

FORSCHUNG.
ENTWICKLUNG.

SOFTWARE.

Newsletter | Ausgabe 2/07 | Leipzig, 15.10.2007

NEWSLETTER | Oktober 2007

NEU: Realisierung von namhaften Projekten mit integrierter Elsbeth Interaction Center Plattform

Mehr Leistung bei wesentlich geringeren Kosten

Mit der neuen integrierten Elsbeth Interaction Center Technologie bietet die itCampus Gruppe eine Gesamtlösung für den Call Center Markt und alle Unternehmen mit besonders hohen Anforderungen an die Kundenkommunikation. Telefonie, Automatic Call Distribution, Predictive Dialing, Computer Telefonie Integration, E-Mail Response Management, Fax-Server, IVR, Frontend- und Kampagnen Management werden hierdurch abgedeckt. Darüber hinaus stehen umfangreiche Statistik- und Report-Funktionen zur Verfügung.

Die Vorteile für Kunden liegen auf der Hand:

- Mehr Funktionalität auf einer Plattform, dadurch reduziert sich der
- Integrationsaufwand erheblich
- Offene Systemarchitektur und Schnittstellen, Nutzung von Standard
- Server Architektur (Microsoft)

- Weniger Schulungs- und Administrationsaufwand
- Flexible Anpassung an unterschiedliche Anforderungen
- Erhebliche Reduktion der Gesamtkosten

Selbstverständlich lassen sich einzelne Module auch in Verbindung mit einer bestehenden Infrastruktur nutzen. itCampus konnte innerhalb kurzer Zeit namhafte Referenzen in Deutschland, Österreich, Schweiz, Slowakei, England und Italien gewinnen.

Gerne stehen wir Ihnen für eine Demonstration, einen Referenzkundenbesuch oder einen Test zur Verfügung.

■ Was Kunden über ELSBETH sagen



Markus Adomeit,
Geschäftsführer FGM
Forschungsgruppe Medien GmbH

„Marktforschungsinstitute benötigen moderne Telekommunikationslösungen, von einem flexiblen, verlässlichen und kompetenten Partner – wir haben uns daher für itCampus entschieden.“

■ itCampus News

Internationalisierung:

Mit ihren sechs Ländergesellschaften erweitert die itCampus Gruppe kontinuierlich ihren Aktionsradius in Europa. Nicht nur in Deutschland, Großbritannien, Österreich, Italien, der Schweiz und der Slowakei ist das Unternehmen mit der Kommunikationslösung Elsbeth präsent, sondern längst auch in Call Centern in Albanien, in Malta oder der Türkei.

Für Fragen stehen wir Ihnen gern zur Verfügung!
Rufen Sie uns an unter:

+49. 341. 4 92 87 00

oder schreiben Sie uns eine E-Mail an:

vertrieb@itcampus.de



Vertrieb Ost
Michael Fohrenkamm



Vertrieb Nord
Heiko Wolff



Vertrieb West
Burkhard Urban



Vertrieb Süd und Mitte
Karin Salminkeit



Partner Management
Jan Johannsen



Vertriebsleitung
Frank Klaus Cernic

NEU: Elsbeth Power Contact – Kampagnen Management der nächsten Generation

Eine Entwicklung aus dem Call Center für das Call Center

PowerContact ist ein schlankes, leicht zu bedienendes Programm, das allen Anforderungen der Call Center entspricht. Es ist flexibel einsetzbar für unterschiedlichste Anwendungen im Call Center. Outbound-Sales lässt sich ebenso gut abbilden wie anspruchsvolle und umfassende CRM-Projekte, Kundenrückgewinnung und selbstverständlich auch Terminvereinbarungen. Das System deckt gleichermaßen Inbound-Anwendungen, Help-Desk Applikationen und, bis zu einem bestimmten Grad, Meinungsforschung und Umfragen ab. Mehrstufige Projekte und ein geregeltes Wiedervorlagen-System unterstützen den reibungslosen Ablauf des Call Centers. Terminvereinbarungen für den Außendienst werden, durch den webbasierenden Terminkalender, stark vereinfacht. Zeitraubende Tätigkeiten wie das Versenden der Termine per Mail oder per Fax entfallen, denn der Außendienstmitarbeiter kann, passwortgeschützt, per Internet seinen persönlichen Terminkalender abrufen. Dabei hat er

die Möglichkeit, Zeiträume zu blockieren oder freizugeben, um seine Arbeitszeiten zu optimieren. Die dadurch stark vereinfachte Kommunikation zwischen Call Center und Außendienst garantiert einen erfolgreichen Ablauf des Projektes.

Das einfache Handling für Administratoren und Agenten unterstützt den Charme dieses neuen Tools. Die umfangreichen Berichte, die den Stand des Call Centers, der Projekte und Agenten in Echtzeit dokumentieren, tragen zum erfolgreichen Einsatz der Software bei.

Die freie Skalierbarkeit und die flexible Handhabung machen Power Contact zu einem unentbehrlichen Partner im täglichen Geschäft.

Gerne zeigen wir Ihnen mehr unseres neuen Elsbeth Campaign Managements. Setzen Sie sich mit uns in Verbindung und vereinbaren sie einen Präsentationstermin oder einen Test mit uns. Selbstverständlich vermitteln wir auch Termine bei Anwendern, damit Sie sich im Live-Betrieb von den Stärken unseres Campaign Managements überzeugen können.

NEU: Automatisiertes Quality Monitoring mit dem Vocal Coaching Zuverlässige Live-Analyse von Kundenkontakten (Inbound/Outbound)

Unser intelligentes Gesprächsanalyse-System Vocal Coaching ist in der Lage, Telefongespräche in Echtzeit anhand verschiedener Verfahren zu bewerten. Basis dafür ist eine hoch entwickelte Spracherkennungs-Technologie, die u.a. Tonlage und Stimmintensität misst. Die technische Umsetzung ermöglicht eine intelligente Analyse und Evaluation aufgezeichneter oder laufender Gespräche – parallel und vollautomatisch. Es besteht die Möglichkeit, den Mitarbeiter mit einer Whispering-Funktion zu unterstützen, also Formulierungen oder Strategien unmittelbar während des Gesprächs mitzuteilen, ohne dass der Kunde dies bemerkt.

Live Analyse mit Vocal Coaching:

- Sprechgeschwindigkeit, Grundfrequenz der Stimme und enthaltene Gesprächspausen – bietet Informationen zur Emotionalität des Gesprächs
- Schlüsselwörter und Redewendungen, die entweder enthalten sein müssen oder nicht enthalten sein dürfen – bietet Informationen über die Einhaltung des Gesprächsleitfadens und über das korrekte Auftreten der Mitarbeiter

- Gesprächsanteile von Mitarbeiter und Kunde – bietet Informationen über die Ausgewogenheit des Gesprächs
- Ähnlichkeiten in Gesprächsverläufen von Mitarbeitenden – bietet die Möglichkeit, Gruppen und Cluster zu bilden

Vorteile Vocal Coaching:

- Entlastung der Teamleiter durch automatisierte Analyse
- Evaluation von Aufzeichnungen (offline) oder während des Gesprächs
- Anzeige der Analyseergebnisse in Echtzeit
- Möglichkeiten, das Gespräch mitzuhören (silent monitoring) und Anweisungen zu geben (whispering)

■ itCampus Talk



Manfred Ertel,
Produktmanagement
T-Com

„Um die Bedürfnisse der Call Center-Branche mit ihrem beachtlichen Wachstumspotenzial zu befriedigen, liefern wir netzbasierte Lösungen von hoher Qualität. Dazu gehört auch der Outbound Net Connector, der den Predictive Dialer Elsbeth von itCampus enthält. Als Partner von itCampus haben wir die diesjährige Call Center Science unterstützt. Bestätigt wurde unser Engagement durch das große Interesse an dem exklusiven Forum.“

Die Call Center Science bietet eine ideale Plattform für einen kontinuierlichen Austausch innerhalb der Call Center-Branche. Das ist für T-Com eine wichtige Grundlage zur Entwicklung hochwertiger Managed Services insbesondere für Kunden, die hohe Investitionen in Hard- und Software scheuen.“

Kontakt:

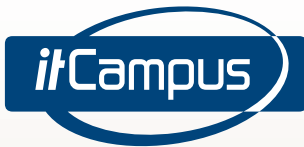
www.t-com.de/mehrwertloesungen

■ Was Kunden über ELSBETH sagen



Wolfram Dura, Prokurist und Leiter
Technik und Entwicklung @friends
GmbH & Co. KG

„Neben der enormen Effizienz der Lösung überzeugten uns auch der Professional Service von itCampus und die kurzen Entwicklungszyklen ihrer Produkte.“



www.itcampus.de

■ Was Kunden über ELSBETH sagen



Dr. Knut Menzel
Leitung IT & Operations
RM Club-Service GmbH

„Uns war wichtig, im Outbound-Bereich keine Experimente einzugehen und eine zukunftssichere Lösung zu implementieren. In itCampus haben wir einen Partner gefunden, dessen Technologie und Kompetenz uns überzeugt haben.“

■ Impressum

itCampus
Software- und Systemhaus GmbH
Nonnenstraße 42 • 04229 Leipzig
Telefon: +49. 341. 4 92 87 00
Telefax: +49. 341. 4 92 87 01

Redaktion: F. Cernic, H. Junghans

Geschäftsführer: A. Lassmann,
T. Schmidt, Registergericht:
Amtsgericht Leipzig HRB 15872

Elsbeth Predictive Dialing: Mit 3.4 bleibt itCampus der Platzhirsch im europäischen Markt

Weiter optimierte Version ist jetzt verfügbar

Wie gewohnt integrieren wir mit dieser Weiterentwicklung neueste Technologien und reagieren direkt auf Anforderungen aus dem Markt, damit helfen wir Ihnen, Ihre Prozesse noch effizienter abzubilden und Kosten zu sparen.

So können Ihre Agenten zum Beispiel ab jetzt per Voice over IP (VoIP) vollkommen unabhängig von Ihrer Telefonanlage am Elsbeth Dialer arbeiten. Das verschafft Ihnen einen erheblichen Kostenvorteil bei der Erweiterung Ihrer Outboundkapazitäten, der Anbindung externer Standorte oder dem Ablösen der Telefonanlage. Des Weiteren haben wir die Backendschnittstelle optimiert. Durch eine teilweise Parallelisierung der Arbeitsweise wurde eine deutliche **Steigerung der Performance erreicht**.

Als direkte Antwort auf die Veränderungen des Marktes kann der Elsbeth Predictive Dialer jetzt vollkommen automatisch einen Telefonanschluss erkennen, der anonyme Anwahlversuche abweist. In der Schweiz können bereits an die 30% der Telefonanschlüsse nicht mit unterdrückter Nummer erreicht werden. Wenn der Elsbeth Predictive Dialer einen Telefonanschluss erkennt, der anonyme Anwahlversuche abweist, dann wird dieser, konfigurierbar mit einer entsprechend übertragenen Rufnummer, erneut angewählt. Weitere Neuerungen betreffen u. a. die Coaching-Funktion, individuelle Rückrufnummern für einzelne Calljobs oder Verbesserungen beim Voice Daten Management. Eine detaillierte Auflistung aller neuen Funktionen finden Sie in den beigefügten Releasenotes.

Gerne bieten wir Interessenten einen kurzfristigen Test an.

itCampus ist ein innovativer Software-Entwickler mit internationalen Verbindungen zu Wissenschaft und Forschung. 1999 in Halle und Leipzig gegründet, hat das 120 Mitarbeiter starke Unternehmen heute Standorte in Deutschland, Großbritannien, der Schweiz, Italien, Österreich und der Slowakei. Die Zeichen stehen auf weiteres Wachstum. Das Unternehmen bietet seinen Kunden europaweit **Kommunikationslösungen**, **IT-Beratung** und individuelle Lösungen in den Bereichen **Software-Entwicklung** und **Software-Ergonomie**. Zertifiziert nach ISO 9001:2000. Ein internationaler wissenschaftlicher Beirat berät und begleitet itCampus.