

EPC



**Enghouse
Interactive**



**DAS
KAMPAGNEN-
MANAGEMENT**

PRODUKTINFORMATION

ELSBETH PowerContact

ELSBETH PowerContact

ELSBETH PowerContact (EPC) ist die **benutzerfreundliche Komplettlösung zur effektiven und wirtschaftlichen Durchführung und Verwaltung von telefonischen Kampagnen**. Eine besondere Stärke ist die Benutzerfreundlichkeit. Das Modul ist einfach zu installieren, zu administrieren und zu bedienen. Hinzu kommt ein weiteres Alleinstellungsmerkmal: die Webfähigkeit. Auf diese Weise ist es möglich, von mehreren Standorten aus über das Internet in virtuellen Teams zu arbeiten. Mit nur einem Klick und ohne vorherige Installation können sich Agenten von unterschiedlichen Standorten aus in die Kampagnen einwählen. Zusammen mit der Webreporting-Funktion lassen sich eine Vielzahl von On Demand-Szenarien einfach umsetzen. Ein umfangreiches Berichtswesen erleichtert die detaillierte Auswertung der einzelnen Kampagnen. Obwohl EPC auf Outbound-Aktivitäten spezialisiert ist, können auch Inbound-Kampagnen problemlos durchgeführt sowie die Inbound-Funktionalität des ELSBETH PredictiveDialers mittels Agent Blending und Call Blending optimal genutzt werden. Zusätzlich enthält es mit dem WebCalendar ein effizientes Werkzeug zur Mitarbeiterplanung. Die auf einem Application-Server basierende Architektur gewährleistet die hohe Zuverlässigkeit und Skalierbarkeit des Systems.

Bevorzugte Einsatzgebiete: Marktforschung/Umfragen, Telesales, Terminplanung und -verwaltung

ELSBETH PowerContact

Das Kampagnenmanagementsystem EPC besteht aus zwei zentralen Anwendungen: dem EPC Administrator und dem EPC Client. Der EPC Administrator ist die Schaltzentrale. Hier legen Sie in wenigen Minuten Kampagnen an, verwalten und überwachen sie. Der EPC Administrator ist somit die einfache und effiziente Anwendung für Teamleiter, Supervisor und das Management im Call Center. Der EPC Client hingegen ist die Anwendung für den Agenten zum Auswählen der Kontakte und Durchführen der Gespräche. Der EPC Client wurde speziell an die Anforderungen im Call Center-Betrieb angepasst und besticht durch die intuitive Benutzerführung sowie durch die einfache Installation und Konfiguration über MS.ClickOnce.

VORTEILE AUF EINEN BLICK

INVESTITIONSSICHERHEIT

- > offene, systemunabhängige Architektur: daher einfach in unterschiedlichen IT-/TK-Umgebungen zu integrieren
- > maximale Skalierbarkeit, das System wächst mit Ihrem Unternehmen
- > kontinuierliche Weiterentwicklung und regelmäßige, kostenfreie Releases
- > optimale Unterstützung von On Demand-Szenarien

WIRTSCHAFTLICHKEIT

- > kurze Anlaufzeiten für neue Kampagnen reduzieren Kosten und erhöhen Ihre Flexibilität (Time-to-Start: 10 min)
- > vordefinierte Berichte erlauben schnelle, unkomplizierte und umfassende
- > Auswertungen aller Gespräche der Kampagne im EPC Administrator
- > durch übersichtliche Softwareoberfläche mit intuitiver Benutzerführung
- > keine Schulung der Agenten nötig
- > schnelle und kostengünstige Einführung (im Regelfall nur zwei Tage Schulungsaufwand)

BENUTZERFREUNDLICHKEIT

- > einfache Bedienung über RibbonBar
- > einfache Einrichtung dank grafischem Gesprächsleitfaden- und Workflow-Designern
- > TravelTimeCheck ermöglicht effiziente Terminplanung mit Fahrzeitenverifizierung für Terminierungskampagnen
- > Kontakt-Infoleiste mit Anzeige der wichtigsten Daten und der Historie zum aktuellen Kontakt während des Gesprächs
- > Monitoring der gesamten telefonischen Kundenkommunikation

ANWENDUNGSSZENARIOEN

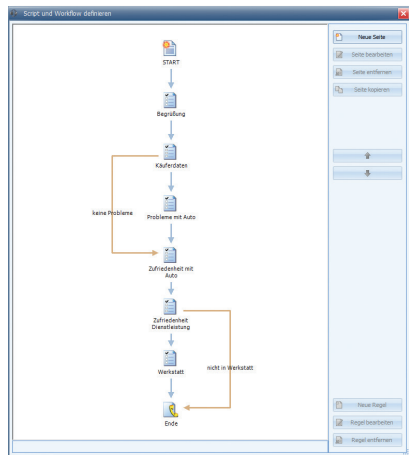
1 CALL CENTER-DIENSTLEISTER

Als Call Center-Dienstleister möchten Sie die Wünsche Ihrer Kunden möglichst flexibel erfüllen. Gerade neue Kunden wollen in der Regel zunächst eine Testkampagne durchführen, die Sie mit EPC einfach aufsetzen und sofort starten können. Die Adressdaten werden je nach Kampagnen in die Datenbank importiert und der Gesprächsleitfaden kann, basierend auf Einzelinformationen zum Verlauf der Kampagne, kontinuierlich optimiert werden. Bereits abgeschlossene Kontakte können Sie Ihren Kunden täglich als Excel-Datei übermitteln, zusammenfassende Berichte und Statistiken im wöchentlichen oder monatlichen Turnus als PDF.

2 TELESALES

Mit EPC können Sie einfach Ihren Kundenstamm über telefonische Marketingaktionen erweitern. Während des Gesprächs leitet ein kurzes Interview den Verkauf ein. Die erhobenen Daten aus dem Interview werden gespeichert und können später für neue Aktionen ausgewertet werden. Möchte der Kunde kaufen, so wird die Bestellung direkt vom Agenten in EPC aufgenommen. Über eine Schnittstelle werden die Bestellungen und Kundendaten täglich in das ERP-System exportiert. Eine Bestätigung der Bestellung erfolgt direkt vom Agenten noch während des Gesprächs per E-Mail, Fax oder SMS.

EPC Administrator Gesprächsleitfaden/
Workflow Designer



ANWENDUNGSSZENARIOEN

3 TERMINIERUNGSKAMPAGNEN

Durch EPC brauchen Kundentermine nicht mehr durch den einzelnen Außendienstmitarbeiter gemacht, sondern können zentral im internen Call Center vereinbart werden. Die Agenten haben mit EPC während des Gesprächs Zugriff auf sämtliche Terminkalender und können somit neue Termine direkt eintragen. Der Termineintrag erfolgt unter Berücksichtigung des regionalen Tätigkeitsbereichs, der täglichen Arbeitszeiten sowie der Urlaubszeiten des Außendienstmitarbeiters. Außerhalb der Arbeitszeiten können Agenten keine Termine einplanen. Mit dem Modul TravelTimeCheck wird zusätzlich in Echtzeit evaluiert, ob die eingeplante Fahrzeit zwischen zwei Terminen realistisch ist. Die Visualisierung erfolgt über die Farben Rot für „nicht machbar“ und Grün für „machbar“ direkt bei der Terminvergabe. Die Außendienstmitarbeiter können nach wie vor über das Internet auf ihren Terminkalender zugreifen und Urlaubstage sowie eigene Termine selbst eintragen.

4 SYSTEMARCHITEKTUR

EPC ist ein Client-Server-System mit einem Application Server. Es wurde vollständig im MS.NET Framework entwickelt und verwendet Microsoft SQL Server als Datenbankserver. Die Installation von EPC beschränkt sich auf die Installation des Servers. Der EPC Client und Administrator werden über MS.ClickOnce automatisch auf den Agenten-PCs installiert und bei jedem System-Update automatisch per MS.ClickOnce angegliedert.



EPC Client Agenten Performance

ELSBETH Produktfamilie

ELSBETH PredictiveDialer

Der ELSBETH PredictiveDialer (EPD) versorgt Call Center-Agenten permanent mit echten Gesprächskontakten. Unter Nutzung des herausragenden Dialing-Algorithmus und der am Markt führenden Anrufbeantworterererkennung können Sie die Produktivität Ihrer Agenten im Vergleich zur manuellen Anwahl verdoppeln. Mit EPD ist Enghouse Interactive Marktführer in Deutschland – die Mehrzahl der größten deutschen Call und Contact Center steigert auf diese Weise ihre Performance und Flexibilität. Ein weiterer Vorteil: Mit EPD sind Sie mit Blick auf das Telekommunikations- und Bundesdatenschutzgesetz auch rechtlich auf der sicheren Seite. Bevorzugte Einsatzgebiete: alle Call und Contact Center sowie Marktforscher mit Fokus aus extensive Outbound-Aktivitäten.

ELSBETH VocalCoach

Die einzigartige Softwarelösung zur vollautomatisierten Qualitätssicherung und Gesprächsoptimierung. ELSBETH VocalCoach (EVC) ist in der Lage, Gesprächsaufzeichnungen auf Basis von Phrasen, Keywords und Dialogpaaren automatisiert zu analysieren und die Sprachdeutlichkeit und Sprachverständlichkeit einzuschätzen. In Verbindung mit EPC und EPD ist die Analyse auch live möglich – die Ergebnisse können bereits während des Gesprächs angezeigt werden. Damit bricht sowohl für Call Center Dienstleister als auch für Inhouse Contact Center ein neues Zeitalter auf dem Gebiet der unternehmensweiten Qualitätssicherung an. Bevorzugte Einsatzgebiete: Qualitätssicherung und -optimierung bei Kampagnen, Agentencoaching, Dokumentation von Geschäftsabschlüssen.

ELSBETH PowerContact

ELSBETH PowerContact (EPC) ist die benutzerfreundliche Komplettlösung zur effektiven und wirtschaftlichen Durchführung und Verwaltung von telefonischen Kampagnen. Eine besondere Stärke ist die Webfähigkeit. So ist es möglich, von mehreren Standorten aus über das Internet in virtuellen Teams zu arbeiten. Zusammen mit der Webreporting-Funktion lassen sich so eine Vielzahl von On Demand-Szenarien einfach umsetzen. Ein umfangreiches Berichtswesen erleichtert die detaillierte Auswertung der einzelnen Kampagnen. Bevorzugte Einsatzgebiete: Marktforschung/Umfragen, Telesales, Terminplanung und -verwaltung.

ELSBETH SaaS

Mit ELSBETH Software as a Service (ESaaS) bietet Ihnen Enghouse Interactive seine marktführenden Kommunikationslösungen „on demand“ – also nach Bedarf – über eine eigene SaaS-Plattform an. An mehreren Standorten werden dazu eigene Server betrieben. ELSBETH PowerContact, der ELSBETH PredictiveDialer sowie der ELSBETH Voice & Data Recorder können Ihnen bereits bedarfsgerecht zur Verfügung gestellt werden. Die Einrichtung erfolgt in der Regel innerhalb von 72 Stunden. Die Abrechnung der Nutzung erfolgt wahlweise minutenbasiert oder per monatlicher Flatrate.

Enghouse AG

Neumarkt 29–33 | 04109 Leipzig

Telefon: +49 341 33975530

elsbeth@enghouse.com

www.enghouseinteractive.de