OpenScape Contact Center Komponenten, Fenster- und Dialogfeldtitel sowie Elementnamen.

### Kursiv

In dieser Formatierung erscheinen Verweise auf verwandte Dokumentationen.

### Nichtproportionale Schrift

In dieser Schrift erscheint Text, den Sie eingeben müssen oder der vom Computer in einer Meldung angezeigt wird.

---

**HINWEIS:** Hinweise heben Informationen hervor, die nützlich, aber nicht wesentlich sind, zum Beispiel Tipps oder alternative Methoden zum Durchführen einer Aufgabe.

---

---

**WICHTIG:** Wichtige Hinweise machen auf Aktionen aufmerksam, die den Betrieb der Anwendung beeinträchtigen oder zum Verlust von Daten führen können.

---

## **Informationen zu diesem Handbuch**

Feedback zur Dokumentation

### **1.3 Feedback zur Dokumentation**

Wenn Sie Probleme im Zusammenhang mit diesem Dokument mitteilen möchten, wenden Sie sich bitte an das Kundendienst-Center.

Bitte halten Sie bei Ihrem Anruf folgende Angaben bereit. Dadurch können wir das Dokument, mit dem Sie Schwierigkeiten haben, schneller identifizieren.

- **Titel:** Übersicht
- **Sachnummer:** A31003-S22B1-T102-01-0018

## 2 Einführung in OpenScape Contact Center

OpenScape Contact Center ist eine Multimedia Contact Center-Lösung zum Weiterleiten, Verfolgen und Bearbeiten von Kontakten. Die komplett ausgestattete betriebsbereite Lösung kann einfach implementiert, konfiguriert und eingesetzt und zudem problemlos erweitert werden, um veränderten Anforderungen gerecht zu werden.

Das OpenScape Contact Center-System bietet ein integriertes Paket von Leistungsmerkmalen und Tools, mit denen Sie mehrere Kundeninteraktionskanäle schnell und problemlos verwalten und die Effektivität und Effizienz Ihres Contact Centers verbessern können.

Es bietet folgende Funktionen:

- Mithilfe fortschrittlicher Anzeigetools für die Contact Center-Verwaltung und das Reporting können Manager und Supervisors eine optimale Produktivität im Contact Center gewährleisten.
- Ein intuitiver Desktop bietet integrierte Bearbeitung von Multimedia-Interaktionen und versetzt Ihr Contact Center dadurch in die Lage, den Kundenservice zu verbessern und die Interaktionseffizienz zu steigern.
- Einzigartige Multimedia-Anwesenheits- und Kooperationstools ermöglichen die Erweiterung des Contact Centers auf Experten und Entscheidungsträger im gesamten Unternehmen, einschließlich externer Standorte.
- Innovative und benutzerfreundliche Kommunikationstools für alle Medien optimieren die Benutzerproduktivität.
- Visuelles Design-Tool für die schnelle und einfache Einrichtung von Multimedia-Routingkonzept- und Warteschlangenprozess-Abläufen.

Die OpenScape Contact Center-Lizenzen werden gleichzeitig genutzt.

Ab V9 wird Client Desktop durch die Anwendung Agent Portal ersetzt. Es ist eine benutzerfreundlichere Anwendung mit mehr Möglichkeiten.

## 2.1 Systemvoraussetzungen

Dieser Abschnitt bietet eine Einführung in OpenScape Contact Center und beschreibt die Mindest-Systemvoraussetzungen für die OpenScape Contact Center Server- und Client-Computer sowie die Anforderungen für unterstützte externe Komponenten.

---

**HINWEIS:** Dies sind die minimalen Systemvoraussetzungen. Verwenden Sie zur Verbesserung der Leistung Hardware, die diese minimalen Voraussetzungen übertrifft.

---

---

**HINWEIS:** Eine Firewall zwischen Server- und Client-Computern wird nicht empfohlen. Wenn eine Firewall-Implementierung erforderlich ist, wenden Sie sich an Ihren Servicetechniker.

---

### 2.1.1 Haupt-Server-Computer

Der OpenScape Contact Center Haupt-Server-Computer ist der primäre Server, auf dem die OpenScape Contact Center-Software installiert ist. Dieser Computer ist für den Betrieb von OpenScape Contact Center obligatorisch.

**Achtung:** Folgende Änderungen an der von uns mitgelieferten Datenbank sind strengstens verboten – Einfügen von Create Trigger-Anweisungen, Erstellen von neuen Tabellen oder Ändern vorhandener Tabellen, Entfernen bzw. Erstellen von Indizes, Erstellen von Ansichten, Zugriff auf die temporären Tabellen (d. h. callrecord1, callrecord2, agentrecord1, agentrecord2) oder Sperren der Datenbank für externe Operationen. Dies könnte den Betrieb und die Leistung des OpenScape Contact Center-Systems beeinträchtigen. Unter diesen Umständen wäre es uns nicht möglich, unserer Support-Verpflichtung für das Produkt nachzukommen.

Für die Installation der OpenScape Contact Center-Software auf einem Haupt-Server-Computer müssen die in der nachfolgenden Tabelle aufgelisteten Systemvoraussetzungen erfüllt sein.

Voraussetzung	Haupt-Server-Computer
Prozessor <sup>a</sup>	Intel Xeon E3-1271v3
Speicher	8 GB
Festplatte	1 TB, 7200 RPM, SATA

Tabelle 1

Systemvoraussetzungen für einen Haupt-Server-Computer

## Einführung in OpenScape Contact Center

### Systemvoraussetzungen

Voraussetzung	Haupt-Server-Computer
Anzeige-einstellungen	1024 x 768 Pixel mit 16-Bit-Farbe
Betriebssystem <sup>b</sup>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Windows Server 2012 R2 Standard oder Datacenter</li><li>• Windows Server 2012 Standard oder Datacenter</li><li>• Windows Server 2008 R2 Standard oder Enterprise Edition mit Service Pack 1</li></ul>
Sonstige	<ul style="list-style-type: none"><li>• 1 Gbit/s<sup>c</sup> Ethernet-Netzwerkschnittstellenkarte für das Kunden-LAN</li><li>• DVD-ROM-Laufwerk</li><li>• SSDP Service-Plug-In für Remotezugriff zu Servicezwecken</li><li>• 56 Kbit/s-Modem für Pager-Benachrichtigungen (optional)</li><li>• Bandlaufwerk mit einer Kapazität von 20 GB, unterstützt von Informix (optional)</li></ul>

*Tabelle 1 Systemvoraussetzungen für einen Haupt-Server-Computer*

- a Die OpenScape Contact Center-Software wurde auf Computern mit Intel Dual-Core-, Intel Quad-Core- und AMD Dual-Core-Prozessoren getestet. Im Allgemeinen kann Hardware verwendet werden, die die Mindestvoraussetzungen erfüllt bzw. übertrifft, vorausgesetzt, es wird eine vergleichbare oder bessere Leistung erreicht.
- b Mit Ausnahme von Windows Server 2008 R2, einem reinen 64-Bit-Betriebssystem, werden nur 32-Bit-Versionen des Windows-Server-Betriebssystems unterstützt.
- c Eine 10 Mbit/s Ethernet-Netzwerkinfrastruktur wird nur unterstützt, wenn es keine Client Desktop-Anwendungen und nicht mehr als fünf gleichzeitig auf dem System installierte Manager-Anwendungen gibt.

## Einführung in OpenScape Contact Center

### Systemvoraussetzungen

#### 2.1.2 Client-Computer

Für die Installation der OpenScape Contact Center-Software auf einem Client-Computer müssen die in der nachfolgenden Tabelle aufgelisteten Systemvoraussetzungen erfüllt sein. Die Voraussetzungen hängen davon ab, welche Art von OpenScape Contact Center-Anwendungen Sie auf dem Computer auszuführen beabsichtigen.

Voraussetzung	Client Desktop	Manager oder System Monitor
Prozessor <sup>a</sup>	Intel Pentium 4 mit 1,6 GHz (Intel Pentium Dual Core E2180 mit 2,0 GHz empfohlen)	Intel Pentium 4 mit 1,6 GHz (Intel Pentium Dual Core E2180 mit 2,0 GHz empfohlen)
Speicher	512 MB (1 GB empfohlen)	1 GB (2 GB empfohlen)
Festplatte	100 MB verfügbarer Festplattenspeicher	500 MB verfügbarer Festplattenspeicher
Anzeige-einstellungen	1024 x 768 Pixel mit 16-Bit-Farbe	
Betriebssystem	<ul style="list-style-type: none"><li>Windows 10 Professional und Enterprise Edition</li><li>Windows 8 oder 8.1 Professional oder Enterprise Edition oder höher</li><li>Windows 7 (32-Bit oder 64-Bit) Professional oder Enterprise Edition oder höher</li><li>Windows Vista™ (32-bit) Business oder Enterprise Edition mit Service Pack 2 oder höher</li></ul>	
Sonstige	<ul style="list-style-type: none"><li>100 Mbit/s Ethernet-Netzwerkschnittstellenkarte für das Kunden-LAN</li><li>DVD-ROM-Laufwerk (optional)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>100 Mbit/s<sup>b</sup> Ethernet-Netzwerkschnittstellenkarte für das Kunden-LAN</li><li>DVD-ROM-Laufwerk (optional)</li><li>Gerät zur Soundwiedergabe zum Anhören der OpenScape Contact Center-WAV-Dateien oder akustischer Schwellwerte von Reporten (optional)</li></ul>

**Tabelle 2** Systemvoraussetzungen für OpenScape Contact Center Client-Software

- a Die OpenScape Contact Center-Software wurde auf Computern mit Intel Dual-Core-, Intel Quad-Core- und AMD Dual-Core-Prozessoren getestet. Im Allgemeinen kann Hardware verwendet werden, die die Mindestvoraussetzungen erfüllt bzw. übertrifft, vorausgesetzt, es wird eine vergleichbare oder bessere Leistung erreicht.
- b Eine 10 Mbit/s Ethernet-Netzwerkinfrastruktur wird nur unterstützt, wenn es keine Client Desktop-Anwendungen und nicht mehr als fünf gleichzeitig auf dem System installierte Manager-Anwendungen gibt.

### 2.1.3 Externe Komponenten

OpenScape Contact Center unterstützt die Integration der in diesem Abschnitt aufgelisteten externen Komponenten.

Komponente	Voraussetzungen
E-Mail- und LDAP-Komponenten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Unternehmens-E-Mail-Server: <ul style="list-style-type: none"> <li>Microsoft Office 365</li> <li>Microsoft Exchange Server 2007, 2010 und 2013</li> <li>IBM Lotus Domino 8.0, 8.5 und 9</li> </ul> </li> <li>Protokolle: <ul style="list-style-type: none"> <li>IMAP Version 4</li> <li>SMTP Version 1 (Enhanced SMTP wird nicht unterstützt)</li> </ul> </li> </ul>
Anwesenheitsintegration	<p>Bei Verwendung des Leistungsmerkmals OpenScape UC Application-Integration wird die folgenden Version unterstützt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>OpenScape UC Application V7 R2</li> </ul>
Sprachprozessor	<p>Die folgenden Sprachprozessoren werden unterstützt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>OSCMS (OpenScape Contact Media Service)</li> </ul> <p><b>Hinweise:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Das Leistungsmerkmal Call Director erfordert einen Sprachprozessor, um interaktive Nachrichten zu verarbeiten und Ansagen abzuspielen.</li> </ul>
Wandanzeigen	<p>Folgende Spectrum IP- und serielle Wandanzeigen (mit einem Spectrum IP Converter Kit) werden unterstützt.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>3024C</li> <li>3027C</li> <li>3214C</li> <li>3614C</li> <li>3024-IPC</li> <li>3029-IPC</li> <li>3214-IPC</li> <li>3614-IPC</li> <li>4200R</li> </ul> <p><b>Hinweis:</b> Andere Wandanzeigen nach EZ Key II-Protokoll werden ebenfalls unterstützt. Stellen Sie sicher, dass die neueste Firmware für die Wandanzeige unterstützt wird.</p>
Webkomponenten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Unternehmens-Webserver <ul style="list-style-type: none"> <li>Microsoft Internet Information Server (IIS) 8.5 auf Windows Server 2008 R2</li> <li>Microsoft Internet Information Server (IIS) 8.0 auf Windows Server 2008 R2</li> <li>Apache Tomcat 6.0 auf Red Hat Enterprise Linux 6 Server</li> <li>Apache Tomcat 7.0.63 auf Red Hat Enterprise Linux 6 Server</li> </ul> </li> <li>Webbrowser <ul style="list-style-type: none"> <li>Internet Explorer 6, 7, 8 oder 9</li> <li>Firefox 10 oder 11</li> </ul> </li> </ul>

Tabelle 3

Unterstützte externe Komponenten

## 2.2 Voraussetzungen für Kommunikationsplattformen

OpenScape Contact Center unterstützt die folgenden Kommunikationsplattformen:

- OpenScape Business V2

Für die Verbindung eines OpenScape Contact Center Haupt-Server-Computers mit einer OpenScape Business-Kommunikationsplattform bestehen folgende Mindestvoraussetzungen:

- UC Booster-Karte oder externer UC Booster-Server

## 2.3 Produktdokumentation

Dieses Handbuch ist Teil eines umfassenden Dokumentationspakets für das OpenScape Contact Center-System. Das vollständige Paket enthält die in den folgenden Abschnitten aufgelistete Dokumentation.

### 2.3.1 Service-Dokumentation

- **Integrationshandbuch für Kommunikationsplattformen** — Beschreibt, wie Sie die verschiedenen unterstützten Kommunikationsplattformen und Sprachprozessoren für die Integration mit dem OpenScape Contact Center-System konfigurieren.
- **Installationshandbuch** — Beschreibt, wie Sie die OpenScape Contact Center-Software auf Server- und Client-Computern installieren, aktualisieren und konfigurieren.
- **Systemverwaltungshandbuch** — Beschreibt, wie Sie Drittanbieter-Hardware, wie z. B. Wandanzeigen, Unternehmens-E-Mail-Server und Unternehmens-Webserver, für die Integration mit dem OpenScape Contact Center-System konfigurieren. Außerdem wird beschrieben, wie die regelmäßige Wartung des Systems durchzuführen ist, einschließlich der Sicherung und Wiederherstellung der Datenbank.

### 2.3.2 Benutzerdokumentation

- **Client-Desktop Erste Schritte** — Bietet eine Übersicht über die Client Desktop-Anwendung und beschreibt die gängigsten Prozeduren zum Bearbeiten von Kontakten und zum Kommunizieren mit anderen Benutzern im Contact Center.

- **Client Desktop-Hilfe** — Enthält eine detaillierte Anleitung zum Verwenden aller in der Client Desktop-Anwendung verfügbaren Leistungsmerkmale.
- **Manager Administrationshandbuch** — Bietet eine Übersicht über die Manager-Anwendung und führt den Benutzer durch die verschiedenen regelmäßig auszuführenden Administrationsaufgaben.
- **Manager-Hilfe** — Enthält eine detaillierte Anleitung zum Verwenden aller in der Manager-Anwendung verfügbaren Leistungsmerkmale.
- **Übersicht** — Bietet eine Übersicht über die wichtigsten Konzepte und Leistungsmerkmale von OpenScape Contact Center und beschreibt detailliert die Hardware-, Software- und Netzwerk-Voraussetzungen für jede unterstützte Kommunikationsplattform.
- **Reporting Referenzhandbuch** — Enthält ausführliche Informationen zum Interpretieren von Reporten, einschließlich Beschreibungen von Reportarten, vordefinierten Reportvorlagen und Statistiken.
- **System Monitor-Hilfe** — Enthält eine detaillierte Anleitung zum Verwenden aller in der System Monitor-Anwendung verfügbaren Leistungsmerkmale.
- **Agent Portal, Benutzerhandbuch** — Enthält eine detaillierte Anleitung zum Verwenden aller in der Agent Portal-Anwendung verfügbaren Leistungsmerkmale.
- **Mobile Supervisor, Benutzerhandbuch** — Enthält eine detaillierte Anleitung zum Verwenden aller in der Mobile Supervisor-Anwendung verfügbaren Leistungsmerkmale.

### 2.3.3 Systemintegrations-Dokumentation

- **IVR API Integrationshandbuch** — Beschreibt die Integration des OpenScape Contact Center-Systems mit einem Interactive Voice Response (IVR)-System über die IVR-API.
- **Screen Pop API Integrationshandbuch** — Beschreibt die Integration des OpenScape Contact Center-Systems mit der PopUp-API.
- **Workforce Management Integrationshandbuch** — Beschreibt die Statistik- und Administrationsdaten im XML-Format, die vom OpenScape Contact Center-System zur Verwendung in Workforce Management-Anwendungen von Drittanbietern exportiert werden.

## **Einführung in OpenScape Contact Center**

Produktdokumentation

## 3 OpenScape Contact Center-Leistungsmerkmale

Dieses Kapitel enthält eine kurze Beschreibung der nützlichen Leistungsmerkmale des OpenScape Contact Center-Systems.

### 3.1 Call Director

Das lizenzierte Leistungsmerkmal Call Director ermöglicht zusammen mit OpenScape Contact Media Service Sprachprozessor die Ausführung interaktiver Nachrichten und Ansagen.

Call Director ist eine voll integrierte, einfache IVR-Anwendung für interaktive Anrufverarbeitung, die zur Bearbeitung ankommender Front-End-Interaktionen genutzt werden kann. Call Director steigert die Produktivität bei der Anrufabwicklung und beim Kundendienst ohne die hohen Kosten und die Komplexität von kompletten IVR-Systemen.

Call Director bietet eine Reihe von Anrufverarbeitungs-Leistungsmerkmalen wie z. B.:

- **Nachrichten und Ansagen** – Bieten Sie Kunden individuelle Begrüßungen und Informationsmeldungen zur Automatisierung von Selbstbedienungselementen wie Geschäftszeiten, wöchentlichen Werbeaktionen oder häufig gestellten Fragen.
- **Menüabfragen** – Ermitteln Sie Anforderungen, indem Sie Kunden die Möglichkeit geben, mit der Tastatur ihres Telefons Optionen zu wählen und durch Menüs zu navigieren. In diesen interaktiven Menüs können Kunden Auswahlen treffen, während sie in der Warteschlange warten. Die Menüs können unterbrechbar sein, so dass der Kunde nicht auf das Ende der Ansage warten muss und direkt seine Auswahl eingeben kann.
- **Ziffernerfassung** – Dienst zum Einholen von Informationen vom Kunden über die Telefon tastatur. Die gesammelten Ziffern können in Echtzeit an den Desktop des annehmenden Benutzers übermittelt werden, um die Anrufbearbeitung zu optimieren. Die Informationen können auch an Drittanbieter-Anwendungen, zum Beispiel ein Abrechnungssystem, übermittelt werden, um von dort eine Kundendatei automatisch abzurufen.
- **Leistungslevel-Nachrichten** – Halten Sie Ihre Kunden auf dem Laufenden und bieten Sie Ihnen Echtzeit-Feedback über den Status ihres Anrufs, z. B. die voraussichtliche Wartezeit oder ihre Position in der Warteschlange. Diese intelligenten Nachrichten helfen, Abbruchraten zu senken, indem sie die Kundenerwartungen steuern.

## 3.2 Kontaktbearbeitung

Das OpenScape Contact Center-System kann die folgenden Kontakttypen weiterleiten, verfolgen und bearbeiten:

- [Sprache](#)
- [Callback](#)
- [E-Mail](#)

### 3.2.1 Sprache

Beim Arbeiten mit einer Kommunikationsplattform zum Verwalten von Anrufen übernimmt das OpenScape Contact Center-System folgende wichtige Aufgaben: Berechnen und Übermitteln von Anweisungen zur Anrufweiterleitung, Sammeln von Statistiken, Verwalten der Interaktion von Benutzern und Komponenten mit der Kommunikationsplattform. Die Kommunikationsplattform ist zuständig für die erste Phase der Anrufverarbeitung, grundlegende Operationen wie Transfer und Halten und andere Basisaufgaben für Sprache.

Das OpenScape Contact Center-System unterstützt die in [Abschnitt 2.2, "Voraussetzungen für Kommunikationsplattformen"](#), auf Seite 12 aufgelisteten Kommunikationsplattformen.

### 3.2.2 Callback

Das lizenzierte Leistungsmerkmal Callback ermöglicht Ihnen, Benutzern und Kunden die Fähigkeit zum Erzeugen von Callbacks bereitzustellen. Ein Callback ist eine Anforderung für einen Rückruf, die üblicherweise auf eine frühere Interaktion des Kunden mit dem Contact Center zurückgeht.

Ein Callback kann auf folgende Arten erzeugt werden:

- Eine Callback-Anforderung wird anhand der Komponente Callback einrichten als Teil des Workflows generiert. Mit dieser Methode können Sie einen Callback für einen bestimmten Benutzer reservieren.
- Eine Sprach-Warteschlange kann so konfiguriert werden, dass ein Callback automatisch eingerichtet wird, wenn ein Kunde einen Anruf abbricht.

---

**HINWEIS:** Es werden auch zusätzliche Methoden zur automatischen Einrichtung von Callbacks unterstützt; zum Beispiel kann ein IVR-System Kontaktinformationen sammeln, um den Callback einrichten. Wenden Sie sich an Ihren Servicevertreter, um weitere Informationen zu erhalten.

---

- Ein Benutzer plant einen Callback von der Client-Desktop-Anwendung. Mit dieser Methode können Sie einen Callback für einen bestimmten Benutzer reservieren.
- Ein Kunde generiert eine Callback-Anforderung von einer Webseite.

### 3.2.3 E-Mail

Mit dem lizenzierten Leistungsmerkmal E-Mail können Sie Kunden die Möglichkeit bereitstellen, über E-Mail-Nachrichten mit Ihrem Contact Center zu interagieren. Der Kunde sendet eine E-Mail-Nachricht an eine bestimmte E-Mail-Adresse, und die E-Mail-Nachricht wird über Ihren Unternehmens-E-Mail-Server an den OpenScape Contact Center E-Mail-Server weitergeleitet.

---

**HINWEIS:** Eine Multi-Kanal-Lizenz wird zur Bearbeitung dieses Mediums benötigt.

---

## 3.3 Rückmeldungen und Produktivität

Das OpenScape Contact Center-System bietet Tools für Leistungsfeedback und Produktivität, die es Client Desktop-Benutzern ermöglichen, die aktuellen Betriebsbedingungen zu verstehen und ihre persönliche Leistung zu steuern, und verbessert so die Effizienz und Zufriedenheit der Mitarbeiter. Das führt zu einer Entlastung der Supervisors, weil die Benutzer ihre persönliche Leistung im Zusammenhang mit Service-Level-Zielen oder betrieblichen Zielen sehen können.

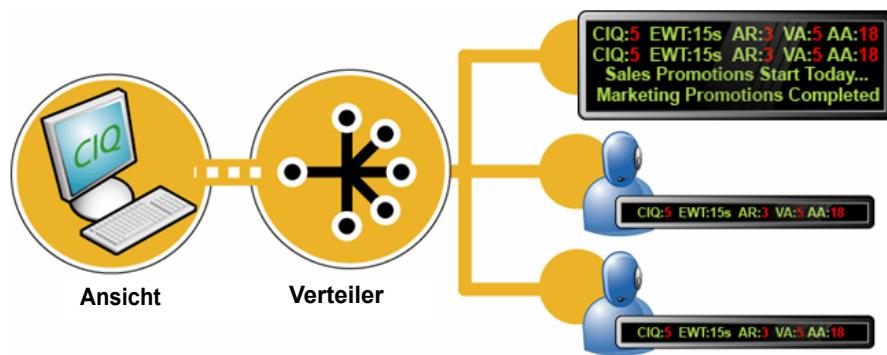
### 3.3.1 Wandanzeigen und Broadcaster

Eine Wandanzeige ist eine elektronische Nachrichtentafel, über die Echtzeit-Statistikdaten und allgemeine Systeminformationen zum Contact-Center laufen und so für mehrere Benutzer gleichzeitig sichtbar sind. Die Daten auf der Wandanzeige werden mit der gleichen Frequenz aktualisiert wie die Client Desktop-Anwendung, so dass alle Benutzer optisch über Änderungen der Betriebsbedingungen des Contact-Centers informiert werden können.

Der Broadcaster ist eine integrierte Ticker-Anzeige, die wie eine persönliche Wandanzeige Echtzeit-Betriebsstatistiken und Supervisor-Meldungen direkt auf den Benutzer-Desktop sendet. Die Benutzer können die Anzeige steuern, indem sie sie stoppen, bewegen oder Geschwindigkeit und Richtung der Anzeige

steuern. Der Broadcaster kann als Teil der Client Desktop-Anwendung angezeigt oder abgetrennt und an eine andere Stelle auf dem Bildschirm verschoben werden.

Ansichten und Verteiler werden verwendet, um Nachrichten und statistische Daten an Wandanzeigen und Broadcaster zu senden. Eine Ansicht zeigt Informationen auf einer Wandanzeige oder einem Benutzer-Desktop, z. B. Leistungsstatistiken für Kontakte, Benutzer, Gruppen oder Warteschlangen. Ein Verteiler ist eine Gruppe von Benutzern oder Wandanzeigen, der Sie eine Wandanzeige-Ansicht zuweisen können.



### 3.3.2 Persönliche Leistungsstatistiken

Persönliche Leistungsstatistiken informieren Benutzer optisch über die Einhaltung von Schwellwerten und von Vorgesetzten festgelegten Geschäftszielen wie Auslastung, Kontaktbearbeitungszeit und Anzahl der bearbeiteten Kontakte.

Kumulative Informationen werden ab dem Beginn der Schicht des Benutzers angezeigt und in Echtzeit aktualisiert. Statistiken können darauf konfiguriert werden, beim Überschreiten ihrer Schwellwerte die Farbe zu ändern oder zu blinken.

### 3.3.3 Anzeige Wartende Kontakte

Die Anzeige Wartende Kontakte ist eine visuelle Anzeige der Anzahl der Kontakte, die in der Warteschlange warten und für die der Benutzer geeignet ist. Das erlaubt es den Benutzern, ihre Aktivitäten entsprechend zu timen.

Die Anzeige Wartende Kontakte verfügt über konfigurierbare Schwellwerte, um Leistungsspitzen und -senken zu identifizieren. Die Anzeige hat vier Zustände: aus, an, langsames Blinken und schnelles Blinken. Diese Zustände entsprechen

den Schwellwerten, die in der Manager-Anwendung gesetzt werden können. Mit zunehmender Anzahl wartender Kontakte und gleichzeitigem Überschreiten der Schwellwerte durchläuft die Anzeige die verschiedenen Zustände.

## **3.4 Anwesenheit und Kooperation**

Verschiedene Tools ermöglichen den Zugriff auf detaillierte Anwesenheitsinformationen für alle Medien, sodass Client Desktop-Benutzer schnell die geeignete Person finden, die helfen kann, ein Kundenproblem in Echtzeit zu lösen.

Mithilfe dieser Tools können Ihre Contact Center-Benutzer:

- Ihre Effektivität maximieren
- Unnötige Callbacks, Wiedereinreihungen und Weiterleitungen an VoiceMail vermeiden, um Zeit und Kosten zu sparen
- Ressourcen im gesamten Unternehmen optimal nutzen, um höherwertigen Service bei Interaktionen bereitzustellen
- Die Erstauflösungsrate verbessern, um die Produktivität und Kundenzufriedenheit zu erhöhen

### **3.4.1 Teamliste**

Die Teamliste ist ein voll integriertes Echtzeit-Anwesenheits- und Kooperationsstool, mit dem ein Benutzer den Status und die Verfügbarkeit von bis zu 100 Kollegen innerhalb und außerhalb des Contact Centers sehen kann. Welche Benutzer in der Teamliste angezeigt werden können, wird in der Manager-Anwendung definiert.

Teamlistenmitglieder können nach Name, Abteilung, aktuellem Status und auch nach aktuell verwendeten Medien sortiert werden. Bei Bedarf können die Benutzer schnell die Person kontaktieren, die sie zur Klärung eines Kundenproblems benötigen.

### **3.4.2 Teamleiste**

Mit der Teamleiste können Benutzer eine Gruppe mit bis zu 25 Teammitgliedern anlegen, mit denen sie am häufigsten zusammenarbeiten, und diese Liste für den schnellen Zugriff als Desktop-Symbolleiste anzeigen. Die Teamleiste enthält eine Teilmenge der Einträge von der Teamliste.

## **OpenScape Contact Center-Leistungsmerkmale**

### Anwesenheit und Kooperation

Die Teamleiste ist komplett anpassbar. Der Benutzer kann Teammitglieder hinzufügen oder löschen, die Teamleiste an eine andere Position auf dem Bildschirm verschieben und ihre Größe ändern.

#### **3.4.3 Kurzwahlliste**

Zur Effizienzsteigerung können die Benutzer eine persönliche Kurzwahlliste mit bis zu 100 Personen einrichten, mit denen sie am häufigsten zu tun haben. Zu diesen Kontakten können Informationen gespeichert werden, z. B. mehrere Telefonnummern und E-Mail-Adressen, so dass sich Kontaktinformationen schnell abrufen lassen.

Wenn ein Kunde beispielsweise mehrere Telefonnummern (Geschäftlich, Mobil und Privat) oder mehrere E-Mail-Adressen hat, kann der Benutzer schnell die Gewünschte auswählen.

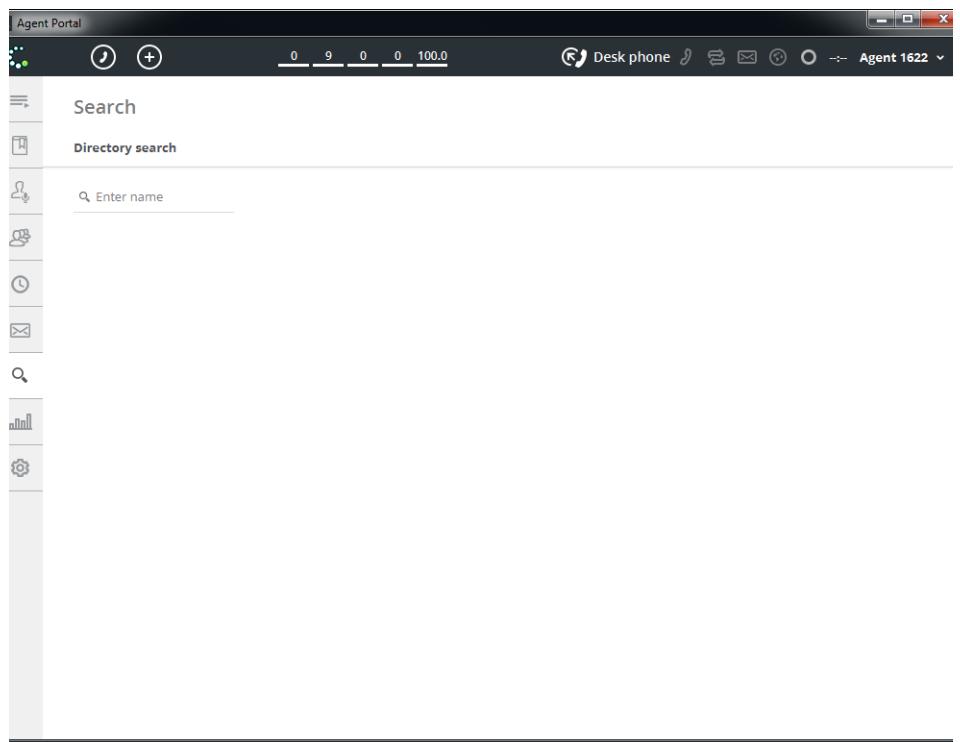
#### **3.4.4 Kurzwahlleiste**

Mit der Kurzwahlleiste können Benutzer eine Gruppe von bis zu 25 Personen anlegen, mit denen sie am häufigsten Kontakt haben, und diese Liste für den schnellen Zugriff als Desktop-Symbolleiste anzeigen. Die Kurzwahlleiste enthält eine Teilmenge der Einträge aus der Kurzwahlliste.

Die Kurzwahlleiste ist voll anpassbar. Der Benutzer kann Kontakte hinzufügen oder löschen, die Kurzwahlleiste an eine andere Position auf dem Bildschirm verschieben und ihre Größe ändern.

### 3.4.5 Verzeichnis

Um die Erstkontakteauflösung zu verbessern und andere Wissensquellen zu nutzen, können Client Desktop- oder Agent Portal-Benutzer vorhandene LDAP-kompatible Verzeichnisse innerhalb und außerhalb des Unternehmens abfragen sowie Kollegen und Kunden außerhalb des Contact Centers konsultieren.



---

Wenn das optionale Leistungsmerkmal Anwesenheitsintegration aktiviert ist und der Client Desktop- oder Agent Portal-Benutzer eine Verzeichnissuche durchführt, versucht das System, die Anwesenheit für jeden Eintrag in den Suchergebnissen wie folgt abzurufen:

- Das System versucht zunächst, den Anwesenheitsstatus des Benutzers und den Anwesenheitsstatus des Sprachmediums von OpenScape UC Application abzurufen (unter der Voraussetzung, dass das Leistungsmerkmal OpenScape UC-Anwendungsintegration aktiviert und konfiguriert ist).
- Wenn der Benutzer kein OpenScape UC Application-Benutzer ist oder das Leistungsmerkmal OpenScape UC-Anwendungsintegration nicht aktiviert oder nicht verfügbar ist, versucht das System den Anwesenheitsstatus des Benutzers vom OpenScape Contact Center-System abzurufen.

Einträge im Verzeichnis können der Einfachheit halber per Mausklick zur Kurzwahlliste oder Kurzwahlleiste hinzugefügt werden.

## 3.5 Reporting

Sie können das Leistungsmerkmal Reporting von Manager verwenden, um Leistungsdaten anzuzeigen, die Ihnen dabei helfen können, die Problembehandlung zu vereinfachen, die Effizienz Ihres Contact Centers zu erfassen und Ihre OpenScape Contact Center-Konfiguration zu optimieren. Die Reporting-Funktion stellt Echtzeit-Statistiken, Summenstatistiken für den aktuellen Tag und historische Statistiken für verschiedene Contact-Center-Ressourcen bereit. Die Optionen reichen von Online-Ansichten, die den aktuellen Status bestimmter Ressourcen zeigen, bis zu herkömmlichen Statistikübersichten.

### 3.5.1 Echtzeit- und Summenreporte

Echtzeit-Reporte bieten detaillierte, aktuelle Informationen über das Contact Center wie Benutzer-Auslastung, Service-Levels, Abbruchraten und durchschnittliche Bearbeitungszeit für alle Medientypen. Sie können aus einem großen Bereich von Statistikwerten auswählen, um sowohl gemischte als auch medienspezifische Reporte zu erstellen.

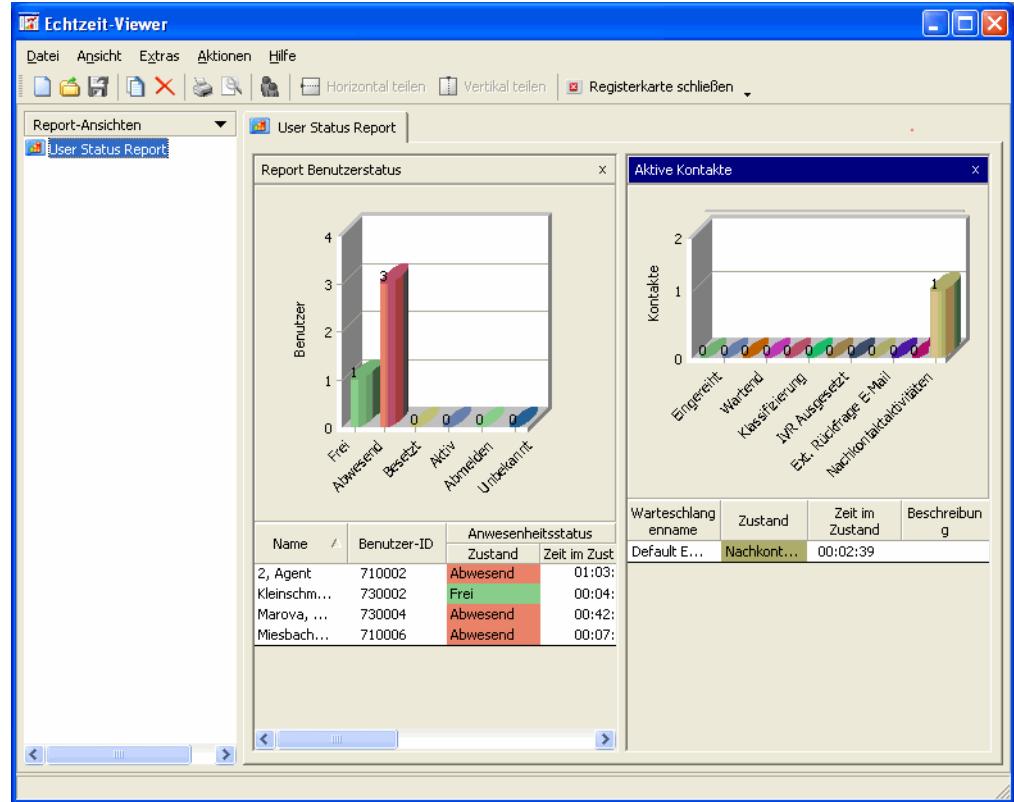
Summenreporte liefern kumulierte Leistungsstatistiken für die letzten 24 Stunden. Diese Statistiken werden laufend in konfigurierten Intervallen aktualisiert, z. B. alle 15 Minuten oder jede Stunde, damit Trenddaten berücksichtigt werden können, mit denen Sie Vergleiche zur Vortagesstatistik ziehen können.

Echtzeit-Report und Summenreporte verfügen über eine Alarmfunktion, um Sie auf wichtige Werte in den Reportspalten aufmerksam zu machen. Für jede Spalte in dem Report können Sie eine Schwellwert-Bedingung setzen.

Ansichten können in verschiedenen Grafik- oder Tabellenformaten angezeigt werden. Ein integriertes Analysemodell verwendet aktuelle Datentrends zur Vorhersage von Leistungsmustern und Kontaktvolumina in Echtzeit und ermöglicht es Ihnen so, bessere Entscheidungen hinsichtlich Personalressourcen oder Kontaktrouting-Strategien zu treffen.

Der Echtzeit-Viewer bietet die Möglichkeit, einzelne Reportansichten anzuzeigen. Jede Reportansicht kann bis zu vier Echtzeit- oder Summenreporte anzeigen. Diese Ansichten werden automatisch in konfigurierbaren Intervallen auf dem Bildschirm aktualisiert.

Nachfolgend ist beispielhaft ein Echtzeit-Report im Echtzeit-Viewer dargestellt.



### 3.5.2 Historische Reports

Historische Reports bieten statistische Übersichten über die Leistung von speziellen Ressourcen über einen bestimmten Zeitraum. Historische Reports dienen normalerweise dazu, die Leistung des Contact Centers, die Effizienz der Konfiguration und die Produktivität einzelner Warteschlangen und Benutzer zu erfassen und auszuwerten. Statistiken sind auf Benutzer-, Abteilungs- und Standortebene verfügbar.

Historische Reports können bei Bedarf angezeigt oder für tägliche, wöchentliche oder monatliche Ausführung eingeplant werden. Die Reports können in einer Vielfalt grafischer und tabellarischer Formate erstellt und in diversen Formaten gedruckt bzw. exportiert werden. Das System kann außerdem historische Reports als Anlagen von E-Mail-Nachrichten automatisch verteilen.

## OpenScape Contact Center-Leistungsmerkmale

### Reporting

Der Report-Viewer ermöglicht eine flexible Anpassung der Reportausgabe selbst bei bereits ausgeführten Reporten. Die Sortierung und Reihenfolge der Inhalte kann geändert werden, und die auf dem Bildschirm angezeigte Detailstufe des Reports kann angepasst werden.

Nachfolgend ist beispielhaft ein Historischer Report im Report-Viewer dargestellt.

The screenshot shows a Windows application window titled "Report-Viewer". The menu bar includes "Datei", "Ansicht", "Extras", "Aktionen", and "Hilfe". Below the menu is a toolbar with icons for file operations like Open, Save, Print, and a refresh symbol. A dropdown menu "Registerkarte schließen" is open. The main area displays a report titled "Sample User Historical Report, 01/01/2010 to 25/01/2010". The report is a grid table with columns: Name, Angeboten, Bearbeitet, Weitergeleitet, Klingeln, Abgebro..., Angemeldet, Frei, Besetzt, and Abwesend. The "Weitergeleitet" column is partially visible. The data is grouped by user (A1) and date (19/01/2010, 21/01/2010, 22/01/2010). The report shows various activity counts and total times. At the bottom, a summary row provides totals for all users. The status bar at the bottom left says "32 Elemente".

Name	Angeboten			Bearbeitet	Weitergeleitet	Klingeln	Abgebro...	Gesamtzeit				
	Alle	Alle			Weitergeleitet			Angemeldet	Frei	Besetzt	Abwesend	
A1	9	8						1	1:01:18:34	19:57:09	00:00:00	05:17:08
19/01/2010	6	5						1	02:04:34	00:36:02	00:00:00	01:27:05
14:00	1	1						0	00:37:27	00:18:37	00:00:00	00:18:22
15:00	2	1						1	00:58:02	00:14:20	00:00:00	00:43:30
16:00	3	3						0	00:29:05	00:03:05	00:00:00	00:25:13
21/01/2010	3	3						0	13:08:38	09:15:45	00:00:00	03:50:03
22/01/2010	0	0						0	10:05:22	10:05:22	00:00:00	00:00:00
	9	8						1	1:01:18:34	19:57:09	00:00:00	05:17:08

### 3.5.3 Aktivitätsreporte

Sie können drei Arten von Aktivitätsreporten generieren:

- **Ursprungs-Aktivitätsreport** – Liefert historische, minutengenaue Zustands- und Aktivitätsdaten für einen Benutzer oder eine Gruppe von Benutzern während eines definierten Zeitintervalls für einen angegebenen Datumsbereich. Wenn mehrere Orte konfiguriert sind, können Sie wählen, den Report basierend auf der Zeitzone des lokalen Standorts oder des Benutzerortes auszuführen.
- **Ursprungs-Aktivitätsreport** – Liefert historische, minutengenaue Zustands- und Ereignisdaten für alle Kontakte von einem Ursprung oder einer Liste mit Ursprüngen während eines definierten Zeitintervalls für einen angegebenen Datumsbereich.
- **Liste geplanter Callbacks** – Liefert eine Liste der für das Contact Center geplanten Callbacks.

Nachfolgend ist beispielhaft ein Benutzer-Aktivitätsreport dargestellt:

Benutzer	Zeit	Aktivität	Details
Benutzer1	6/7/2012	Angemeldet	Aktivitäten: 2
	16:00 an 17:00		Aktivitäten: 2
		4:22:41 PM Angemeldet	Angemeldet bei: E
		4:22:41 PM Nicht verfügbar ausg...	Grund: Nicht festg
Benutzer2	6/7/2012	Angemeldet	Aktivitäten: 3
	16:00 an 17:00		Aktivitäten: 3
		4:23:04 PM Angemeldet	Angemeldet bei: S
		4:23:04 PM Nicht verfügbar ausg...	Grund: Nicht festg
		4:23:05 PM Angemeldet	Angemeldet bei: E
Benutzer3	6/7/2012	Angemeldet	Aktivitäten: 3
	16:00 an 17:00		Aktivitäten: 3
			Aktivitäten: 3

Aktivitäten: 8 Elemente | Markiert: 0 Elemente | master Verbunden mit boss

## 3.6 Routing

Es stehen verschiedene Routing-Leistungsmerkmale zur Verfügung, mit deren Hilfe Sie ein eigenes Routingkonzept entwickeln können.

### 3.6.1 Gruppenbasiertes Routing

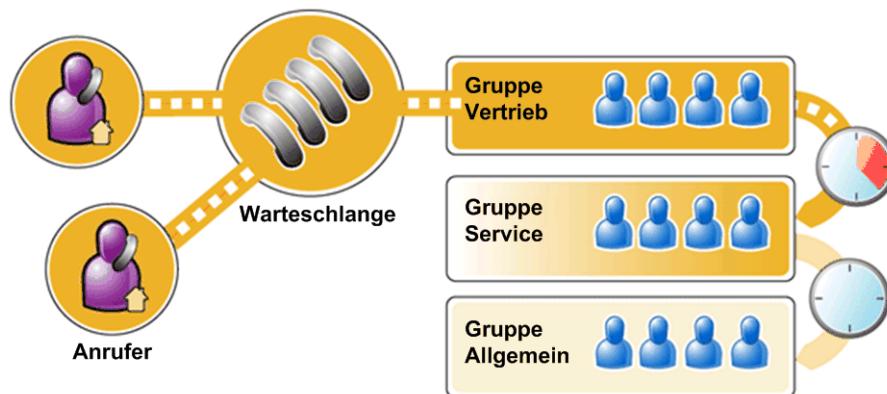
Unter gruppenbasiertem Routing versteht man die Zuordnung eines Kontakts zu der besten Gruppe von Benutzern, die für die Bearbeitung des Kontakts geeignet sind.

Wenn OpenScape Contact Center einen Kontakt an eine Warteschlange weiterleitet, wird im ersten Schritt der Warteschlange versucht, den Kontakt an einen Benutzer in einer primären Gruppe von Benutzern weiterzuleiten, die für die Bearbeitung des Kontakts am besten geeignet sind. Wenn die primäre Gruppe den Kontakt nicht in der angegebenen Zeit bearbeiten kann, wird der Kontakt an eine oder mehrere Überlaufgruppen weitergeleitet. Der Überlaufmechanismus hat eine additive Wirkung – an jedem Punkt, an dem ein Kontakt in eine neue Gruppe überläuft, wird die neue Gruppe von Benutzern zum aktuellen Pool der verfügbaren Benutzer hinzugefügt.

## OpenScape Contact Center-Leistungsmerkmale

### Routing

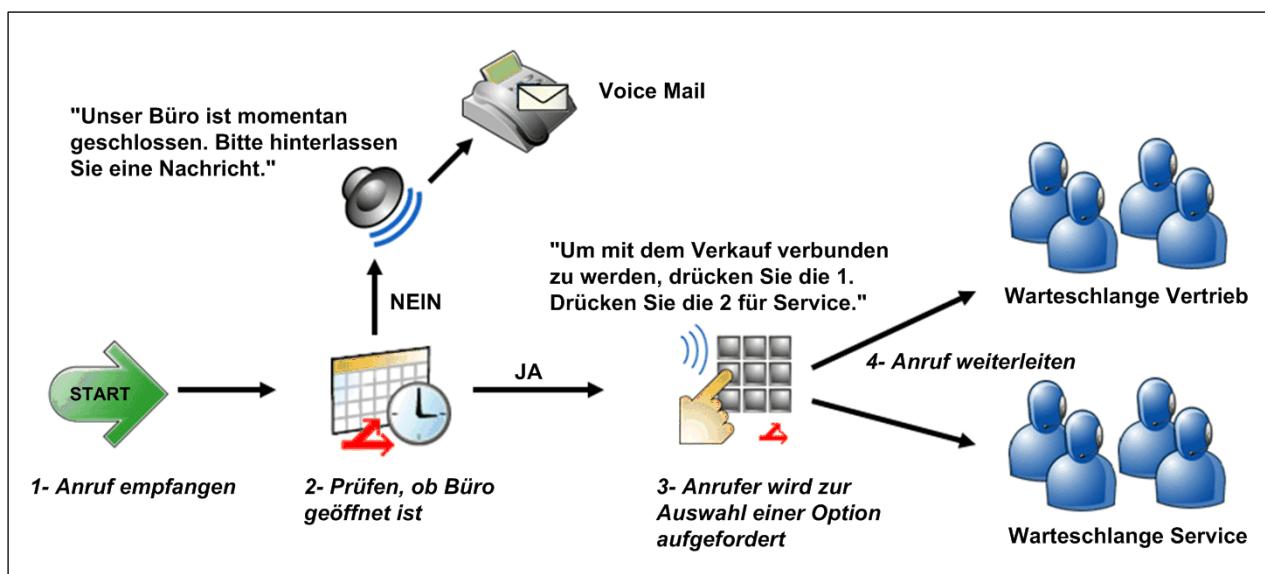
Im folgenden Beispiel ist Vertrieb die primäre Gruppe. Kann der Anruf nicht innerhalb einer vordefinierten Zeit angenommen werden, wird die Überlaufgruppe Service zu der Warteschlange hinzugefügt. Wenn der Anruf immer noch nicht angenommen wird, wird die Überlaufgruppe Allgemein hinzugefügt. Dieses Warteschlangenkonzept gilt für alle unterstützten Medientypen.



### 3.6.2 Routingkonzept-Abläufe

Ein Routingkonzept-Ablauf ist eine Abfolge von Ereignissen zur Weiterleitung eines Kontakts im Contact Center. Bei der Ablaufverarbeitung kann ein Kontakt basierend auf Kriterien wie der Uhrzeit, dem Ursprung oder Ziel des Kontakts, Informationen aus einer Datenbanksuche oder Leistungsstatistiken weitergeleitet werden. Andere medienspezifische Kriterien, zum Beispiel Schlüsselwörter in E-Mail-Nachrichten oder vom Kunden mittels Call Director eingeholte Informationen, können ebenfalls verwendet werden.

Nachfolgend ist beispielhaft ein grundlegender Routingkonzept-Ablauf für ankommende Anrufe dargestellt.



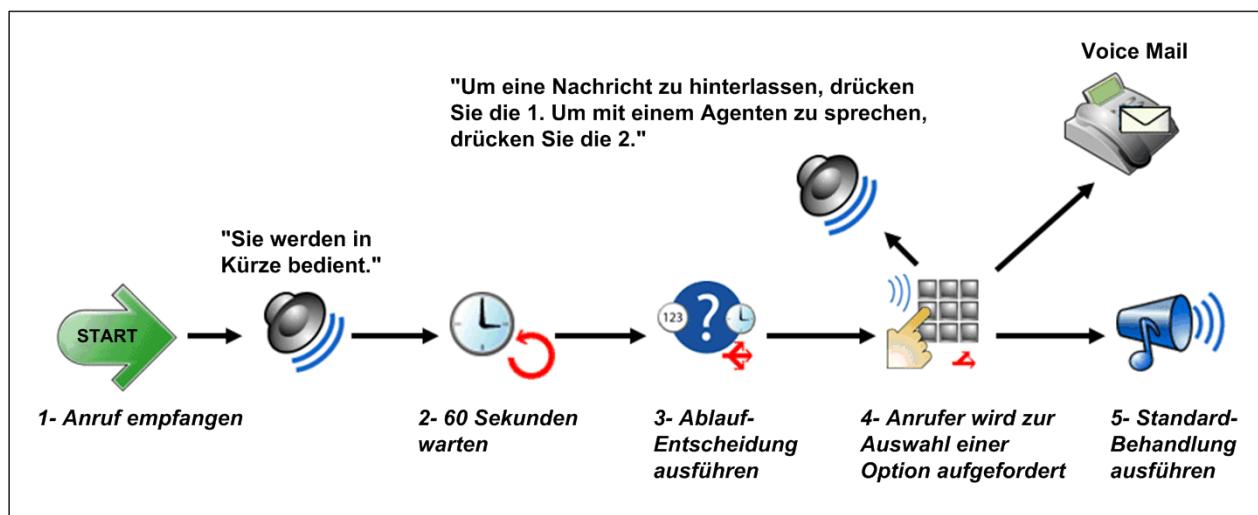
In diesem Beispiel:

1. Wird ein Anruf von OpenScape Contact Center empfangen.
2. Die Komponente Zeitplan überprüft die Zeit. Wenn der Anruf außerhalb der Geschäftszeiten eingeht, wird eine Ansage abgespielt und der Anrufer erhält die Möglichkeit, eine Sprachnachricht zu hinterlassen.
3. Wenn der Anruf während der Geschäftszeiten eingeht, werden dem Anrufer Menüoptionen angeboten, damit der Anruf an die entsprechende Abteilung weitergeleitet werden kann.
4. Der Kunde wird an eine entsprechende Warteschlange weitergeleitet, die für die Abteilung konfiguriert ist und sein Anruf wird vom ersten verfügbaren Benutzer bearbeitet.

### 3.6.3 Warteschlangenprozess-Abläufe

Ein Warteschlangenprozess-Ablauf bestimmt, was mit einem Kontakt geschieht, während er in der Warteschlange wartet. Ein Warteschlangenprozess-Ablauf wird primär verwendet, um Nachrichten für Kunden abzuspielen, zusätzliche Informationen von Kunden einzuholen oder den Kunden die Möglichkeit zu geben, die zuvor von ihnen eingegebenen Routing-Informationen zu ändern, während sie auf einen verfügbaren Benutzer warten. Allgemein können Sie in einem Warteschlangenprozess-Ablauf die gleichen Funktionen wie in einem Routingkonzept-Ablauf ausführen.

Nachfolgend ist beispielhaft ein grundlegender Warteschlangenprozess-Ablauf für die Bearbeitung von Anrufern in der Warteschlange dargestellt.



In diesem Beispiel:

1. Wird ein Anruf von OpenScape Contact Center empfangen und der Kunde mit einer Ansage begrüßt.
2. Der Anruf wartet das vorkonfigurierte Warteintervall (in diesem Beispiel 60 Sekunden).
3. Die Komponente Ablaufentscheidung überprüft, wieviel Wartezeit abgelaufen ist. Wenn das vorkonfigurierte Warteintervall beendet ist, werden dem Anrufer Menüoptionen angeboten.
4. Der Anrufer entscheidet sich, auf den nächsten verfügbaren Benutzer zu warten.
5. Die Standardbehandlung wird auf den Anruf angewendet.

## 4 OpenScape Contact Center-Anwendungen

Dieser Abschnitt beschreibt die wichtigsten Leistungsmerkmale der Anwendungen OpenScape Contact Center Manager, Client Desktop und System Monitor.

Bei diesen Anwendungen werden die folgenden Sprachen unterstützt: Englisch, Französisch, Deutsch, Italienisch, Portugiesisch Spanisch und Finnisch.

### 4.1 Manager-Anwendung

Die Anwendung OpenScape Contact Center Manager bietet Contact Center-Managern und -Supervisors eine einheitliche und benutzerfreundliche Schnittstelle für alle Contact Center-Verwaltungsaufgaben.

Manager-Leistungsmerkmale sind u. a.:

- Intuitive Benutzeroberfläche für Systemkonfiguration und Benutzerverwaltung.
- Leistungsfähiges Entwicklungstool für Routingkonzept und Warteschlangenprozess-Abläufe.
- Echtzeit-Statistiken und Leistungsdaten, die direkt an Benutzer-Desktops oder Wandanzeigen gesendet werden können
- Anpassbare Echtzeit-Reporte, Summenreporte und historische Reporte in grafischer und tabellarischer Form.
- Integriertes Analysemodell für die Trendprognose unter Betriebsbedingungen.
- Konfigurierbare Alarne, Schwellwerte und Benachrichtigungen.
- Automatische Erkennung und Identifizierung von Synchronisierungsfehlern oder nicht übereinstimmenden Ressourcen.

## 4.1.1 Standard-Benutzerprofile

Die Manager-Anwendung enthält einen Satz von Standard-Benutzerprofilen, die eine breite Palette von Funktionen und Zuständigkeiten bereitstellen. Sie können diese Profile wie vorgegeben übernehmen oder auch modifizieren, um sie spezifischen Berechtigungsanforderungen auf Ihrem Standort anzupassen.

### 4.1.1.1 Manager-Benutzerprofile

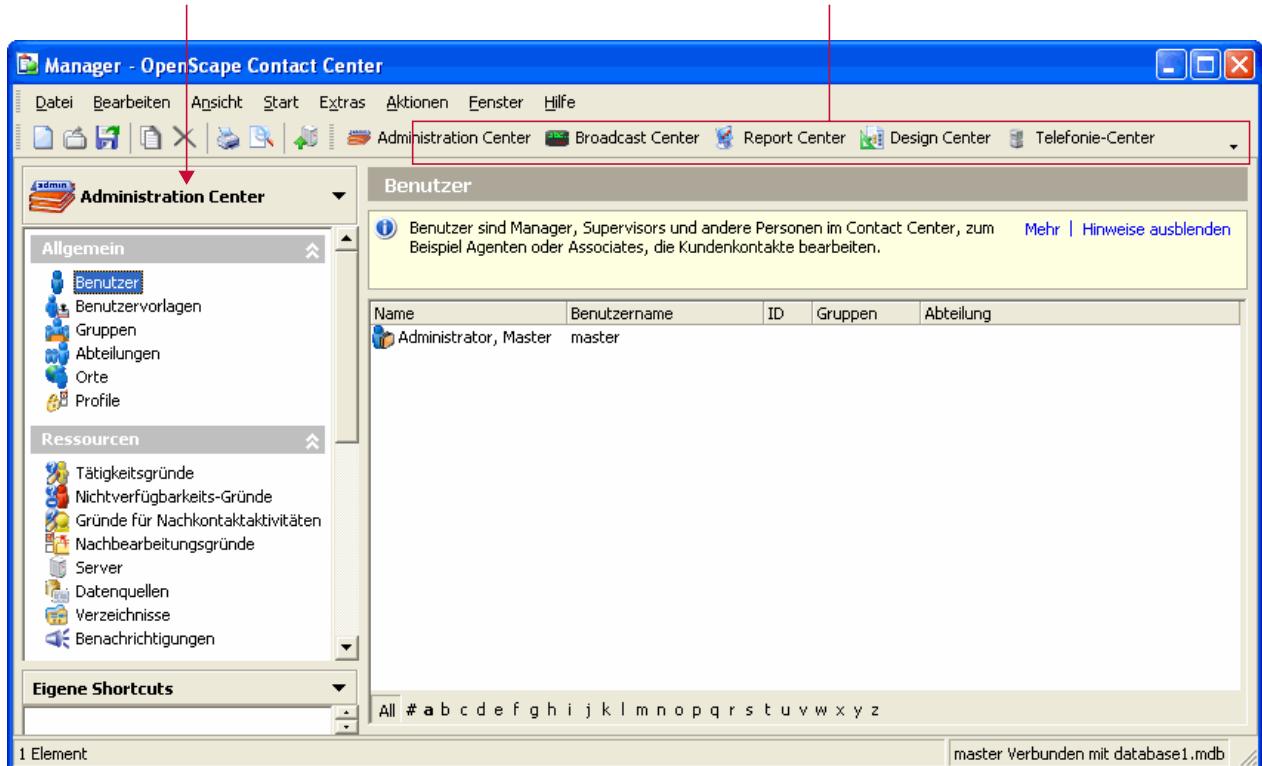
Das System stellt die folgenden Standard-Benutzerprofile für die Manager-Anwendung bereit:

- **Administrator** – Das Administrator-Profil eignet sich für Benutzer mit beschränkten Administratoraufgaben. Dieses Profil ermöglicht den Zugriff auf alle Konfigurationselemente außer denen, die direkt mit der Kontaktweiterleitung und mit Interaktionen mit externen Ressourcen (zum Beispiel Kommunikationsplattformen) zusammenhängen. (Der Zugriff auf diese Elemente erfolgt im Profil Haupt-Administrator.)
- **Manager** – Das Profil Manager ist für Benutzer vorgesehen, die für die Geschäftsziele im gesamten Contact Center sowie für die Personaleinstellung und die Leistung des Contact Centers verantwortlich sind. Dieses Profil ermöglicht den Zugriff auf Reports, mit deren Hilfe der Manager die Leistung der Mitarbeiter einschätzen und messen kann.
- **Haupt-Administrator** – Das Profil Haupt-Administrator ist für Benutzer vorgesehen, die für die Konfiguration sämtlicher Ressourcen in OpenScape Contact Center zuständig sind. Dieses Profil bietet vollen Zugriff auf das System, einschließlich der Möglichkeit zum Ändern aller Contact Center-Einstellungen.
- **Supervisor** – Das Profil Supervisor ist für Benutzer vorgesehen, die für die tägliche Überwachung des Contact Center-Personals zuständig sind. Ihre Aufgabe ist es, die Leistung zu überwachen und die Kundenzufriedenheit sicherzustellen. Dieses Profil ermöglicht den Zugriff auf Echtzeit-Kommunikation und -Reporting.
- **Telekommunikationsexperte** – Das Profil Telekommunikationsexperte eignet sich für Benutzer wie IT-Experten und Administratoren, die für den Support für das Contact Center und die Konfiguration der Computer- und Sprachaspekte von OpenScape Contact Center zuständig sind. Dieses Profil ermöglicht den Zugriff auf System- und Sprache-Einstellungen.

## 4.1.2 Work Center

Die Manager-Anwendung enthält fünf Haupt-Arbeitsbereiche (Work Center), die Sie bei der Ausführung wichtiger Contact Center-Verwaltungsaufgaben unterstützen: Administration Center, Broadcast Center, Design Center, Report Center und Telefonie-Center.

Ausgewähltes Manager Work Center



Zugriff auf weitere Work Center

### 4.1.2.1 Administration Center

Das Administration Center bietet eine zentrale Administrationsmöglichkeit für alle benutzerbezogenen Einstellungen. Im Administration Center definieren und verwalten Sie Ressourcen wie Benutzer, Benutzervorlagen, Profile, Datenquellen, Verzeichnisse und Benachrichtigungen.

#### **4.1.2.2 Broadcast Center**

Das Broadcast Center ist ein voll integriertes und leistungsfähiges Kommunikationswerkzeug, mit dem das Contact-Center-Personal ständig auf dem Laufenden gehalten werden kann. Über den Broadcaster können Sie Echtzeit-Statistiken und Leistungsdaten für alle Medientypen an Wandanzeigen oder direkt an Benutzer-Desktops schicken.

Das Broadcast Center ist der Bereich, in dem Sie Wandanzeige- und Broadcaster-Ansichten und Definitionen festlegen und verwalten können.

#### **4.1.2.3 Design Center**

Das Design Center ist ein visuelles, Workflow-basiertes Tool zur Festlegung intelligenter Routingkonzept- und Warteschlangenprozess-Abläufe für alle Multimedia-Contact-Center-Interaktionen.

Um die Einrichtung von Abläufen zu optimieren, bietet OpenScape Contact Center eine Bibliothek von konfigurierbaren, wiederverwendbaren Komponenten für Routingkonzepte und Warteschlangenprozesse. Mithilfe einer Drag & Drop-Oberfläche können Sie Abläufe entwerfen, die automatisch auf Vollständigkeit überprüft und validiert werden.

Das Design Center ist der Bereich, in dem Warteschlangen und Abläufe definiert und verwaltet werden, die festlegen, wie Kontakte weitergeleitet werden.

#### **4.1.2.4 Report Center**

Das Report Center verfügt über ein leistungsfähiges Reporting-Modul zur Festlegung und Anzeige von Echtzeit-Reporten, Summenreporten und historischen Reporten für alle Medientypen. Ein vielseitiges Reporting ermöglicht eine bessere Betriebsüberwachung und effizientere Entscheidungsfindung sowie die Fähigkeit, proaktiv Muster zu erkennen und auf diese zu reagieren, bevor Probleme auftreten können.

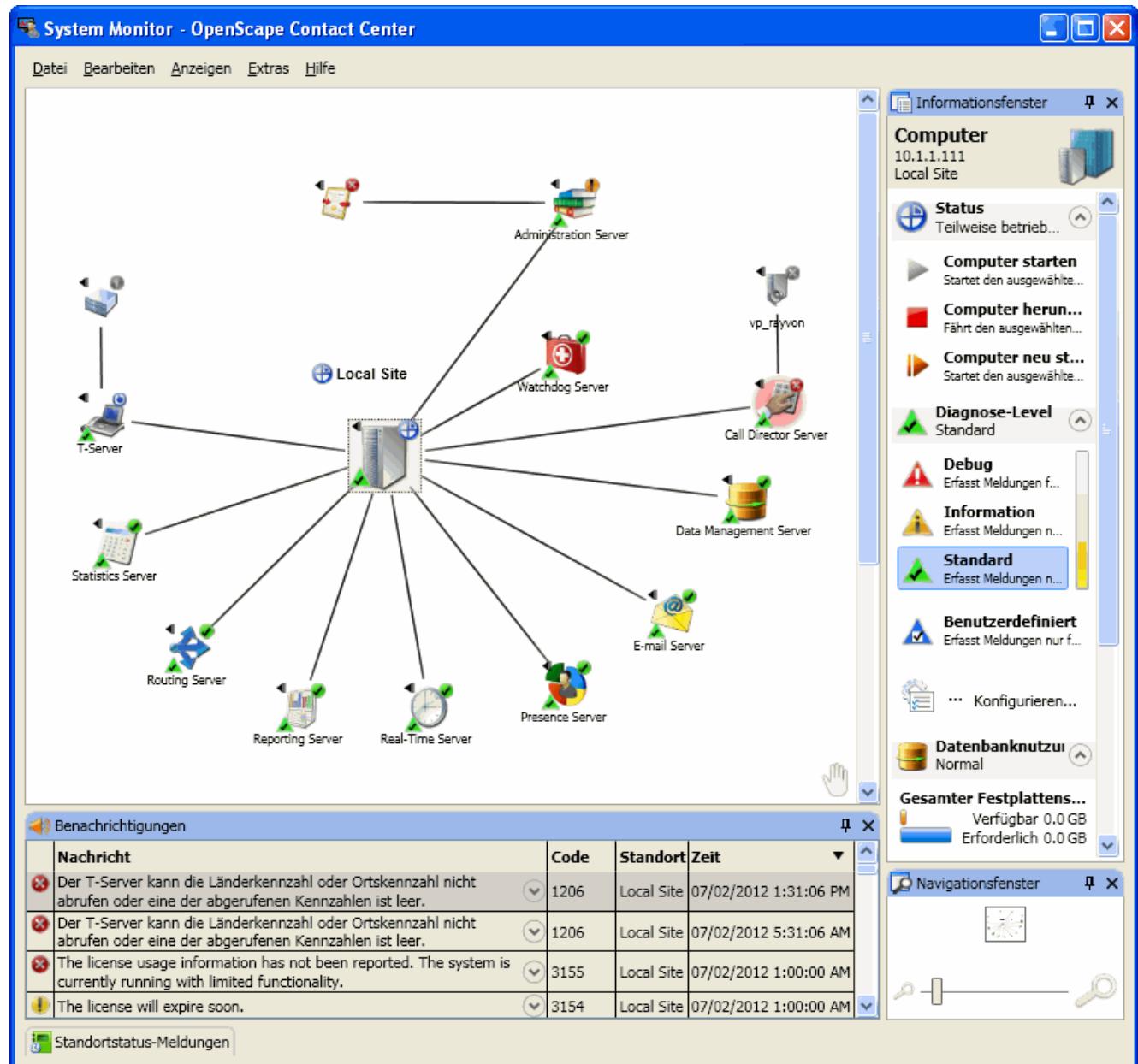
Im Report Center definieren und verwalten Sie die Reports, mit denen Sie den Betrieb Ihres Contact Centers bewerten können.

#### **4.1.2.5 Telefonie-Center**

Das Telefonie-Center vereinfacht die Synchronisierung zwischen OpenScape Contact Center und der Kommunikationsplattform. Das Telefonie-Center ist der Bereich, in dem Sie die OpenScape Contact Center-Kommunikationsplattform-Ressourcen und andere externen Komponenten, die OpenScape Contact Center überwacht, konfigurieren, um Kontakte weiterzuleiten und statistische Daten für die Reporterstellung zu sammeln.

## 4.2 System Monitor-Anwendung

Die System Monitor-Anwendung ermöglicht Administratoren, den Status des OpenScape Contact Center-OpenScape Contact Center Systems in Echtzeit zu überwachen.



## OpenScape Contact Center-Anwendungen

### Web Manager

Sie können die System Monitor-Anwendung für folgende Aufgaben einsetzen:

- Überwachen des Status des OpenScape Contact Center-Systems, einschließlich des Status eines Standorts, eines Server-Computers, eines Servers, einer Kommunikationsplattform und eines Sprachprozessors (sofern vorhanden).
- Verwalten des OpenScape Contact Center-Systems, einschließlich Starten und Beenden eines Server-Computers oder Servers, Konfigurieren der Starteinstellungen für den Administrationsserver und Konfigurieren der Diagnose.
- Problembehandlung für das OpenScape Contact Center-System, einschließlich Anzeigen von Informationen zum Betriebsstatus eines Standorts und Anzeigen von Meldungen zu potentiellen Problemen, die sich auf das System auswirken können.

## 4.3 Web Manager

Web Manager ist eine browserbasierte Anwendung, die mit dem Paket OpenScape Contact Center-Anwendungsserver installiert wird.

Mit dem Web Manager können Sie Folgendes konfigurieren:

- Einmaliges Anmelden mit dem SAML2-Protokoll für Agent Portal-Web
- Virtuelle Agenten zur Aktivierung der Chatbot-Funktionalität

## 4.4 Anwendung "Mobile Supervisor"

Mobile Supervisor ist eine Anwendung für Mobilgeräte, die in OpenScape Contact Center eine effektive Bereitstellung von Informationen zum Contact Center und den Agenten in Echtzeit unterstützt. Mobile Supervisor unterstützt Android- und iOS-Geräte wie Mobiltelefone und Tablets. Eine der folgenden Betriebssystemversionen wird benötigt, um Mobile Supervisor auf Ihrem Gerät installieren zu können:

- Android 4.4 und 5.1 bis zu 7.0
- iOS 8.x und 9.x bis zu 11.x

**Hinweis:** Android-Versionen 4.3 und früher sowie iOS 7.x und früher werden nicht unterstützt.

Mit Mobile Supervisor können Sie alle wichtigen Aspekte Ihres Contact Center überwachen und steuern, einschließlich:

- Agentenstatus und individuelle Details des Agenten wie dessen Routingzustand, verwendete Medien bearbeitete Kontakte usw.

- Warteschlangenstatus und individuelle Details zur Warteschlange wie durchschnittliche Wartezeit, Anzahl der um-/weitergeleiteten Anrufe usw.
- Änderung des Routingzustand eines Agenten (z. B. von nicht verfügbar zu abgemeldet)
- Anzeige aller verfügbaren Fähigkeiten der einzelnen Agenten und Entfernen/Zuweisen von Fähigkeiten eines Agenten

## 4.5 Web Supervisor

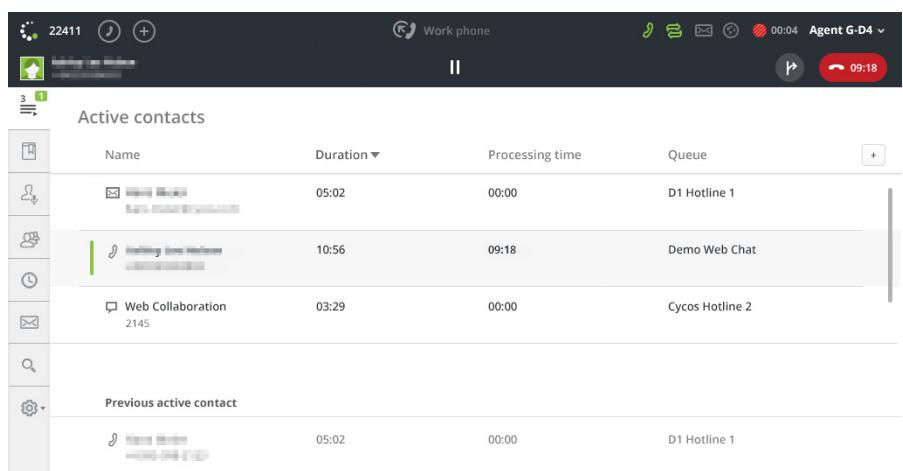
Web Supervisor ist eine webbasierte Anwendung mit den gleichen Funktionalitäten wie die Anwendung Mobile Supervisor und ist über den OSCC-Anwendungsserverdienst zugänglich.

Der Benutzer startet die Anwendung mit dem Webbrowser Google Chrome, in dem er die URI eingibt, zum Beispiel:

`https://<IP-ADRESSE-ODER-FQDN>/supervisor`

## 4.6 Anwendung “Agent Portal”

Das Agent Portal ist eine Desktop-Anwendung, mit der OpenScape Contact Center-Agenten auf ihrem Desktop ACD-Kontaktanfragen entgegennehmen, ihr Telefon steuern und mit Contact Center-Kunden chatten können. Dabei werden alle Informationen in Echtzeit angezeigt.



Die wichtigsten Leistungsmerkmale des Agent Portals sind nachstehend aufgeführt:

- Steuerung von Telefonfunktionen wie z. B.:

## OpenScape Contact Center-Anwendungen

### Agent Portal-Web

- wählen
- Anruf entgegennehmen, übergeben, halten und beenden
- Rückfrage
- Konferenz einleiten
- Informationen zum aktiven Anruf anzeigen
- Telefonstatusübersicht für alle Agenten eines Teams
- Telefonbuch mit Suchfunktion und Import/Export von Kontakten
- Konfigurierbare PopUp-Fenster für ankommende Anrufe
- Desktopbenachrichtigung für ankommende Anrufe/Chatnachrichten
- Aktivkontaktliste
- Taskleisten-Anzeigeoption für die Benutzeroberfläche
- Bearbeiten von Callbacks
- Bearbeiten von E-Mails
- Aktivieren/Deaktivieren der Anrufübergabe
- Chatten mit Contact Center-Kunden dank Web Collaboration-Integration
- Kontrolle des Agentenstatus (z. B. Verfügbar, Nicht verfügbar, Nachbereitung und Nachkontaktaktivitäten).
- Webchat zwischen Agenten und Supervisors

**Hinweis:** Während der Arbeit mit dem Agent Portal sind einige dieser Funktionen möglicherweise nicht verfügbar. Sie können jedoch von Ihrem Administrator aktiviert bzw. deaktiviert werden.

Detaillierte Informationen zum Agent Portal finden Sie im *OpenScape Contact Center V10, Agent Portal Benutzerhandbuch*

## 4.7 Agent Portal-Web

Agent Portal-Web ist eine webbasierte Agent Portal-Anwendung, die OpenScape Contact Center-Agenten viele Tools für die Beantwortung von Anfragen, die Nachverfolgung von Kontaktaktivitäten und Rückrufe bietet und ihnen hilft, rasch alle nötigen Informationen zu finden.

Agent Portal-Web ist über den OSCC-Anwendungsserver zugänglich und gibt den Agenten die Kontrolle über verschiedene Telefonfunktionen wie zum Beispiel:

- Telefonnummern wählen

- Anrufe entgegennehmen, übergeben, halten und beenden
- Rückrufe durchführen

Agent Portal-Web enthält ein Kurzwahlliste mit Suchfunktion und Funktionen zum Hinzufügen von Kontakten.

Darüber hinaus können Agenten viele Funktionen der Anwendung gezielt an ihre eigenen Vorlieben und ihren bevorzugten Arbeitsstil anpassen.

Sie können das Agent Portal-Web mit folgenden Webbrowsern verwenden:

- Google Chrome
- Mozilla Firefox
- Microsoft Edge

Die Integration in Circuit erlaubt einem Agenten nur durch Nutzung des Agent Portal Web sowohl die Funktionen des Contact Center, als auch die Sprachanrufe zu verwalten. Das Agent Portal Web führt folgende Funktionen direkt in der Circuit-Schnittstelle durch:

- Eingehende Anrufe annehmen und signalisieren.
- Ankommende Anrufe entgegennehmen.
- Getrennte Anrufe verwalten.
- Gehende Anrufe starten.
- Sprachmedien bearbeiten.
- Gespräche stumm schalten und Stummschaltung aufheben.
- Pull-Gespräche von anderen Circuit-Clients

Alle anderen Telefoniefunktionen werden über die bereits im Agent Portal Web verfügbaren regulären CTI-Funktionen abgedeckt.

**Achtung:** Die Integration in Circuit gilt nur für das Agent Portal Web.

Um eine Verbindung mit Circuit herzustellen, muss der Agent im Agent Portal Web von Circuit als Single Sign-On-Nutzer authentifiziert werden. Auf diese Weise muss keine erneute Authentifizierung in OSCC durchgeführt werden.

Sie können das Agent Portal Web mit folgenden Webbrowsern in Circuit integrieren:

- Google Chrome
- Mozilla Firefox

## 4.8 Virtuelle Agenten (Chatbots)

Die Funktion „Virtueller Agent“ ermöglicht die Integration des OpenScape Contact Centers mit einem Natural Language Processor (NLP) zur Einbindung von Chatbots.

Der Dienst „Virtueller Agent“ wird im Container des OSCC-Anwendungsservers ausgeführt und meldet alle im Web Manager konfigurierten Agenten an.

Weitere Informationen finden Sie im Kapitel **Konfiguration von virtuellen Agenten** im *Manager-Administrationshandbuch*.

## 5 Drittanbieter-Integration

Dieses Kapitel beschreibt Drittanbieter-Software und -Schnittstellen, die in OpenScape Contact Center integriert werden können.

### 5.1 Microsoft CRM-Integration

Das OpenScape Contact Center-System kann Microsoft CRM 1.2 oder Microsoft Dynamics CRM 3.0 integrieren. Die Integration bietet Contact-Center-Benutzern direkten Zugriff auf die wichtigsten Microsoft CRM-Bildschirme zur schnellen und einfachen Bearbeitung von Kontakten wie existierenden und potenziellen Kunden.

Anhand der Kundentelefonnummer oder von Kundendaten, die der Kunde über Call Director oder ein IVR-System eingibt, erzeugt das OpenScape Contact Center-System automatisch ein Popup-Fenster mit Informationen über den Kunden. Microsoft CRM Popup-Fenster lassen sich leicht in einen Routingkonzept-Ablauf integrieren. Die Integration von Microsoft CRM bietet folgende Vorteile:

- Ermöglicht schnelle und einfache Implementierung leistungsfähiger CRM-Popup-Funktionalität
- Steigert Benutzerproduktivität und rationalisiert die Kundenbearbeitung durch Automatisierung sich wiederholender Aufgaben.
- Schnellere Anrufauflösung durch Einblendung von Kundendaten synchron zu an kommenden Anrufen und Weiterleitungen.
- Größere Kundenzufriedenheit dank schnellerer und persönlicherer Interaktion mit Kunden.

### 5.2 IVR-Integration

OpenScape Contact Center stellt die IVR API-Schnittstelle für die Integration Ihres Interactive Voice Response (IVR)-Systems bereit. Sie können ein angepasstes IVR-Skript erstellen, das Informationen von Ihren Kunden sammelt, Funktionen zur Anrufverwaltung bereitstellt und die in OpenScape Contact Center enthaltenen IVR-API-Funktionen aufruft.

## Drittanbieter-Integration

### PopUp-API

## 5.3 PopUp-API

Die OpenScape Contact Center Popup-API stellt einen Mechanismus bereit, mit dem ein Popup-Fenster in einer Drittanbieter-Anwendung erzeugt werden kann. OpenScape Contact Center sendet Informationen an die Drittanbieter-Anwendung, wenn der Kontakt auf dem Desktop des Benutzers ankommt.

Diese Schnittstelle ist völlig unabhängig von den OpenScape Contact Center Client-Anwendungen und wird als ein separates COM-Steuerelement bereitgestellt, das die Anzeige von Informationen einschränkt.

Die Schnittstelle lässt nur die Überwachung einer einzigen Contact Center-Nebenstelle oder Benutzer-ID zu. Wenn ein Kontakt eines beliebigen Medientyps auf dem Desktop des Benutzers ankommt, wird ein Ereignis von der Schnittstelle gesendet.

## 5.4 Workforce Management-Integration

Mit OpenScape Contact Center können Sie den Prozess der Personaleinsatzplanung und Bedarfsprognose vereinfachen, indem Sie eine Workforce Management-Anwendung eines Drittanbieters integrieren. OpenScape Contact Center verwendet XML, um Informationen über Benutzer, Gruppen, Benutzeraktivitäten und Kontakt-Statistiken zu exportieren. Sie können dann die Daten von OpenScape Contact Center in eine Workforce Management-Anwendung importieren.

## 5.5 OpenScape Contact Center Analytics Life of Call (LoC) – betrieben von Softcom

Die OpenScape Contact Center Analytics Life Of Call-Funktion ist ein fortgeschrittenes Analytik- und Berichts-Tool, das Kontakte vom Moment ab dem sie in das Contact Center eingehen verfolgt und nicht nur Anrufe, sondern auch andere wichtige Aufgaben innerhalb des Contact Centers analysiert. Dies beinhaltet jegliche Elemente des Kontakts wie Sprache, E-Mail, Chat, IVR oder Backend-Prozesse. Die Analyse kann anhand Datumszeitraum, Schlüssel, Filter, Trends und sonstiges vorgenommen werden. Alle Analysen können durch grafische Visualisierungen angezeigt werden.

- Analyse anhand Datumszeitraum, Schlüssel, Filter, Trends, etc.
- Mit nur einem Klick verschiedenste Ansichten aufrufen – zum Beispiel durch Anruf, durch Agent oder durch ANI.

- Einfach zu bedienende Ermittlung aus dem Stegreif. Life of Call erweitert die bestehenden umfassenden Berichtsmöglichkeiten durch grafische Visualisierungen wie der Hitzekarte.

## **Drittanbieter-Integration**

OpenScape Contact Center Analytics Life of Call (LoC) – betrieben von Softcom

# Stichwörter

## A

- Abläufe
  - Routingkonzept 27
  - Warteschlangenprozess 28
- Administration Center, in Manager-Anwendung 31
- Aktivitätsreports 24
- Ansichten 18
- Anwendungen
  - Manager 29
  - System Monitor 33
- Anwesenheitsleistungsmerkmale 19
- Anzeige Wartende Kontakte 18

## B

- Benutzer-Aktivitätsreport 24
- Benutzerprofile 30
- Broadcast Center, in Manager-Anwendung 32
- Broadcaster 17

## C

- Call Director 15
- Client Desktop-Anwendung
  - Systemvoraussetzungen 10
- Client-Computer, Systemvoraussetzungen 10

## D

- Design Center, in Manager-Anwendung 32
- Dokumentation
  - Feedback geben 6
  - Formatierungskonventionen 5
  - Liste mit Produktdokumentation 12
  - Zielgruppe 5

## E

- Echtzeit-Reporte 22
- E-Mail-Voraussetzungen LDAP-Voraussetzungen 11

## G

- gruppenbasiertes Routing 25

## H

- Haupt-Server-Computer, Systemvoraussetzungen 8
- historische Reports 23

## I

- Integration von Fremdanbietersoftware 39
- IVR API-Integration 39

## K

- Kontaktbearbeitung
  - Callback 16
  - E-Mail 17
  - Sprache 16
- Kooperationsleistungsmerkmale 19
- Kurzwahlleiste 20
- Kurzwahlliste 20

## L

- Leistungsmerkmal Anwesenheitsintegration 21
- Leistungsmerkmal Callback 16
- Leistungsmerkmal E-Mail 17
- Leistungsmerkmal Reporting 22
- Leistungsmerkmal Sprache 16
- Liste Geplanter Callbacks 24

## M

- Manager-Anwendung
  - Beschreibung 29
  - Standard-Benutzerprofile 30
  - Systemvoraussetzungen 10
  - Work Center 31
- Microsoft CRM-Integration 39

## P

- persönliche Leistungsstatistiken 18
- PopUp API-Integration 40
- Profil Administrator 30
- Profil Haupt-Administrator 30
- Profil Manager 30
- Profil Supervisor 30
- Profil Telekommunikationsexperte 30

## R

- Report Center, in Manager-Anwendung 32
- Routingkonzept-Abläufe 27

## S

- Standard-Benutzerprofile 30
- Summenreports 22
- System Monitor-Anwendung
  - Beschreibung 33
  - Systemvoraussetzungen 10
- Systemvoraussetzungen
  - Client-Computer 10
  - E-Mail- und LDAP-Komponenten 11
  - externe Komponenten 11

## Stichwörter

Haupt-Server-Computer 8  
Kommunikationsplattformen 12  
Wandanzeigen 11  
Webkomponenten 11

## T

Teamleiste 19  
Teamliste 19  
Telefonie-Center, in Manager-Anwendung 32

## U

unterstützte Betriebssysteme  
Client-Computer 10  
Haupt-Server-Computer 8  
Unterstützte Sprachen 29  
Ursprungs-Aktivitätsreport 24

## V

Verteiler 18  
Verzeichnisse 21  
Voraussetzungen für Webkomponenten 11

## W

Wandanzeigen  
Beschreibung 17  
Voraussetzungen 11  
Warteschlangenprozess-Abläufe 28  
Workforce Management-Integration 40

