

### Siemens Enterprise Communications

München, 16. Dezember 2008

#### **Siemens präsentiert neues Release der Software-Plattform OpenScape Contact Center mit Verbesserungen bei Mandantenfähigkeit, Implementierung und Betrieb**

Verteilte virtuelle Contact Center-Funktionalität in Form skalierbarer, vorkonfigurierter Software-Module – damit können Unternehmen neue Funktionen problemlos und kostengünstig einbinden, wenn sich ihre Anforderungen ändern.

**Siemens Enterprise Communications präsentiert auf der Call Center World 2009 (16. bis 19. Februar, Berlin) das neueste Release der hoch skalierbaren, funktionsreichen Call Center-Software-Plattform OpenScape Contact Center. Diese wird jetzt optional mit integrierter Mandantenfähigkeit angeboten. So fällt der Aufwand für die Beschaffung und Implementierung der Software nur einmal an und dennoch können mehrere Mandanten von einander getrennt unterstützt werden. Unternehmen können so ganz nach Bedarf Geschäftsbereiche hinzufügen und Managed Service-Anbieter verschiedene Kunden einbinden. Darüber hinaus bieten vorkonfigurierte Software-Module den Kunden die Möglichkeit, ihre Plattform mit zusätzlicher Funktionalität bedarfsgerecht zu erweitern. Dieses Beschaffungsmodell ist ein Novum in der Branche und bietet ein einfacheres und kostengünstigeres Konzept für die Implementierung verteilter, virtueller Call Center-Funktionen bei optimaler Nutzung von bereits vorhandenen Investitionen und existierendem Know-how.**

Die Siemens OpenScape Contact Center-Lösung kann als sichere, mandantenfähige Plattform in einem Rechenzentrum auf nur einem einzigen Enterprise- oder Managed Services-Server gehostet werden. Dank Server-Partitionierung können die vielen Funktionen und Dienste den lokalen Mandanten auf breiter Basis zur Verfügung gestellt werden. Diese Mandanten sind die verschiedenen Geschäftsbereiche eines Unternehmens oder die Kunden eines Managed Service-Providers. Als solche können sie an beliebig vielen Standorten arbeiten und dort sämtliche Features ihres virtuellen Call Center auf sichere Art und Weise nutzen. Dank dieser

1 / 4

Mandantenfähigkeit können die Betreiber geografische Beschränkungen und die mit standortbasierten Standalone-Installationen einhergehenden Effizienzverluste vermeiden.

Zu den Verbesserungen des neuen Release (Version 7 Release 3) der Siemens OpenScape Contact Center-Lösung zählen insbesondere:

- optionale Mandantenfähigkeit für bis zu 1.500 aktive Agenten, die von einem einzelnen Server unterstützt werden; für mehrere eigenständige Unternehmensbereiche, wobei jeder Bereich eigene Administrations- und Sicherheitsfunktionen, ein eigenes Design und Routing sowie ein eigenes Monitoring und Reporting erhält.
- Unterstützung für mehrere Zeitzonen für Implementierungen mit geografisch verteilten, eigenständigen Bereichen.
- erweiterte Sicherheit, die eine höhere Produktivität der Manager/ Supervisor innerhalb jedes eigenständigen Unternehmensbereichs gewährleistet.

### **Eine Plattform, eine Implementierung**

Das OpenScape Contact Center kann auf praktisch jeder vorhandenen Kommunikations- oder IT-Netzwerkinfrastruktur implementiert werden. Dadurch erfordert es weniger IT- und Administrations-Ressourcen für den Support. Im Vergleich zum Management von verschiedenen inkompatiblen Call Center-Plattformen unterschiedlicher Anbieter minimiert die gemeinsame Nutzung virtueller Call Center-Ressourcen die Anschaffungskosten und steigert gleichzeitig die Effizienz. Die Zentralisierung vereinfacht zudem das Call Center-Management erheblich.

Joe Outlaw, Principal Contact Center Analyst bei Frost and Sullivan, kommentiert:

„Mandantenfähige Call Center-Anwendungen sind nichts Neues. Was aber bei diesem Release des Siemens OpenScape Contact Center heraussticht, ist das hohe Niveau der Mandantenfähigkeit, das in einem Paket geboten wird, das leicht zu erwerben, zu konfigurieren und zu verwalten ist. Ich gehe davon aus, dass diese Vereinfachung und die damit verbundenen Kostenvorteile sowohl für Kunden als auch für Service Provider, die eine mandantenfähige Lösung in Betracht ziehen, interessant sind.“

### **Lokalisierte Betrieb für jeden lokalen Mandanten**

Die Siemens OpenScape Contact Center-Lösung bietet jedem Mandanten Selbstverwaltungsfunktionen. Sie stellt auch sicher, dass einem lokalen Supervisor nur diejenigen administrativen Funktionen, Benutzeransichten, Reporting-Tools, Routing-Konzepte und Warteschlangen-Mechanismen zur Verfügung stehen, für die er verantwortlich ist. Dank des neuen Zeitzoneleistungsmerkmals lassen sich die Agenten- und Administrations-Funktionen mit

individuellen Berichten und Broadcaster-Funktionen noch weiter lokalisieren. Die neuen automatisierten Reports, die per E-Mail verteilt werden, bieten operativen Support, unabhängig vom Standort des Managers.

### **Erweiterte Sicherheit und Datenaufbewahrung**

Die Siemens OpenScape Contact Center-Lösung wird mit erweiterten Sicherheits-Tools geliefert. Die Super-Manager-Hierarchie stellt sicher, dass Administrations-, Routing-, Monitoring-, Reporting- und Datenspeicher-Funktionen nur Benutzern mit entsprechender Berechtigung, etwa der Supervisor-Rolle, zur Verfügung stehen. Diese Funktionen und Zugriffsbeschränkungen sind besonders wichtig für Kunden in regulierten Branchen wie Gesundheitswesen und Finanzdienstleistung, die auf strenge Kontrollmöglichkeiten und Transaktionssicherheit angewiesen sind.

„Die Siemens OpenScape Contact Center-Lösung bietet ein zentral verwaltetes, virtuelles Business-Modell für Unternehmen und Anbieter von Managed Services, die die Zuteilung ihrer Agent- und System-Ressourcen optimieren wollen und gleichzeitig die Total Cost of Ownership senken müssen“, sagt Jan Hickisch, Director Technical Sales bei Siemens Enterprise Communications. „Branchenweit einzigartig ist unser Beschaffungsmodell, das den Unternehmen und Service Providern ein einfaches und kostengünstiges Konzept zur Lizenzierung und Bereitstellung der Siemens OpenScape Contact Center-Plattform bietet. Der Funktionsumfang sowie die Zahl von Call Center-Standorten und Agentenarbeitsplätzen lassen sich flexibel anpassen – etwa wenn das Anwenderunternehmen wächst oder sich seine Anforderungen verändern.“

Die Siemens OpenScape Contact Center-Lösung ist ab Februar 2009 über alle Vertriebskanäle verfügbar. Die Listenpreise für die neue optionale Mandantenfähigkeit beginnen bei 3.250 Euro. Weitere Informationen unter: [www.enterprise-communications.siemens.com](http://www.enterprise-communications.siemens.com)

**Siemens Enterprise Communications auf der Call Center World 2009 (Berlin, 16. - 19. Februar 2009):  
im Estrel Convention Center, Halle 4, Stand A16/18**

**Siemens Enterprise Communications** ist ein Joint Venture zwischen The Gores Group, einem führenden Finanzinvestor mit Sitz in den Vereinigten Staaten, und der Siemens AG. In das Joint Venture gehen die Siemens Enterprise Communications GmbH & Co. KG, ihre weltweiten Verbundunternehmen sowie Enterasys Networks und SER Solutions ein. So entsteht ein neuer Marktführer im Bereich Enterprise Communications mit besonderen Stärken bei Unified Communications, Contact Centers und sicheren Netzwerken. Über 14.000 Mitarbeiter weltweit bieten mit dem Open Communications-Ansatz Enterprise

Communications- und Netzwerklösungen für Unternehmen jeder Größe. Geschäftsprozesse werden damit produktiver, schneller und sicherer. Und dies unabhängig von der Netz- oder IT-Infrastruktur. Im Geschäftsjahr 2007 erzielte Siemens Enterprise Communications einen Umsatz von etwa 3,2 Milliarden Euro.

Weitere Informationen zu Siemens Enterprise Communications finden Sie unter [www.siemens.com/open](http://www.siemens.com/open)

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