

Unify<sup>®</sup>

NOW PART OF

 Mitel<sup>®</sup>

Powering **MORE** connections

# OpenScape Business

## Integriertes Multimedia

## Contact Center

November 2023

# OpenScape Business Contact Center

Intelligente Anrufverteilung für einen besseren Kundenservice

Als integrierter Bestandteil der All-In-One UC und Telefonie Lösung OpenScape Business ist das multimediale Contact Center eine leistungsfähige Lösung zur optimalen Zuordnung und Bearbeitung von ankommenden Anrufen, sowie von E-Mails und Faxen.



Das multimediale OpenScape Business Contact Center ist eine leistungsfähige Lösung zur optimalen Zuordnung und Bearbeitung von ankommenden Anrufen, sowie von E-Mails und Faxen:

- Als **integrierte Option der OpenScape Business** stellt das **Inbound Multimedia Contact Center** **intelligente und fähigkeitsbasierte Routing Optionen** zur Verfügung, so dass Kunden unabhängig vom Kontaktmedium mit dem **am besten qualifizierten Bearbeiter verbunden werden**
- Durch die **Kombination verschiedener Medien innerhalb einer Kundeninteraktion** reduziert das Contact Center Folgeanrufe und E-Mails. Dies steigert die Kundenzufriedenheit und **senkt die Anzahl eingehender Anrufe**
- Dank den vielfältigen Einsatzmöglichkeiten kann das OpenScape Business Contact Center über die verschiedenen **Branchen von A-Z** hinweg eingesetzt werden

# Contact Center Services werden immer wichtiger

## Es geht um...

### Kundenzufriedenheit und Service:

Erreichbarkeit steigern, Ersterledigungsrate erhöhen dank intelligenter Rufverteilung

### Für alle Kunden mit Teams

die heute noch Gruppenruf und Auto Attendant nutzen

### Passt für alle SMB Industrien und

Branchen von A ..... bis ..... Z



## Mehr als 50.000

aktive OpenScape Business Contact Center User

## Hauptscenarien

99% leistungsstarkes und intelligentes Anruf-Routing

Vermittlungsplatz für Einzelsysteme u. Netzwerke

Rückruf Dienste

## SMB Industrien und Branchen

Helpdesk

Auto Händler

Finanz

Gesundheit

Medizinische Dienste

Private Kliniken

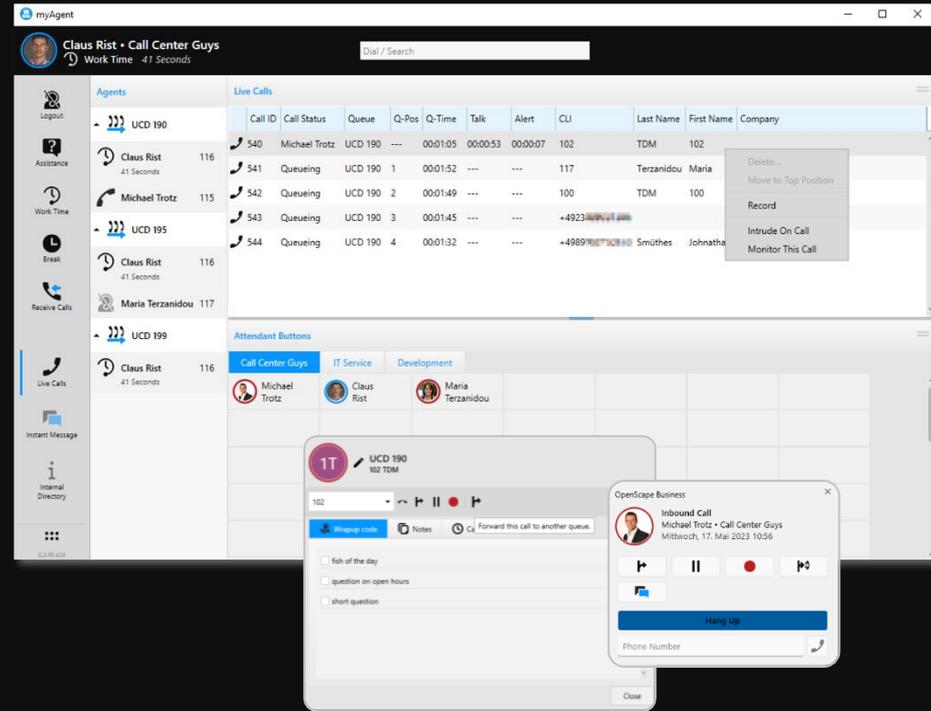
Öffentliche Auftraggeber



# OpenScape Business Contact Center

## Integriertes Contact Center für einen besseren Kundenservice

- **Integriertes Multimedia Contact Center**  
Mit allen Optionen zum Kundenkontakt (Voice, E-Mail, Fax)
- **Intelligentes Routing**  
Maximale Effizienz durch kompetenzbasierte Weiterleitung, Datenbank-basiertes Routing, sowie CLIP- oder VIP-basierte Weiterleitung – so wird stets der richtige Agent erreicht
- **Integration in Geschäftsprozesse**  
Anbindung an externe Kundendatenbanken und Start fremder CRM-Applikationen
- **Einfache Verwaltung und Berichterstattung**  
Integrierte Administrations-Tools zur Erleichterung der Contact-Center-Einrichtung einschließlich Anrufregeln, Ansagen und anpassbarer Reporting-Funktionen



# OpenScape Business Contact Center

## Highlights und Merkmale

### Integriertes Inbound Multimedia Contact Center

- Intelligente Anrufverteilung für bis zu 192 Agenten (64 parallel)
- Wartefelder (bis zu 50)
- Einfache Verwaltung / Einrichtung
- Statistiken und Reporte
- Contact Center Benutzerrollen
- MS Windows basierende Clients
- Einbindung in den Geschäftsprozesse
- Datenbank basiertes Routing



# UC mit Contact Center Leistungen

Erweiterung der UC Suite Lösung – einfach mit Lizenzen aktivieren

- Optimierung der Erreichbarkeit mit Einbindung zusätzlicher Medien wie Fax u. E-Mail
- Berücksichtigung von Geschäfts- / Öffnungszeiten / Feiertagen
- Interaktion mit dem Anrufer vor Melden möglich  
Ansagen, IVR mit MF Steuerung, Rückrufoption,
- Erkennung von Engpässen
- Gezielter Einsatz der vorhandenen Ressourcen

# Einsatzmöglichkeiten

## „Don't call it Contact / Call Center“

### In klassischer Büroumgebung:

Verbesserung der Erreichbarkeit unter Berücksichtigung der Geschäftszeiten

### Unterstützung von Teams in einem Unternehmen

Unterstützung von mehreren Mitarbeitern mit gleichartiger Tätigkeit auch unternehmensintern.

### Contact Center Betrieb

Schnelle Abwicklung von Kontakten, Erhöhung des „Durchsatzes“

### Über alle Branchen hinweg einsetzbar von:

**A** wie „Autohaus“ bis **Z** wie „Zeitungsabonnement Service“



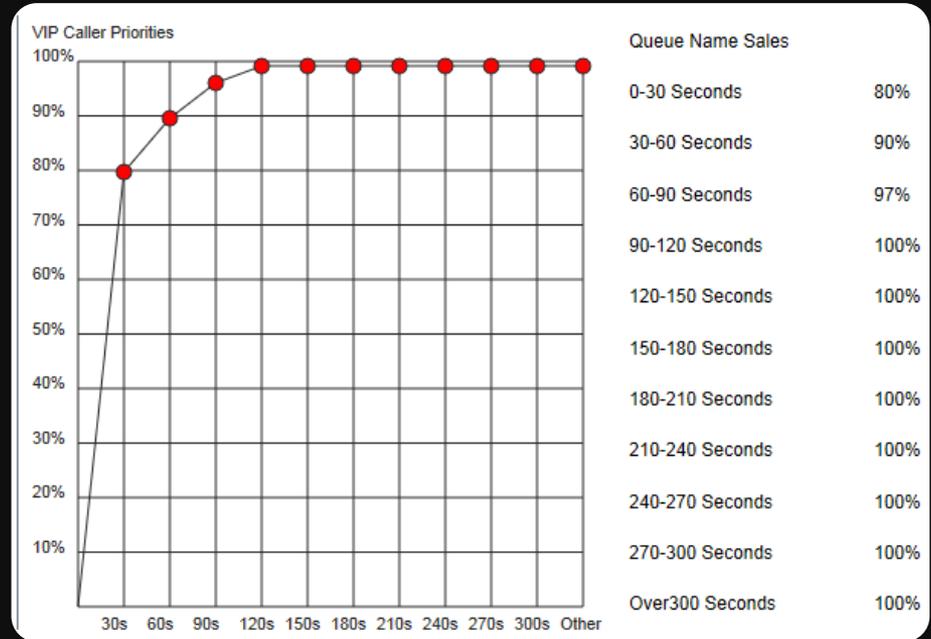
# Möglichkeiten der intelligenten Anrufverteilung

- Am längsten frei
- Fähigkeitsbasiert
- Gruppenbasiert
- VIP / CLI Routing
- Datenbank basiert
- Überläufe
- Gruppen
- Agenten

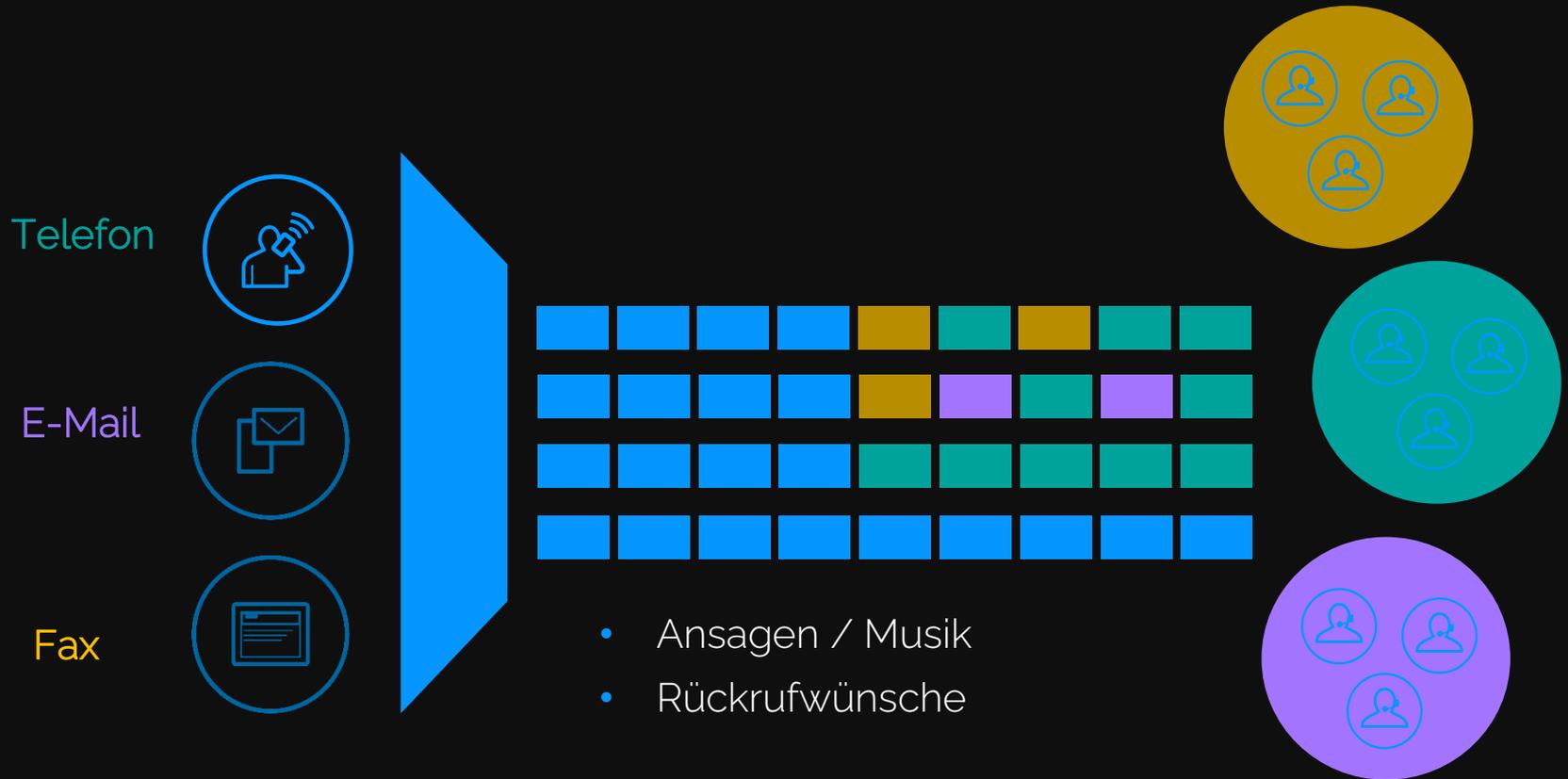


# Intelligente Anrufverteilung

- **Prioritätsgesteuert**
  - Zeit
  - VIP
- **Anruferabhängig**
  - CLIP
- **Auslastungsabhängig**
  - Wartende Anrufe
  - Verfügbare Agenten



# Multimedia Warteschlange



# Zeitpläne und Regeln

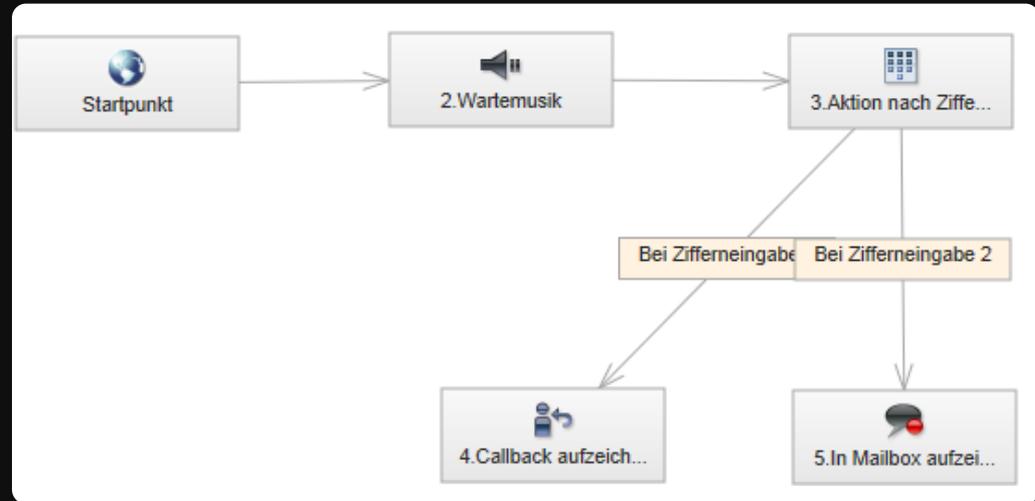


## Zeitpläne pro Warteschlange

- Standard Zeitplan
- Ausnahmen

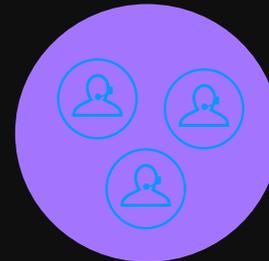
## Regeln

- Call Control Vector
- Pro Zeitplan
- Pro Warteschlange

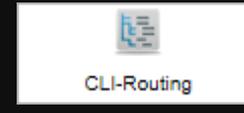
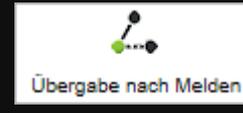
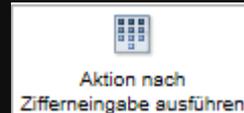
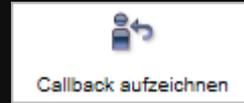
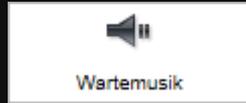
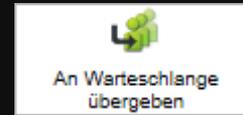
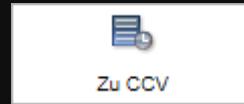


# Agenten Management

- Agent in mehreren Gruppen
- Bevorzugter Agent
- Hauptagent / Überlaufagent
- Dauerhaft verfügbarer Agent



# Übersicht der CCV Elemente – Routing Möglichkeiten



# Auszeiten im Contact Center

- Nachbearbeitung
  - Zeit
  - Codes
- Pausen



Nachbearbeitung



Pause

Queue	Queue Active	Hunt Group
Sales	Yes	94222

Edit x

- Fa. Meier
  - Fa. Mueller
    - Fahrräder
    - Bestellung
    - Rechnungsklärung
    - Reklamation

Add Group

Rename Group

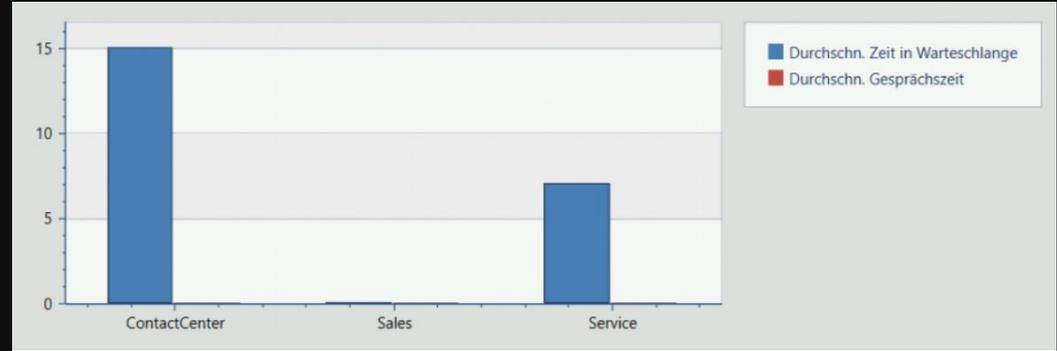
Remove Group

Add Item

Name	Duration	Active
Frühstück	15	Yes
Mittag	30	Yes
Rauchen	10	Yes
WC	10	Yes

# Reporting Optionen (Beispiel)

Realtime Reporting



Historical Reporting

Queue	Total number of calls	Allocation of All Calls			Average Times for All Calls			Specific Call
		Answered Calls	Abandoned Calls	Other	Avg. Alert Time (sec.)	Avg. Talk Time (sec.)	Avg. Queue Time (sec.)	Callback Calls
Sales	5	0	5	0	0	0	18.8	0
Service	6	2	2	2	1.5	5	14	0
<b>Totals :</b>	<b>11</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>0.75</b>	<b>2.50</b>	<b>16.40</b>	<b>0</b>

# Sonstige Funktionen (Servicegrad, etc.)

Alarmer

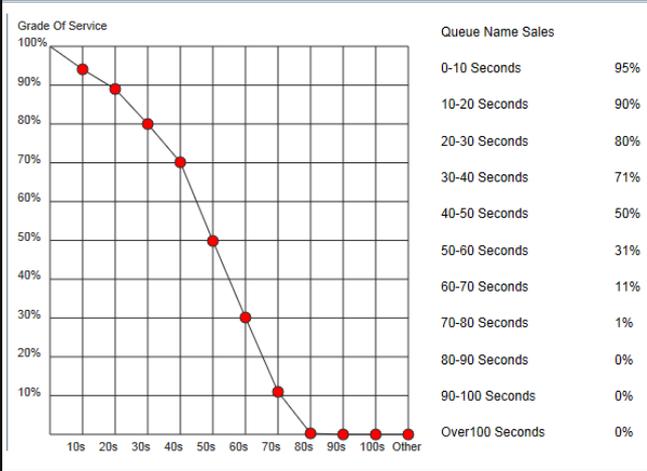
Agents

- Finance
- Sales
- 94101
- Service
- 94201

Contact Center Calls

Call ID	Call Status	Queue	Q-Pos	Q-Time	Talk	Alert	CLI	Last Name	First Name	Company
103	Queuing	Sales	1	13	0	0	94301 301	User		

Grade of Service



# Notlauffunktion im Contact Center

- Interne Anrufverteilung
  - Gruppenbasiert
  - Automatisches Login
  - Nur Anrufe
  - Bedienung über Endgerät



# myAgent Leistungsmerkmale im Überblick

The screenshot displays the myAgent interface for a user named Claus Rist at 'Call Center Guys'. The interface is divided into several sections:

- Agents:** A list of agents including Claus Rist, Michael Trotz, and Maria Terzanidou, with their current status (e.g., 'Work Time', 'Break', 'Receive Calls').
- Live Calls:** A table showing active calls with columns for Call ID, Call Status, Queue, Q-Pos, Q-Time, Talk, Alert, CLI, Last Name, First Name, and Company. A context menu is open over the table, showing options like 'Delete', 'Move to Top Position', 'Record', 'Intrude On Call', and 'Monitor This Call'.
- Attendant Buttons:** A section with buttons for 'Call Center Guys', 'IT Service', and 'Development', along with agent avatars.
- Bottom Bar:** A navigation bar with icons for Reports, Admin, Setup, and Help.

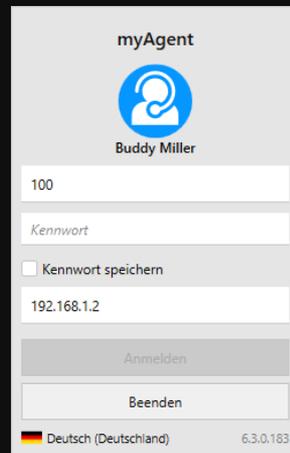
Annotations in German point to specific features:

- Agenten Login
- Anrufe im Wartefeld
- Verzeichniszugriff inkl. Wahlfunktion
- Wartefeld Optionen
- Live Calls (Wartefeld)
- Nachbearbeitung Anmerkungen Anrufliste
- Unterstützung anfordern
- Pop Up inkl. Anrufsteuerung
- Steuerung und Anrufaufzeichnung
- Agentenfunktionen in kontext spezifischer Tool Bar
- Pausen
- Team Information inkl. Verfügbarkeit
- Vermittlungsschaltflächen inkl. Präsenz
- Administration, Reporting und Settings

# myAgent Leistungsmerkmale

## Allgemein

- Einheitliche Bedienoberfläche
  - Rollenabhängige Leistung
- Anmeldung an beliebigen myAgent
- Individuelle Spracheinstellung
- Hauptagent, Fähigkeitslevel, Rückruf
- Anmelden in Warteschlangen
  - Freie Wahl eines Telefons
- Agenten- / Presence-Status



myAgent  
Buddy Miller

100

Kennwort

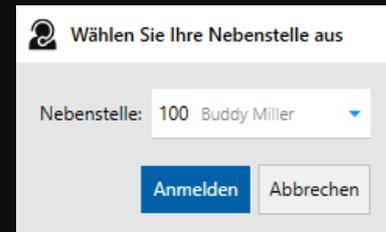
Kennwort speichern

192.168.1.2

Anmelden

Beenden

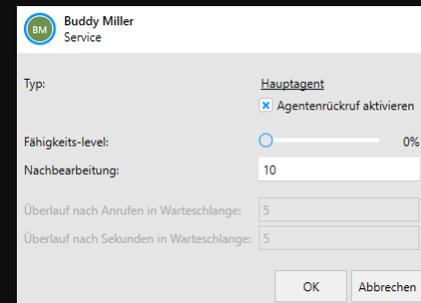
Deutsch (Deutschland) 6.3.0.183



Wählen Sie Ihre Nebenstelle aus

Nebenstelle: 100 Buddy Miller

Anmelden Abbrechen



Buddy Miller Service

Typ: Hauptagent  
 Agentenrückruf aktivieren

Fähigkeits-level: 0%

Nachbearbeitung: 10

Überlauf nach Anrufen in Warteschlange: 5

Überlauf nach Sekunden in Warteschlange: 5

OK Abbrechen



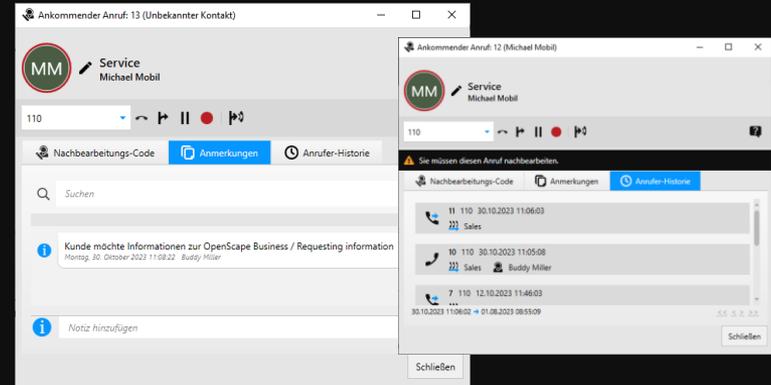
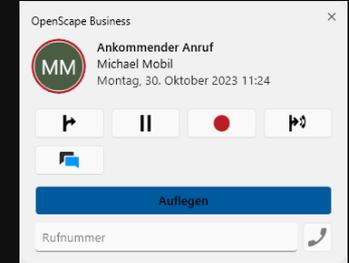
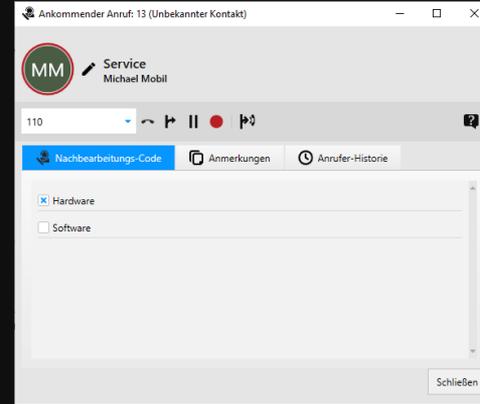
Vermittlungs-Schaltflächen

Sales				
<span>JJ</span> Janet Jones	<span>JS</span> John Smith	<span>GR</span> Giovanni R...	<span>ND</span> Natalie Du...	<span>KC</span> Kim Kim Chang

# myAgent Leistungsmerkmale

## Pop Up Fenster

- Schaltflächen zu Anrufsteuerung
- Informationen zum Anruf
  - Warteschlange
  - Rufnummer und Name etc. des Anrufers
  - Rückrufnummer (Optional)
- Nachbearbeitungscode eingeben
- Abschlusskennzeichnung
  - Callback
  - Fax / e-mail
  -
- Infos zu bisherigen Anrufen des Anrufers
  - Information hinzufügen, bearbeiten oder löschen
- Anruferhistorie des Anrufers
  - Gesprächsaufzeichnungen abhören



# myAgent Leistungsmerkmale

## Live Anrufe (aus dem Wartefeld) und Anruferliste

myAgent

Buddy Miller  
Gespräch

Wählen / Suchen

Agenten

Anruferliste

30.10.2023 00:00 → 30.10.2023 23:59 Alle Warteschlangen Alle Alle Suchen

Anruf-ID	Startdatum	Startzeit	Warteschlange	Agent / Status	Wartezeit	Sprechzeit	Rufzeit	Rufnr.	Anrede	Nachname	Vorname	Firma	Kunden-ID	Gespräch abgeschlossen	Geplant
12	30.10.2023	11:06	Service	Buddy Miller	00:00:07	00:03:12	00:00:05	110		Mobil	Michael				
11	30.10.2023	11:06	Sales	In Warteschlange	00:03:40	00:00:00	00:00:00	110		Mobil	Michael				
10	30.10.2023	11:05	Sales	Buddy Miller	00:00:06	00:00:45	00:00:04	110		Mobil	Michael			<input checked="" type="checkbox"/>	

Gesamt: 3 Gruppieren nach: Keine

Live-Anrufe

Anruf-ID	Anrufstatus	Warteschlange	Warteupos	Wartezeit	Sprechzeit	Rufzeit	Rufnr.	Nachname	Vorname	Firma
11	Rückruf wird in Warteschlange eingereiht	Sales	1	00:03:40	---	---	110	Mobil	Michael	
12	Gespräch - Buddy Miller	Service	---	00:00:07	00:03:12	00:00:05	110	Mobil	Michael	

Abmelden

Unterstützung

Live-Anrufe

Sofortnachricht

Internes Verzeichnis

Vermittlungs-Schaltflächen

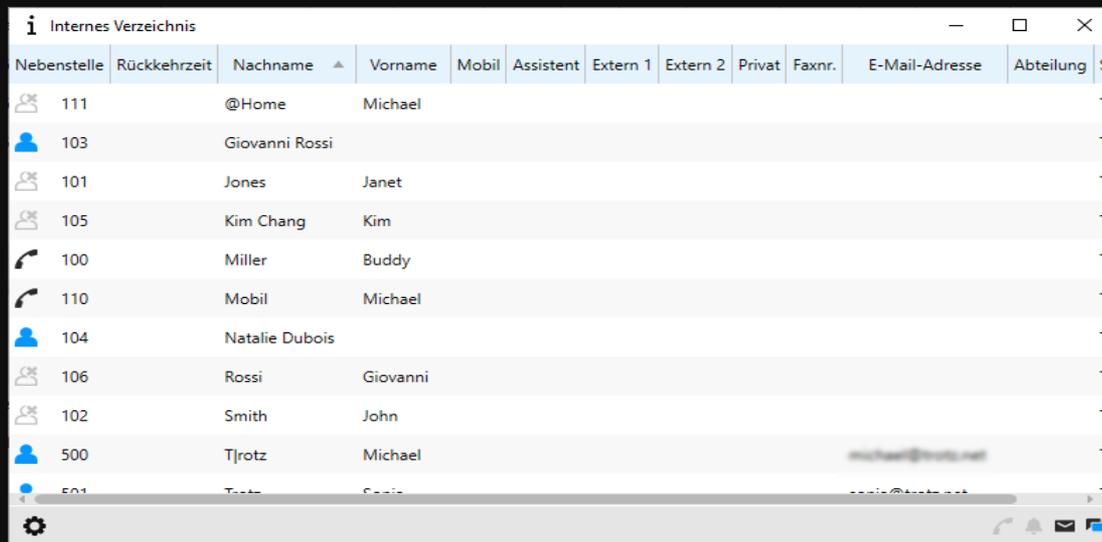
Wandanzeige (Wallboard)

Anruferliste

# myAgent Leistungsmerkmale

## Verzeichnis Anbindung

- Suche in Verzeichnissen
- Anruferidentifizierung



Nebenstelle	Rückkehrzeit	Nachname	Vorname	Mobil	Assistent	Extern 1	Extern 2	Privat	Faxnr.	E-Mail-Adresse	Abteilung
111		@Home	Michael								
103		Giovanni Rossi									
101		Jones	Janet								
105		Kim Chang	Kim								
100		Miller	Buddy								
110		Mobil	Michael								
104		Natalie Dubois									
106		Rossi	Giovanni								
102		Smith	John								
500		TJrotz	Michael							michael@unify.net	
501		Test	Test							test@unify.net	

# myAgent Leistungsmerkmale

## Teamleiste und Attendant Schaltflächen

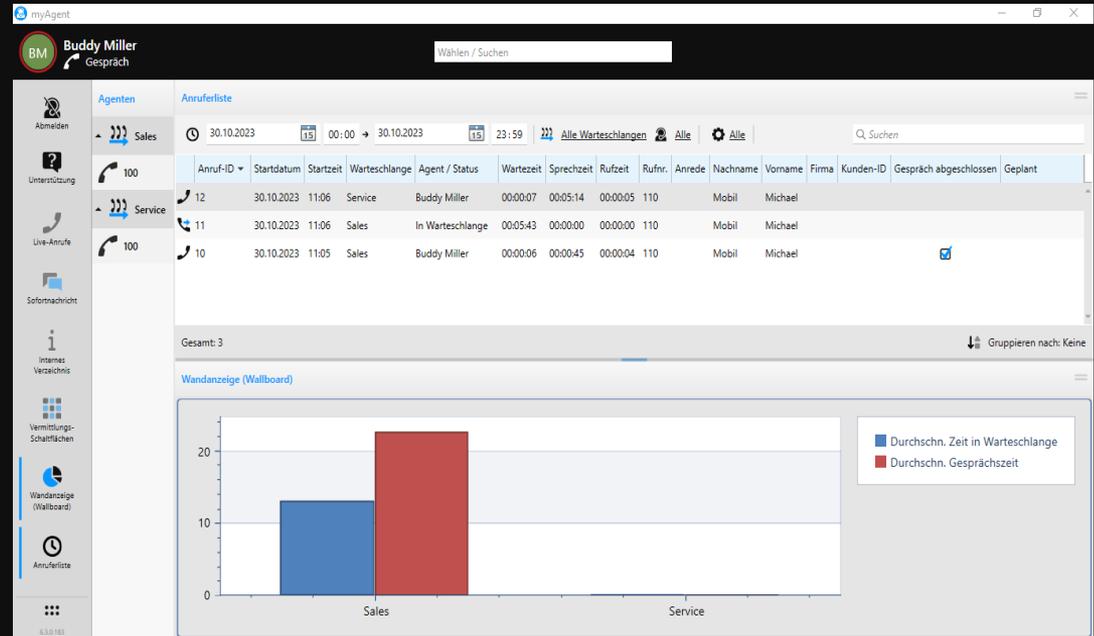
- Anwesenheitsstatus
  - Anzeigen
  - Editieren (myAttendant Lizenz)
- Telefonstatusanzeige
- Telefonie- und Instant Messaging Funktionen
  - u.a. Ruf heranholen, Anruf per Mausklick
- Individuell einrichtbar



# myAgent Leistungsmerkmale

## Echtzeit Ansichten

- Anrufe in den Warteschlangen
- Agentenstatus
- Servicelevel
- Durchschnittliche Warte- und Gesprächszeiten



# myAgent Leistungsmerkmale

## myAgent vs. Supervisor Level

- Contact Center Konfiguration
- Zuweisung von Agenten zu Warteschlangen
- Erweiterte Warteschlangen Ansichten
- Eingriff in die Anrufverteilung
  - Agenten verfügbar / nicht verfügbar schalten
  - Anruf an erste Stelle in WS setzen
- Gesprächsmonitoring
- Ausgabe von Reporten





# myAgent Leistungsmerkmale

## Individuelle Einstellungen

**Einrichtung**

Eigene persönliche Daten

Benutzername: 100 Sprachnachrichten: 00

Eigenes Bild

Darstellung

Benachrichtigungen

Vermittlungs-Schaltflächen

Sichtbarkeit der Warteschlange

Abkürzungstasten

Sensibilität

Verschiedenes

Nebenstelle: 100 Mobilrufnummer:   Sichtbar

Kennwort:   Externe Rufnummer 1:   Sichtbar

Vorname: Buddy Externe Rufnummer 2:   Sichtbar

Nachname: Miller Private Rufnummer:   Sichtbar

E-Mail-Adresse:

© Unify Software and Solutions GmbH & Co. KG  
Powered by eTellicom, 6.3.0.183

**Einrichtung**

Eigene persönliche Daten

Eigenes Bild

Darstellung

Benachrichtigungen

Vermittlungs-Schaltflächen

Sichtbarkeit der Warteschlange

Abkürzungstasten

Sensibilität

Verschiedenes

Outlook-Kontakt/myPortal for Desktop bei ankommenden Anrufen öffnen

PopUp bei Annahme

Anwendungsfenster bei Beendigung des Anrufs einblenden

Beim Auflegen minimieren

PopUp-Fenster bei ankommenden Anrufen anzeigen

PopUp-Fenster bei gehenden Anrufen anzeigen

PopUp-Fenster übernimmt Fokus, wenn eingeblendet

PopUp-Fenster einblenden, wenn Anrufe Alarmzustand erreichen.

Alarmtöne abspielen, wenn Anrufe Alarmzustand erreichen.

Benachrichtigung über entgangene Anrufe über Taskleisten-Symbol anzeigen.

Show toast notifications for assistance requests

© Unify Software and Solutions GmbH & Co. KG  
Powered by eTellicom, 6.3.0.183

**Einrichtung**

Eigene persönliche Daten

Eigenes Bild

Darstellung

Benachrichtigungen

Vermittlungs-Schaltflächen

Sichtbarkeit der Warteschlange

Abkürzungstasten

Sensibilität

Verschiedenes

Um eine Abkürzungstaste zuzuweisen, halten Sie **STRG-SHIFT** oder **STRG-ALT** oder **SHIFT-ALT** oder **ALT** gedrückt und drücken Sie anschließend eine beliebige Taste, z.B. **STRG-F12**  
Bitte beachten Sie, dass einige Tastenkombinationen evtl. nicht verfügbar sind, da sie von anderen Anwendungen vorrangig verwendet werden. Bitte verwenden Sie in diesem Fall eine andere Tastenkombination.

Anruf annehmen/trennen   Abkürzungstaste aktiviert

Übergeben   Abkürzungstaste aktiviert

PopUp-Fenster anzeigen   Abkürzungstaste aktiviert

Abkürzungstasten für Anwendung	Funktionstasten	Tasten der Zifferntastatur
? Hilfe	F1	<input type="text"/>
Einrichtung	F2	<input type="text"/>
Internes Verzeichnis	F3	<input type="text"/>
Anruferliste	F4	<input type="text"/>
Suchen	F5	<input type="text"/>

© Unify Software and Solutions GmbH & Co. KG  
Powered by eTellicom, 6.3.0.183

# myReports Leistungsmerkmale

## Übersicht

- Berichtserstellung
  - Contact Center bezogen
  - UC User bezogen
  - Ca. 120 vordefinierte Berichte
- Benutzerverwaltung
  - Multi User Unterstützung
  - Mehrsprachen Unterstützung
- Berichtsplanung
  - Zeitgesteuert
  - Diverse Ausgabenformate



# myReports Leistungsmerkmale

## Übersicht

- Benutzerverwaltung
- Zeitplanmanager
- Berichtsverwaltung
- Zeitplanverwaltung
- Vorschaufunktion
- Versand / Speichern
- Diverse Ausgabeformate

The screenshot displays the 'myReports' software interface. At the top, there are menu options: 'Datei', 'Administration', and 'Hilfe'. The user is identified as 'Agententelefon 4'. The main window is titled 'Schedule Manager' and contains several tabs: 'Schedule Manager', 'Report Manager', and 'Meine Zeitpläne'. On the left, a sidebar shows a tree view under 'Verfügbare Berichte' with categories like 'Agententätigkeit', 'Agenten', 'Anrufliste', 'Anrufe', 'Rufnr.', 'Fax/E-mail', 'Andere', 'Leistung', 'Warteschlangen', 'Benutzer-Anwesenheitsstatus', and 'Nachbearbeitungscode'. The main area is for configuring a report schedule. It includes fields for 'Bericht:' (currently empty), 'Startzeitplan' (09.02.2021), 'Endezeitplan' (09.02.2021), and 'Diese geplante Aufgabe ausführen um' (16:06). There is a 'Wiederholung' (Repetition) section with radio buttons for 'Stündliche Wiederholung', 'Tägliche Wiederholung' (selected), 'Wöchentliche Wiederholung', 'Monatliche Wiederholung', and 'Jährliche Wiederholung'. The 'Tägliche Wiederholung' section has a dropdown for 'Jede/Alle' (set to 1) and 'Tag(e)', and a radio button for 'An jedem Wochentag'. At the bottom, there are icons for deleting, saving, and other actions. The status bar at the bottom shows 'Anwesenheitsstatus: Verbunden', 'myReports - 6.3.1.12 :: Java 1.8.0\_271', and the time '16:51:54 09.02.2021'.

# myReports Leistungsmerkmale

## Benutzerverwaltung

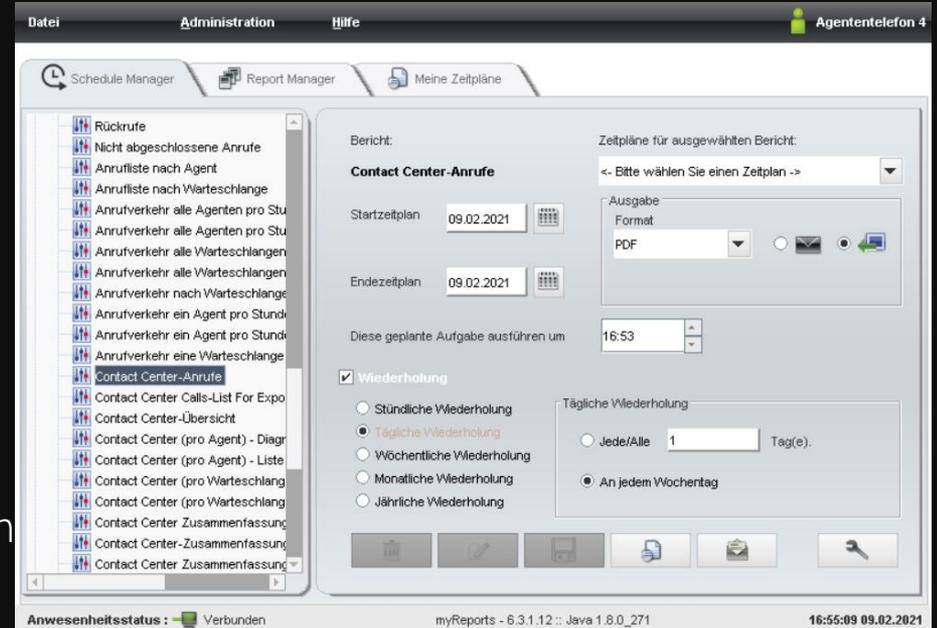
- Verschiedenen Rollen
  - Agenten mit Rolle CC Supervisor
  - Agenten mit Rolle CC Administrator
- myReports Administrator
- Individuelle Spracheinstellung
- Individuelle Reporterstellung
- Individuelle Reportplanung



# myReports Leistungsmerkmale

## Zeitplanmanager

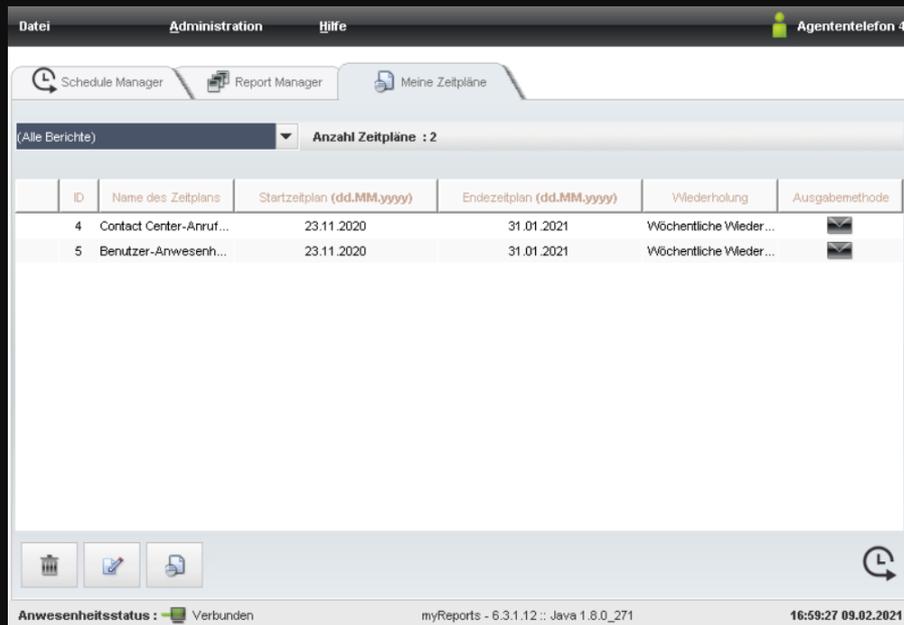
- Auswahl Berichtsvorlage
- Festlegung
  - Berichtsparameter
  - Ausgabeformat
  - Reportversand / -ablage
- Definition Ausführungszeitpunkt
  - Ad Hoc
  - Zeitplangesteuert
- Abspeichern des Ausführungszeitplan



# myReports Leistungsmerkmale

## Zeitplanverwaltung

- Anzeige der vom Anwender gespeicherten Zeitpläne
- Filterung der Anzeige nach der Reportvorlage
- Anzeige Zeitplanparameter
- Auswahl des Zeitplans und Editiermöglichkeit
- Löschen des Zeitplans



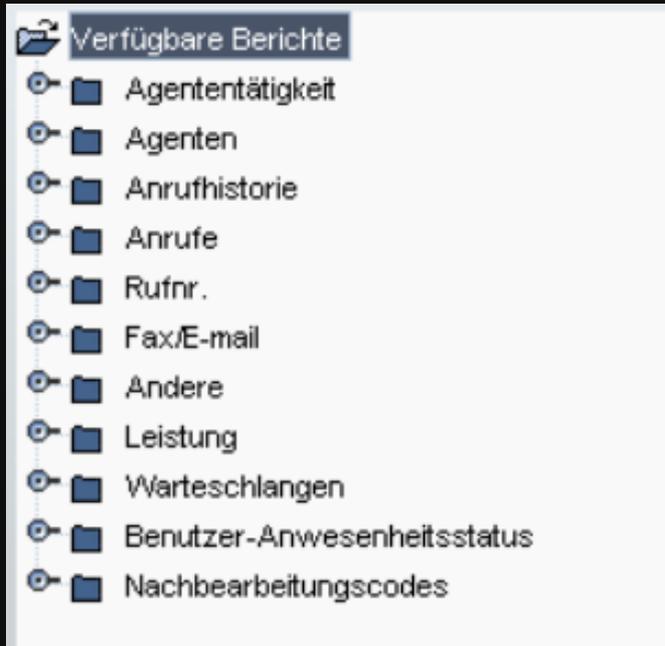
The screenshot displays the 'Meine Zeitpläne' (My Schedules) interface in the myReports application. The window title is 'Agententelefon 4'. The interface includes a navigation bar with 'Administration' and 'Hilfe' menus, and tabs for 'Schedule Manager', 'Report Manager', and 'Meine Zeitpläne'. A dropdown menu shows '(Alle Berichte)' and 'Anzahl Zeitpläne : 2'. Below this is a table with the following data:

ID	Name des Zeitplans	Startzeitplan (dd.MM.yyyy)	Endezeitplan (dd.MM.yyyy)	Wiederholung	Ausgabemethode
4	Contact Center-Anruf...	23.11.2020	31.01.2021	Wöchentliche Wieder...	
5	Benutzer-Anwesenh...	23.11.2020	31.01.2021	Wöchentliche Wieder...	

At the bottom of the interface, there are icons for deleting, editing, and saving, along with a refresh icon. The status bar at the bottom shows 'Anwesenheitsstatus : Verbunden', 'myReports - 6.3.1.12 :: Java 1.8.0\_271', and the timestamp '16:59:27 09.02.2021'.

# myReports Leistungsmerkmale

## Berichtsvorlagen



- CC Agentenzeiten: Verfügbar, Pause, Nachbearbeitung etc.
- Anrufe der Agenten unabhängig von der CC Tätigkeit
- [Alle Anrufer der UC Suite Teilnehmer](#)
- CC Anrufe – Guppen – Agentenbezogen
- CC Anrufe nach Quellrufnummer
- CC Fax und E-Mail
- Administrativ (Fax Journal, Voice Mail, Directory)
- CC Anrufdetails in Zeitintervall pro Gruppe / Agent
- CC Anrufe pro Gruppe beantwortet, aufgelegt, GOS
- [UC Suite Anwender Präsenzstatuszeiten](#)
- CC Anrufauswertung nach Nachbearbeitungscodes

Auswertung auch von "nicht CC", also nur UC Suite Teilnehmern möglich

# myReports Leistungsmerkmale

## Reporting Beispiele

### Contact Center Anrufer

Contact Center Anrufe (Alle Anrufe) 24/24		Von :	20.01.2021	00:00:00	
		Bis :	09.02.2021	23:59:59	
		Druckdatum :	09.02.2021 16:59		
<b>Abgebrochene Anrufe</b>					
Anruf-ID	Eingegangen am	Warteschlange	Zeit in Warteschlange (Sek.)	Rufnr.	Kontakt / Firma
1170	29.01.2021 09:29	Sales	6	+491511	Thomas Strauss / Administration
1172	04.02.2021 15:14	Sales	100	+491511	Thomas Strauss / Administration
1175	09.02.2021 08:18	ContactCenter	25	+498970	
1176	09.02.2021 08:25	ContactCenter	10	+498970	
1177	09.02.2021 08:26	ContactCenter	10	+498970	
1181	09.02.2021 10:20	Sales	55	+498970	Thomas Strauss-Flo / Unify / Atos
1183	09.02.2021 13:52	Service	7		Thomas Strauss / Administration
1187	09.02.2021 16:30	Service	23	+499187	Buddy Miller / Atos Unify
1188	09.02.2021 16:33	ContactCenter	16	+499187	Buddy Miller / Atos Unify
<b>Durchschnittliche Summen :</b>			<b>28.0</b>	<b># 9</b>	

### Verlorene Anrufe

Queue	Count	% abandoned	Max Queue Time	0-30 sec. Abandoned % of queue	31-60 sec. Abandoned % of queue	61-90 sec. Abandoned % of queue	91-120 sec. Abandoned % of queue	121-300 sec. Abandoned % of queue	300+ sec. Abandoned % of queue
Service	1	14.29%	23	1 100%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%	0 0%
<b>Totals :</b>	<b>1</b>	<b>14.29%</b>	<b>23</b>	<b>1 100%</b>	<b>0 0%</b>	<b>0 0%</b>	<b>0 0%</b>	<b>0 0%</b>	<b>0 0%</b>

### Contact Center Daten Export

Weiterverarbeitung und Anpassung an Kundenbedürfnisse, z.B. in Excel mit Scripting möglich

Anruf-ID	Media	Startzeit	Endezeit	Called Queue	Processed in Queue	Anrufstat.	Call Status	Transfer Number / Rückrufnummer	Agent	Agent Detail	Zeit in Warteschlange	Klingel Gespräch	GOS	Rufnr.	Kunden-ID	Kontakt	Firma	Nachbearbeitung	
214	Voice	08.08.2018 17:08	08.08.2018 17:08	Sales	Angenommen	---	---	---	Agent 101	Primär	5	4	22	100	33368	---	Wolfgang Mehn	---	---
215	Voice	18.08.2018 13:19	18.08.2018 13:20	Sales	Angenommen	---	---	---	Agent 101	Primär	26	10	8	200	33368	---	Wolfgang Mehn	---	---
216	Voice	12.08.2018 09:07	12.08.2018 09:08	Sales	Angenommen	---	---	---	Agent 101	Primär	4	3	80	100	34301	---	User 301	---	---
217	Voice	12.08.2018 09:09	12.08.2018 09:11	Sales	Angenommen	---	---	---	Agent 101	Primär	5	4	130	100	33368	---	Wolfgang Mehn	---	---
218	Voice	12.08.2018 09:12	12.08.2018 09:14	Sales	Angenommen	---	---	---	Agent 101	Primär	27	10	48	100	33368	---	Wolfgang Mehn	---	---
219	Voice	12.08.2018 09:15	12.08.2018 09:15	Sales	Angenommen	---	---	---	---	Primär	5	4	13	100	33368	---	Wolfgang Mehn	---	---
220	Voice	18.08.2018 13:08	18.08.2018 13:08	Sales	Angenommen	---	---	---	Agent 101	Primär	8	7	18	200	33368	---	Wolfgang Mehn	---	---
221	Voice	18.08.2018 15:08	18.08.2018 15:08	Sales	Angenommen	---	---	---	Agent 101	Primär	9	8	17	100	33368	---	Celest 33368	---	---
222	Voice	18.08.2018 15:24	18.08.2018 15:25	Sales	Service	Übergeben	---	---	Agent 101	Primär	9	8	12	100	33368	---	Celest 33368	---	---
223	Voice	18.08.2018 16:28	01.01.1970 01:00	Sales	Service	Übergeben	U84301	---	---	Primär	32	0	0	0	33368	---	Celest 33368	---	---
224	Voice	18.08.2018 16:33	01.01.1970 01:00	Sales	Service	Übergeben	U84301	---	---	Primär	19	0	0	0	33368	---	Celest 33368	---	---
225	Voice	17.08.2018 15:58	01.01.1970 01:00	Sales	Service	Übergeben	U84301	---	---	Primär	18	0	0	0	33368	---	Celest 33368	---	---
226	Voice	17.08.2018 15:58	01.01.1970 01:00	Sales	Service	Übergeben	U84301	---	---	Primär	18	0	0	0	33368	---	Celest 33368	---	---
227	Voice	18.08.2018 15:48	18.08.2018 15:48	Sales	Service	Angenommen	---	---	Agent 101	Primär	8	7	18	100	33368	---	Celest 33368	---	---
228	Voice	19.08.2018 11:01	19.08.2018 11:02	Sales	Service	Angenommen	---	---	Agent 101	Primär	8	7	23	100	33368	---	Celest 33368	---	---
229	Voice	19.08.2018 11:23	19.08.2018 11:24	Sales	Service	Angenommen	---	---	Agent 101	Primär	7	8	38	100	33368	---	Celest 33368	---	---
230	Voice	19.08.2018 14:53	19.08.2018 14:53	Sales	Service	Abgehörte	---	---	---	Primär	20	0	0	0	33368	---	Celest 33368	---	---
231	Voice	19.08.2018 15:17	01.01.1970 01:00	Sales	Service	Übergeben	U84301	---	---	Primär	33	0	0	0	33368	---	Celest 33368	---	---
232	Voice	08.07.2018 14:19	08.07.2018 14:20	Sales	Angenommen	---	---	---	Agent 101	Primär	4	3	17	100	84301	---	User 301	---	---

# OpenScape Business Contact Center

## Vertriebsunterstützende Materialien

- Unify Experts Wiki
  - Whitepaper [http://wiki.unify.com/wiki/File:OpenScape\\_Business\\_Contact\\_Center\\_Whitepaper\\_DE.pdf](http://wiki.unify.com/wiki/File:OpenScape_Business_Contact_Center_Whitepaper_DE.pdf)
  - Reporting <http://wiki.unify.com/wiki/myReports>
  - OpenScape Business generell [http://wiki.unify.com/wiki/OpenScape\\_Business](http://wiki.unify.com/wiki/OpenScape_Business)
- unify.com Internet <http://www.unify.com/de/products-services/small-and-medium-businesses/ip-based-unified-communications.aspx>
- Referenzen <http://www.unify.com/de/insights-and-success-stories/success-stories.aspx>



# OpenScape Business Contact Center

## Highlights zusammengefasst



- **Inbound Multimedia Contact Center** für Telefonie, email und Fax als Kontaktmöglichkeiten und Verbesserung der Kundeninteraktion und Erreichbarkeit
- **Einfach aktivierbar (Lizenz) als Erweiterung** zur OpenScape Business UC Suite Lösung (zusätzliche Up Selling Möglichkeit)
- **Für die verschiedenen Branchen von A bis Z** und für Kunden, die dank intelligenter und fähigkeitsbasierter Anrufverteilung ihren Kundenservice verbessern möchten
- **Erhöht die Ersterledigungsrate von Anrufern** und spart Zeit/Aufwand für unnötige Folgeanrufe
- **Flexibel skalierbar auf bis zu 192 Agenten** (bis zu 64 parallel),
- **Umfangreiches Reporting mit vordefinierten Reporten, sowie einem übersichtlichen Visual Wallboard** um die vorhandenen Kapazitäten bestmöglich zu verteilen und einzusetzen
- **Anbindung an vorhandene CRM Kundenapplikationen**, z.B. per LDAP, SQL, etc.

# Vielen Dank!

Atos is a registered trademark of Atos SE. March 2023. © 2023 Atos. Confidential information owned by Atos, to be used by the recipient only. This document, or any part of it, may not be reproduced, copied, circulated and/or distributed nor quoted without prior written approval from Atos.