

FORSCHUNG.  
ENTWICKLUNG.

SOFTWARE.

Newsletter | Ausgabe 3/08 | Leipzig, 15.04.2008

## NEWSLETTER | APRIL 2008

### ELSBETH Outbound Suite: Unser "Best of" für Ihren Outbound-Erfolg

Die neue Outbound Suite von itCampus vereint zentrale ELSBETH-Module zu einer Komplettlösung für Call und Contact Center, die den Erfolg ihrer Outbound-Kampagnen deutlich steigern und zugleich kostenbewusst arbeiten wollen.

Zur ELSBETH Outbound Suite gehören folgende Module:

**ELSBETH Predictive Dialing** versorgt Call Center-Agenten permanent mit echten Gesprächskontakten. Unter Nutzung des herausragenden Dialing-Algorithmus und der am Markt führenden Anrufbeantworterererkennung steigern Sie die Produktivität der Agenten um bis zu 96 %.

**ELSBETH Voice & Data Recording** ermöglicht die vollautomatisierte Aufzeichnung, Analyse und Archivierung von Telefongesprächen. Das Modul erlaubt eine rechtssichere, lückenlose Dokumentation auch kritischer Telefonprozesse und unterstützt Sie bei der Überprüfung und Auswertung von Kampagnen.

**ELSBETH PowerContact Outbound** unterstützt Sie bei effektiven und wirt-

schaftlichen Durchführung und Verwaltung von telefonischen Outbound-Kampagnen. Mit der neuen Webfähigkeit des Kampagnenmanagementsystems besteht erstmals die Möglichkeit, von mehreren Standorten aus über das Internet in virtuellen Teams zu arbeiten.

#### Vorteile der ELSBETH Outbound Suite:

- Steigerung der Produktivität und Qualität durch eine Automatisierung und Unterstützung aller Outbound-Tätigkeiten
- optimale Ausschöpfung von Adressdaten bei gleichzeitig höchstmöglicher Auslastung der Agenten
- schnelle und unkomplizierte Einrichtung, Start und Durchführung neuer Kampagnen – auch für Nicht-IT-Fachleute -> Installation, Konfiguration und Kampagnenstart innerhalb eines Tages
- flexible, zukunftsweisende Skalierung und Verteilung des Systems
- umfangreiches Monitoring bis auf Agentenebene und damit schnelle Reaktion auf Performance-Änderungen
- Konformität mit rechtlichen Regelungen und Richtlinien

#### ■ 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.“

#### ■ Info

Stellen Sie die Performance von ELSBETH auf die Probe – in einer umfangreichen Teststellung! Wir informieren Sie gern.

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](mailto:vertrieb@itcampus.de)



**Vertrieb Ost**  
Michael Fohrenkamm



**Vertrieb Nord**  
Heiko Wolff



**Vertrieb West**  
Burkhard Urban



**Vertrieb Süd und Mitte**  
Karin Salminkit



**Partner Management**  
Jan Johannsen



**Vertriebsleitung**  
Frank Klaus Cernic

## Auf Nummer sicher: Mit dem ELSBETH Predictive Dialer ist eine Rufnummernübertragung schon heute möglich

Die deutsche Call Center-Branche steht vor großen Herausforderungen: Das Mitte März vorgelegte Maßnahmenpaket der Bundesregierung gegen unerlaubte Telefonwerbung sieht neben einem erweiterten Widerrufsrecht insbesondere ein Verbot der Rufnummernunterdrückung vor.

Das Call Center Forum Deutschland e.V. hat diese Vorschläge "als richtigen Weg, schwarze Schafe im Telefonmarketing zu bekämpfen" begrüßt. Darüber herrschte in der Entwicklungsabteilung von itCampus schon lange Einigkeit. Und deshalb erfüllt der **ELSBETH Predictive Dialer (EPD)** längst die Anforderungen, die in Zukunft an deutsche Call Center gestellt werden.

### Auf den Punkt:

Die Rufnummernübertragung durch den ELSBETH Predictive Dialer

- schafft Konformität mit den bestehenden und aktuell diskutierten rechtlichen Regelungen und Richtlinien
- kann sowohl auf **Mandanten-Ebene** als auch auf **Kampagnen-Ebene** konfiguriert werden
  - jedem Mandanten, der EPD nutzt, wird eine eigene Telefonnummer zugeordnet oder
  - kampagnenabhängig wird die Telefonnummer des jeweiligen Auftraggebers übertragen oder
  - bei jedem einzelnen Anruf wird eine separate Rückrufnummer übermittelt.

In der aktuellen Version ist der ELSBETH Predictive Dialer zudem in der Lage,

- internationale Telefonnummern zu übertragen

- unerlaubte Rückrufnummern (z. B. 110 oder 112) auf Mandanten-Ebene zu sperren.

### Weitere Vorteile:

Der ELSBETH Predictive Dialer besitzt weitere Stärken, die weit über den normalen Funktionsumfang hinausgehen – z. B. auf folgenden Gebieten:

- **Qualitätssicherung:** Vorbeugung von unseriösen Geschäftspraktiken
  - Live Coaching der Agenten durch Silent Monitoring und Silent Whispering
  - Gesprächsaufzeichnung zur anschließenden Auswertung durch Voice Recording
- **Kundenfreundlichkeit:**
  - automatische Anrufbeantworter-Nachricht
  - Begrüßungsansage vor der Vermittlung zum Agenten
  - automatische Ansage bei unvorhergesehener Anruf-Beendigung

### Fazit:

Der ELSBETH Predictive Dialer ist etwas für Weiterdenker. Mittels eines hochperformanten automatischen Anwählverfahrens und einer hochpräzisen Anrufbeantworterkennung trägt er nicht nur zu erheblichen Effizienzsteigerungen und Kosteneinsparungen im Bereich des aktiven Telefonmarketings bei – er berücksichtigt dabei zugleich heute schon die rechtlichen Anforderungen und Kundenbedürfnisse von morgen. Das schafft Investitionssicherheit!

Gehen Sie auf Nummer sicher!

## Von der Pflicht zur Kür

In der Schweiz ist die Rufnummernübertragung im Outbound längst gang und gäbe: der Großverlag Tamedia setzt dabei auf das Know-how von itCampus. Auch in Deutschland übernehmen die ersten Call Center wie suxxell eine Vorreiterrolle.

Rufnummernübertragung im Outbound? Bislang war dies hierzulande eher ein unbequemes Randthema. Doch mit dem aktuellen politischen Vorstoß der Bundesregierung wird es zu einem zentralen Anliegen der deutschen Call Center-Branche. Ein Blick über die Landesgrenzen zeigt, dass sich eine praktische Umsetzung viel einfacher gestaltet, als es die hitzig geführte Diskussion vermuten lässt – und das auf einer technologischen Basis "Made in Germany".

Beispiel Schweiz: Dass der **ELSBETH Predictive Dialer** von itCampus in der Lage ist, Telefonnummern automatisch zu übertragen, erfüllt eine elementare Anforderung, die dort seit längerem besteht. Denn anders als in Deutschland ist es in der Schweiz möglich, mit einer einfachen Tastenkombination am Telefon (\*99#) Anrufe mit einer unterdrückten Rufnummer automatisch abzublocken. Und derzeit nutzen ca. 15 % der Eidgenossen diesen Weg, um sich vor unlauterer Telefonwerbung zu schützen. Für Stefan Lanz, Koordinator des Bereiches Contact Center beim Schweizer Großverlag Tamedia, war dies ein Aufruf zum Handeln. "Wir wollten im direkten Kontakt mit unseren Kunden nicht anonym bleiben und ihnen die Möglichkeit zum Rückruf einräumen. Deshalb haben wir uns für den Predictive Dialer von itCampus entschieden, der dieses Feature bietet."

500.000 Calls hat der Schweizer Zeitungs- und Zeitschriftenverlag mit Hauptsitz in Zürich über den ELSBETH Predictive

Dialer allein im Jahr 2007 realisiert. Stefan Lanz: "Insbesondere die intelligente Anrufbeantwortererkenennung des ELSBETH-Dialers stärkt die Effizienz unserer Contact Center deutlich – allein das war für uns Grund genug, uns für eine enge Zusammenarbeit mit itCampus zu entscheiden."

Rund die Hälfte aller Schweizer Call Center setzt im Kundenkontakt bereits auf ein Mehr an Transparenz durch eine Rufnummernübertragung. Und auch in Deutschland gibt es bereits erste positive Erfahrungen auf diesem Gebiet. So realisiert die suxxell GmbH derzeit mit Hilfe des **ELSBETH Predictive Dialers** eine Outbound-Kampagne für den Telefonanbieter Arcor, bei der auch die Rufnummer übertragen wird. "Gerade als Premium-Dienstleister wollen wir uns grundsätzlich und deutlich positiv in der Branche abheben, indem wir Entwicklungen im Markt nicht nur antizipieren, sondern sogar gestaltend vorwegnehmen", so Jörg Bordt, Geschäftsführer von suxxell, das seinen Hauptsitz in Halle/Saale hat. "Durch eine Rufnummernübertragung setzen wir uns insbesondere ab von den immer noch vielen schwarzen Schafen im Markt, die sich gegenüber den Kunden hinter unbekanntem Rufnummern verstecken. Wir gehen hier bewusst den anderen, transparenten, weil Premium-Weg!"

Ergo: Wer in den aktuellen Herausforderungen die Chancen erkennt, dem muss es trotz der steifen Brise, die derzeit von der Bundespolitik herüber weht, nicht bange werden – im Gegenteil. Mit einer Rufnummernübertragung, die durch den ELSBETH Predictive Dialer heute schon problemlos möglich ist, kann die Transparenz des Marktes deutlich erhöht werden – zum Vorteil für alle Seiten. Die Schweiz hat vorgemacht, wie eine scheinbar lästige Pflicht letztlich zur Kür werden kann.

### ■ Was Kunden über ELSBETH sagen



Stefan Lanz  
Leiter Koordination  
Customer Contact Center Tamedia AG

„Für den ELSBETH Predictive Dialer spricht nicht nur die Möglichkeit der kampagnenabhängigen Rufnummernübertragung. Insbesondere dank seiner exzellenten Anrufbeantwortererkenennung hat er unsere hauseigenen Contact Center in kürzester Zeit zu deutlich mehr Nettokontakten verholfen. Darüber hinaus funktioniert die Remoteunterstützung ebenso reibungslos wie der Support vor Ort.“

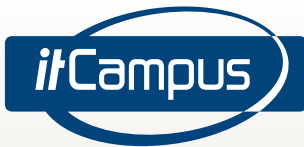
### ■ itCampus News

#### Rückblick:

Die **CallCenterWorld 2008** ist vorüber – und der Stand von itCampus war vom 19. bis 21. Februar 2008 bestens besucht. Mehr als 100 Kunden, Interessenten, Partner und Fachmedien informierten sich über die Modulvielfalt des neuen Elsbeth Communication Centers. Neben innovativen Lösungen für Inbound, Helpdesk und Sprachautomatisierung stand dabei das neue Kampagnenmanagementsystem Elsbeth PowerContact Outbound (EPC) in der Version 4.0 im Blickfeld. Damit lassen sich Outbound-Kampagnen in Zukunft noch effektiver durchführen und verwalten. Darüber hinaus war itCampus mit zwei Vorträgen beim Dialer-Demoforum der Fachzeitschrift TeleTalk vertreten.

#### Weitblick:

Wenn vom 10. bis 11. April 2008 die **Frühjahrstagung des Call Center Forums Deutschland e. V.** in Halle/Saale stattfindet, ist itCampus an zentraler Stelle mit von der Partie. Thomas Beer, Leiter Marketing und Vertrieb International der itCampus Gruppe, wird der Veranstaltung als Keynote-Speaker wichtige Impulse geben. Zum Auftakt spricht er ab 11:15 Uhr im Hotel Maritim zum Thema "Call Center in UK und USA – wie sieht es bei uns in fünf Jahren aus?" Seine Vision für Kontinentaleuropa: mittelgroße, bestens geführte und technisch ausgestattete Call Center werden für die Unternehmensprozesse ihrer Auftraggeber zunehmend unersetzbar und generieren langfristig ein besseres Preis-Leistungs-Verhältnis.



[www.itcampus.de](http://www.itcampus.de)



#### ■ 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, A. Friebel

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

## Bleiben Sie mit uns am Ball: Einladung zu den itCampus Contact Center Days

In der Contact Center-Branche ist es wie im Profifußball: der Wettbewerb wird immer härter. Angesichts eines wachsenden Kostendrucks und strengerer Rahmenbedingungen im Outbound steigen auch die qualitativen Anforderungen an die Betreiber von Call und Contact Centern.

Mit den itCampus Contact Center Days wollen wir vom **14. bis 29. April 2008** die aktuellen Herausforderungen der Branche ins Blickfeld rücken – und Sie dazu in eine der modernsten Fußballarenen Deutschlands einladen. Freuen Sie sich auf eine informative, kostenfreie Veranstaltung ganz in Ihrer Nähe, die wir gemeinsam mit interessanten Partnern für Sie ausgestalten werden. Es erwarten Sie ein spannendes Programm, das den aktuellen Herausforderungen Ihrer Branche Rechnung trägt – und ein exklusiver Blick hinter die Kulissen Ihres Lieblingsstadions.

#### Die Termine im Überblick:

**14.04.2008:**

Berlin – Olympiastadion

**15.04.2008:**

Hamburg – HSH Nordbank Arena

**17.04.2008:**

Gelsenkirchen – Veltins-Arena Auf Schalke

**18.04.2008:**

Nürnberg – easyCredit-Stadion

**29.04.2008:**

Frankfurt am Main – Commerzbank Arena

Sie interessieren sich für die itCampus Contact Center Days? Dann melden Sie sich am besten gleich an unter:

<http://ccdays.itcampus.info>

**itCampus** ist ein innovativer Software-Entwickler mit internationalen Verbindungen zu Wissenschaft und Forschung. 1999 in Halle und Leipzig gegründet, hat das 130 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.