

A flock of birds, likely geese, flying in a V-formation against a clear blue sky. The birds are silhouetted in black, and their wings are spread, creating a sense of movement and direction.

# So geht Kommunikation

## Sikom AgentOne<sup>®</sup> ContactCenter

### Effiziente Kommunikation für alle!

Es gibt keine zweite Chance für den ersten Eindruck. Nur wenn die Technik Ihre Mitarbeiter optimal unterstützt, können diese sich voll auf ihre wichtigste Aufgabe konzentrieren, den gewinnenden Kundenkontakt über alle Kanäle. Mit der **AgentOne<sup>®</sup> ContactCenter Suite** stellt Sikom

Ihnen eine Technologie zur Verfügung, die allen Mitarbeitern die Unterstützung ermöglicht, wie sie bisher nur großen Installationen vorbehalten war. Mit der langjährigen Erfahrung der **Sikom Software GmbH** wird daraus eine maßgeschneiderte Lösung, mit der Ihre Mitarbeiter das ganze Potenzial der Kundenkommunikation ausschöpfen.

## Das Contact Center für Sie, wirtschaftlich und zukunftssicher

### **Multimedial – kein Kontakt läuft ins Leere**

Genial einfach verbindet das AgentOne® ContactCenter Telefonie- und Internet-basierte Dienste. Egal ob Anruf, E-Mail, Fax, Chat oder Dokumente alle Anfragen bekommen die ihnen gebührende Aufmerksamkeit. Bei Bedarf können Sie sogar ein Dokumentenmanagement anschließen, über das die eingehenden Briefe in den Kommunikationsfluss aufgenommen werden. Weitere Möglichkeiten, wie Anrufe direkt aus der Homepage (Stichwort WebRTC), zeigen das Zukunftspotential der Lösung.

### **Flexibel, zukunftsfähig und wirtschaftlich**

Mit seiner hohen Flexibilität bietet das AgentOne® ContactCenter ein im Markt bisher unerreichtes Kosten/Nutzen-Verhältnis und eine hohe Investitionssicherheit. Die Lösung wächst flexibel mit Ihren Anforderungen.

### **High-End Module: Schnell den Richtigen erreichen**

Dem Sikom AgentOne® ContactCenter liegt eine einfache Architekturidee zugrunde: Die mehrfach ausgezeichneten Sikom Gateways, wie z. B.

IVR (Interactive Voice Response) VoiceMan® oder BlueFire® nehmen Anrufe entgegen und bieten ein erstklassiges Ansagenmanagement inkl. IVR-Funktionen. Für multimediale Elemente stehen Konnektoren bereit. Die universelle Routinginstanz AgentOne® verteilt die hereinkommenden Anfragen optimal auf die geeignetsten Mitarbeiter. Das AgentOne® ContactCenter bietet umfangreiche Routingmöglichkeiten. Es kann z. B. die Durchwahlnummer jedes Sachbearbeiters wie einen eigenen Service behandeln und so vorhandene Prozesse und Strukturen optimal abbilden. Diese Architektur macht das AgentOne® ContactCenter nicht nur für die externe Kommunikation, sondern auch für interne Service-Center und HelpDesks zum idealen Werkzeug.

### **Unabhängig von der Telefonanlage**

Egal welche Telefonanlage Sie im Einsatz haben, egal ob ISDN oder Voice over IP, das Sikom AgentOne® ContactCenter arbeitet mit allen gängigen Telefonanlagen zusammen, kann sogar hybride Netzwerke über verschiedene Telefonsysteme aufbauen. Über die programmierbaren Schnittstellen können Sie das System schnell in jede IT-Infrastruktur integrieren



und jederzeit neue Programme anbinden. Und es geht auch ohne Telefonanlage: mit dem Multiservice-Gateway BlueFire®.



### Optimale Unterstützung für den Mitarbeiter

Die nahtlose Integration von Computer- und Telefonwelt liefert dem Mitarbeiter zusammen mit dem Kontakt alle wichtigen Informationen. Das in Echtzeit abgebildete Wartefeld zeigt jederzeit, welche Anrufer und Anfragen anstehen. Die typischen Büro-Telefoniefunktionen stehen auf Knopfdruck zur Verfügung. Die frei definierbaren Pause- und Abmeldegründe können bequem per Mausklick aktiviert werden.

### Alles geregelt mit flexiblen Routingstrategien

Alle eingehenden Anfragen werden schnell und flexibel an die verfügbaren Mitarbeiter verteilt. Die

Regeln bestimmen Sie. Die Anzahl der aktiven Ansagen, Gruppen oder Prioritäten sind frei definierbar. Bei Überlast können Sie z. B. eine automatische Rückruffunktion einsetzen. Sie springt ein und sorgt dafür, dass Anrufer zurück gerufen werden, wenn wieder Kapazität frei ist.

### Höchste Ausfallsicherheit durch redundante Systeme

Das Zusammenspiel von AgentOne® und den Gateways ergibt ein System mit sehr hoher Ausfallsicherheit. Fallen dennoch Komponenten auf der ACD-Seite aus, so kann ein Gateway ein Notrouting aufbauen. Über mehrere Standorte, auch international verteilte Installationen liefern mit geringem Aufwand eine extrem zuverlässige Infrastruktur.

### Einfache Administration – geringer Betriebsaufwand

Einen wichtigen Beitrag zur Profitabilität des Systems leistet die einfache Administration. Die Bedienoberfläche des Sikom AgentOne® ContactCenters ist intuitiv zu bedienen. Änderungen der Fähigkeitsprofile, der Ansagen oder des Call Flows können mit ein paar Mausklicks bei laufendem Betrieb vorgenommen



werden. Sonderaktionen, neue Projekte oder neue Mitarbeiter sind im Handumdrehen eingepflegt und sofort aktiv. Für diese Arbeiten wird kein spezielles Scripting benötigt.

## Zukunftsweisende CTI-Integration

Wie selbstverständlich kommuniziert der AgentOne® mit externen Anwendungen. Dafür stehen programmierbare Standard-Schnittstellen zur Verfügung, die Daten anfordern oder ablegen und Applikationen aufrufen können. Für die nahtlose Einbindung von Systemen, wie SAP®, Salesforce etc. stehen Konnektoren zur Verfügung, die die Funktionen des AgentOne® ContactCenters direkt in die CTI-Leiste des Arbeitsbildschirms integrieren.

## Enge Integration mit CRM und präzises Reporting

Alle betriebswichtigen Daten speichert AgentOne® in einer zentralen Datenbank. Über die offenen Bibliotheken (API's) lassen sich die Contact Center Funktionen in CRM-Systeme (Customer Relationship Management) integrieren. So stehen Ihren

Mitarbeitern alle Kundendaten in vertrauter Umgebung zur Verfügung. Mit dem AgentOne® Reportviewer können aus den Rohdaten der Datenbank sehr einfach alle benötigten Reports ausgegeben werden. Eine Auswahl von Standard-reports wird mitgeliefert.

## So funktioniert das Sikom AgentOne® ContactCenter:

- Der Anruf für einen Standort wird von der Telefonanlage direkt auf das lokale Wartefeld transferiert.
- Das Gateway meldet den Anruf am AgentOne®-Server an und holt sich die Routingentscheidung in Echtzeit ab.
- Das Gateway löst weiterhin den Anruf beim Mitarbeiter aus, parallel dazu werden die Anruferinformationen auf seinen AgentOne®-Client übertragen.
- Nimmt der Mitarbeiter an, wird der Anruf durchgestellt und (wenn sinnvoll) eine Schleifenauflösung der Sprachkanäle durchgeführt.
- Über die Monitoring-Funktion überwacht AgentOne® den Anrufstatus und ergänzt für das Reporting notwendige Daten.



## Online-Monitoring für maximale Effizienz

Der durchgängige Kommunikationsfluss über alle Kanäle und die einheitliche Visualisierung verschaffen Ihnen den Überblick. Leistung wird messbar, Sie können Verbesserungspotenziale erkennen und nutzen. Mit dem AgentOne® behält der Supervisor alle Funktionen im Blick. Jederzeit kann er eingreifen, kann Mitarbeiter per Messaging Informationen zukommen lassen oder mit ein paar Mausklicks seine Übersicht optimal anpassen.

## Flexible Architektur – maßgeschneiderte Lösung

Das AgentOne® ContactCenter passt sich Ihnen an, nicht umgekehrt. Sie haben verschiedene Filialen mit unterschiedlichen Telefonanlagen? Kein Problem: AgentOne® arbeitet mit allen gängigen Telefonanlagen zusammen, auch standortübergreifend. Die Software-Architektur unterstützt alle denkbaren Optionen, von der Single-Site- bis zur großen Multi-Site-Installation mit mehreren tausend Agenten und geclusterten Servern. Die Installation ist zentral steuerbar, fernwartbar und kann auch als ASP- oder als Managed Service-Lösung betrieben werden.

## Die AgentOne® Familie:

- AgentOne® ContactCenter
- AgentOne® Dialer & ProcessGuide

Mit seiner langjährigen Erfahrung bei der Einrichtung von Kommunikationslösungen aller Größenordnungen sind Sie mit Sikom gut beraten. Wir setzen uns intensiv mit Ihren Anforderungen auseinander. Aufbauend auf unseren Standardprodukten erhalten Sie eine passgenaue, flexible Lösung, die aufgrund der überragenden Wirtschaftlichkeit des AgentOne® ContactCenters schon ab wenigen Arbeitsplätzen eine schnelle Amortisation des Investments möglich macht. Regelmäßig erzielen unsere Produkte Auszeichnungen. Seit langem gehören wir zu den innovativsten Unternehmen im Markt.



## Technische Details

### Unabhängig von der Telefonanlage

- Anschluss an alle gängigen TK-Anlagen über ISDN S0/S2M, VoIP SIP ...
- oder über BlueFire®-Gateway Direktanschluss an Amtsleitung ohne Telefonanlage

### Starke Unterstützung für alle Kommunikationskanäle

- Modul zum Anschluss von E-Mail-Systemen
- Chat, Social Net und Webcallback
- Einbindung von Dokumentenmanagementsystemen
- WebRTC

### Flexible Architektur-Alternativen

- VoIP-Contact Center
- ASP-/Managed Service Solution
- Alle Funktionen standortübergreifend realisierbar mit lokalen Wartefeldern und zentralem Routing

### Nahtlose Integration durch Standard-Schnittstellen

- CRM-Datenbank für Routing anbindbar
- Programmierbare CTI-Schnittstellen zur Integration externer Applikationen (CRM, Eigenentwicklungen, ...)
- z. B. SAP®-Connector zur Integration in SAP®-Systeme

### Einfache Konfiguration und schnelle Administration

- Extrem schnelle Konfiguration der Call-Flows durch intuitiv bedienbaren Web-Wizard
- Anpassung des Call-Flows bei laufendem Betrieb möglich
- Web-basierte Administration, mandantenfähig
- Echtzeit-Monitoring für den Supervisor (Team, Warteschlange, Messaging von Supervisor zu Agent, ...)
- Automatisierbare Jobs

### Einheitliches Routing aller Kommunikationswege

- Routing aller eingehenden Kanäle nach den gleichen einstellbaren Mechanismen
- Routing-Mechanismen: longest idle, sequentiell, Zeit, Priorität, CLIP, VIP-Routing, Business Rules, externe Vorgaben, ...
- Automatische Rückruffunktion, verzögertes Connect
- Gezieltes Pick-up von Anfragen aus der Warteschlange

### Komfortables Wartefeld

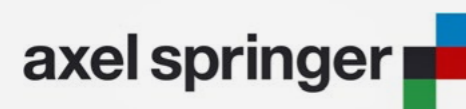
- Integrierte IVR für Ansagenmanagement
- Optional erweiterbar bis zur vollautomatischen 24/7-Sprachdialogplattform



## Referenzen

Lösungen von Sikom begeistern nicht nur die Unternehmen, sondern auch deren Kunden. Sikom Lösungen arbeiten an vielen Orten in Deutschland

und Europa. Auch die Unternehmen, Signal Iduna, Daimler AG und Hess Natur vertrauen auf Sikom. Weitere Referenzen finden Sie auf unserer **Homepage**.



## Haben Sie noch Fragen?

Kompetente Antworten erhalten Sie von unseren Kundenbetreuern. Rufen Sie uns an oder besuchen Sie uns im Internet: **www.sikom.de**

Sikom Software GmbH

Bergstraße 96, 69121 Heidelberg

Tel + 49 6221 13788 - 0

Fax + 49 6221 13788 - 130

**info@sikom.de**

Die Sikom Software GmbH ist führender Hersteller von automatisierten Sprachanwendungen sowie **Contact Center Lösungen** und zählt zu den innovativsten Unternehmen im Bereich Telekommunikation.

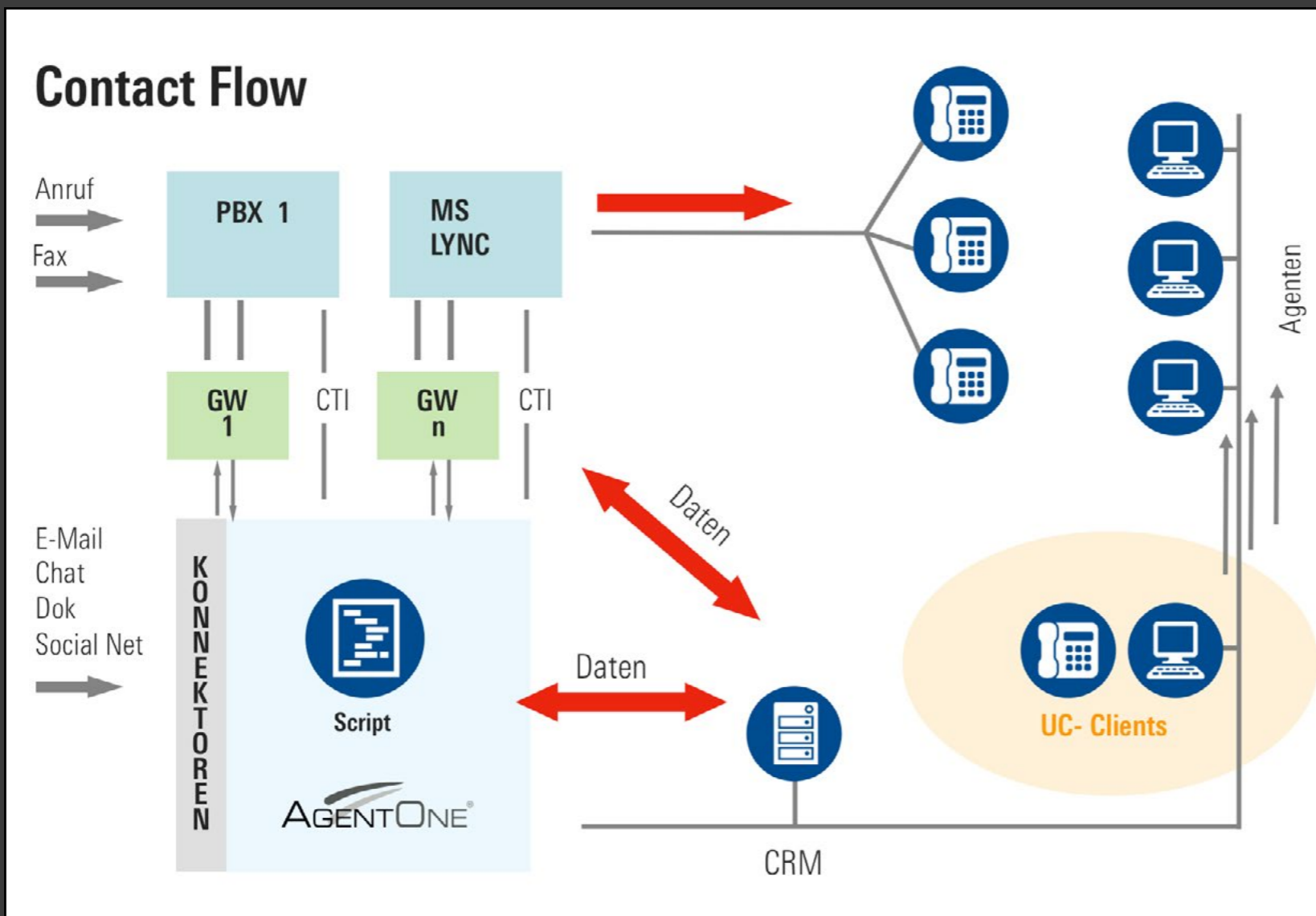
Durch kontinuierliche Innovation sowie durch die Flexibilität und Skalierbarkeit unserer Kommunikationslösungen tragen wir dazu bei, Prozesse zu optimieren, vorhandene Ressourcen optimal zu nutzen und damit Effizienz nachhaltig zu steigern.

## Videos

- Sikom AgentOne® ContactCenter Suite aus der Cloud
- Sikom AgentOne® ContactCenter Suite







trauter  
AgentOne®  
ten der  
n Reports  
Standard-

contactCenter:  
der Telefon-  
transferiert.  
AgentOne®-  
scheidung in

beim Mitarbei-  
ferinformatio-  
tragen.  
Anruf durchge-

enge Integration mit CRM und präzises Reporting

Alle betriebswichtigen Daten speichert AgentOne® in einer zentralen Datenbank. Über die offenen Bibliotheken (API's) lassen sich die Contact Center Funktionen in CRM-Systeme (Customer Relationship Management) integrieren. So stehen Ihnen

stent und (wenn sinnvoll) eine Benutzerauflösung der Sprachkanäle durchgeführt.

- Über die Monitoring-Funktion überwacht AgentOne® den Anrufstatus und ergänzt für das Reporting notwendige Daten.

