

Siemens Enterprise Communications

München, 11. Mai 2010

Siemens Enterprise Communications präsentiert OpenScape Contact Center V8

Aktualisierte Contact Center-Lösung für den Einsatz in Rechenzentren und virtualisierten Umgebungen

Die neue Version OpenScape Contact Center V8 von Siemens Enterprise Communications ist ab Ende Mai 2010 weltweit erhältlich. Dabei handelt es sich um eine Software-Lösung für Contact Center, die für Medien-übergreifende Inbound-, Outbound- und automatisierte Self-Services optimiert ist und die auf der neuen Funktionalität des OpenScape Unified Communications Server 2010 basiert. OpenScape Contact Center V8 wurde speziell für den Einsatz in Rechenzentren und virtualisierten Umgebungen optimiert. So lässt sie sich jetzt auch auf VMware-Rechenzentrumsinfrastruktur betreiben. Es ist dadurch unnötig, an jedem Standort proprietäre Hardware zu nutzen. Siemens Enterprise Communications und VMware hatten vor wenigen Wochen eine entsprechende Kooperation vereinbart. Die neue Version lässt sich nun auf bis zu 7.500 aktive Agenten skalieren.

Die Applikation beinhaltet ein skalierbares, integriertes IVR-System (Interactive Voice Response) auf SIP-Basis (Call Director SIP Service), das komplett als Software realisiert ist. Unternehmen profitieren von einer wirtschaftlichen Lösung als Frontend für das Contact Center mit Self-Service-Funktionalität, die im Vergleich zu herkömmlichen IVR-Lösungen weniger komplex und kostenaufwändig ist. Da es sich um eine SIP-basierte Applikation handelt, ist hier keine proprietäre Hardware erforderlich. Damit ist die Implementierung und Pflege des Systems einfacher und kostengünstiger.

Ressourcenschonend und anpassungsfähig

OpenScape Contact Center V8 stellt webbasierte Agenten-, Supervisor- und Management-Desktops bereit. Diese Anwendungen benötigen keine zusätzlichen Ressourcen dank ihrer „Zero

Footprint“-Architektur und unterstützen den virtuellen Zugriff. Zudem lassen sie sich leicht an die speziellen Anforderungen eines Contact Center in einer Web 2.0-Umgebung anpassen. Die innovative Kombination von Web-Clients, Software/Server-Virtualisierung und neuen nutzungsabhängigen Lizenzmodellen erleichtert zudem die virtuelle Implementierung von Heim- und Remote-Arbeitsplätzen für Agenten an mehreren Standorten.

Flexible Lizenzierungsmodelle und geringe Kosten

Mit der gehosteten Edition, die für Service-Provider optimiert ist, können Kunden nun finanzielle Barrieren umgehen, die einer Anschaffung entgegenstehen. Das modular aufgebaute und nutzungsabhängige Lizenzierungsmodell (Pay-per-Use) bietet nun eine kostengünstige Option für Contact Center-Anwender jeder Größenordnung. Die Vorab-Integration mit gängigen Kommunikationsanwendungen von Drittanbietern wie Microsoft CRM, SAP und Siebel sorgt zusätzlich für eine spürbare Entlastung der IT-Abteilungen.

„Bereits 93 Prozent der Firmen nutzen Virtualisierungskonzepte zur Optimierung ihrer Server-Ressourcen“, sagt Irwin Lazar, Vice President bei Nemertes Research. „Durch die Virtualisierung von Contact Center-Applikationen im Rechenzentrum und auf Client-Seite ziehen IT-Manger optimalen Nutzen aus ihren Investitionen in Virtualisierungstechnologien. Gleichzeitig verbessern sie die Produktivität der Agenten und des Kundenservices.“

„Diese neue Version von OpenScape Contact Center bietet IT-Abteilungen nicht nur webbasierte Desktops und ein integriertes IVR-System zur Umsetzung der klassischen Contact Center-Vorgaben in Bezug auf Produktivität und Kundenservice. Damit lassen sich Unternehmensziele flexibel, rasch und wirtschaftlich umsetzen“, erklärt Lutz Böttcher, Vice President Business Development für Contact Center bei Siemens Enterprise Communications.

Contact Center V8 kann über alle bekannten Kanäle und Partner bezogen werden.

Über Siemens Enterprise Communications

Siemens Enterprise Communications ist ein führender Anbieter von End-to-End-Lösungen für die Unternehmenskommunikation. Kommunikationssysteme, Netzwerk-Infrastrukturen und Sicherheitslösungen sind Bestandteile des Portfolios von Siemens Enterprise Communications. Offene, standardbasierte Architekturen führen Kommunikations- und Unternehmensanwendungen zusammen und ermöglichen so die nahtlose Zusammenarbeit im gesamten Unternehmen. Dieser so genannte „Open Communications“-Ansatz stellt Anwendern einfach zu implementierende Lösungen zur Verfügung, die sich reibungslos in ihre vorhandenen IT-Umgebungen einfügen und damit nicht nur ihre Produktivität erhöhen, sondern auch ihre Kosten reduzieren. Darauf basiert das OpenPath® Angebot von Siemens Enterprise Communications, das Kunden die Minimierung von Risiken und die wirtschaftliche Einführung von Unified Communications

ermöglicht. Zu dem gemeinsamen Tochterunternehmen von The Gores Group und der Siemens AG gehören auch die Cynos AG und Enterasys Networks.

Weitere Informationen zur Siemens Enterprise Communications oder zu Enterasys finden Sie unter www.siemens.com/open bzw. www.enterasys.com.

Siemens Enterprise Communications & Co. KG ist ein Markenlizenznehmer der Siemens AG.

HiPath, OpenOffice, OpenScape und OpenStage sind eingetragene Marken der Siemens Enterprise Communications GmbH & Co. KG oder verbundener Unternehmen. Alle anderen Firmen-, Marken-, Produkt- und Service-Namen sind unter Umständen Marken oder eingetragene Marken ihrer jeweiligen Inhaber.

Diese Pressemitteilung enthält zukunftsgerichtete Aussagen, die auf den Annahmen des Managements von Siemens Enterprise Communications beruhen. Die Begriffe „davon ausgehen“, „glauben“, „schätzen“, „prognostizieren“, „erwarten“, „beabsichtigen“, „planen“, „sollten“ und „voraussagen“ werden zur Kennzeichnung zukunftsgerichteter Aussagen gebraucht. Diese Aussagen spiegeln die jeweils aktuelle Einschätzung des Unternehmens in Bezug auf zukünftige Ereignisse wider und unterliegen Risiken und Unsicherheiten. Viele Faktoren können dazu führen, dass die tatsächlichen Ergebnisse sich erheblich von den Vorhersagen unterscheiden. Zu diesen Faktoren zählen unter anderem Veränderungen der allgemeinen wirtschaftlichen und geschäftlichen Rahmenbedingungen, Schwankungen von Devisenkursen und Zinssätzen, Einführung von Konkurrenzprodukten, mangelnde Akzeptanz für neue Produkte oder Dienstleistungen, sowie Veränderungen der Geschäftsstrategie. Die tatsächlichen Ergebnisse können erheblich von den hier prognostizierten abweichen. Siemens Enterprise Communications hat keine Absicht und übernimmt keine Verpflichtung, diese zukunftsgerichteten Aussagen zu aktualisieren.