

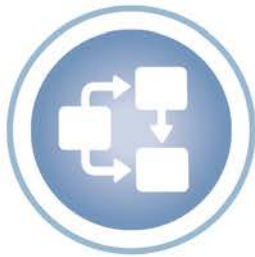
ECM

EPC

EVC



Enghouse  
Interactive



ELSBETH Release Notes

## ELSBETH COMMUNICATION MANAGER - Release 6.4.0

Im aktuell vorliegenden Release von ELSBETH PowerContact wurden in erster Linie Updates und Änderungen zu Gunsten der Stabilität und Performance der Software-Lösung ausgeführt.

### Unterstützung von Aculab Prosody S

Die Unterstützung durch die Aculab Prosody S Applikation für Host Media Processing (HMP) ist eine reine Software Lösung und ermöglicht nun den Betrieb ohne Aculab-Karten und somit eine breitere Hardware Unterstützung. Weitere Möglichkeiten

- Mischbetrieb Hardware/Software mit vorhandenen Aculab PCIe-Karten
- RTP-Switching (Gate-übergreifende Verschaltung zum einfachen Aufbau großer Systeme)

### Verbesserter Service Manager

- neue Such-, Filter- und Sortierfunktionen
- änderbare Größen der Fenster und Detailansichten
- verbesserte Performance durch schnellere Verarbeitung der Nachrichten

Darüber hinaus wurden kleinere Verbesserungen im ProcessDesigner vorgenommen, die seine Benutzerfreundlichkeit weiter verbessern.

## **ELSBETH VocalCoach - Release 4.0.**

Auch hier wurden in erster Linie Änderungen zu Gunsten der Performance unserer Software-Lösung ausgeführt.

### **Nuance 10**

ELSBETH VocalCoach 10 beinhaltet und unterstützt die neueste Version der Nuance Spracherkennungssoftware. Dadurch wird die Erkennung von z.B. Wortgruppen für den Echtzeitbetrieb noch schneller und perfekter realisiert.

Desweiteren haben wir eine Performanceverbesserung des Analyzers durchgeführt. Dies macht sich in der Performance bei der Verwendung besonders großer Datenbanken bemerkbar.

Eine weitere Performancesteigerung wurde durch die strukturell geänderte Software Architektur erreicht.

## ELSBETH PowerContact - Release 6.6. – 6.7.

### Neue Features

Herausragende, neue Features unseres Kampagnenmanagement für die beiden zurückliegenden Releases sind:

#### Release 6.6.

##### Grenzwerte für Anrufe

Die Grenzwerte für Anrufe können jetzt detaillierter nach der unterschiedlichen Vorgabe der verschiedenen Branchenverbände DDV, CCV und BITKOM gesetzt werden.

##### Anwahlversuche

Die maximalen Anwahlversuche können nun auch für Wiedervorlagen festgelegt werden, um versehentliche Überschreitungen der Vorgaben zu vermeiden.

##### Vorgabe maximale Anzahl der Termine

Die Einstellung ‚maximale Anzahl Termine pro Tag und pro Woche‘ wird nicht mehr nur vom „Appointment Wizard“ berücksichtigt. Auch im Client kann man nun die eingestellten Werte nicht mehr überschreiten. Somit wird die Auslastung der Terminkalender nach Vorgabe noch besser steuerbar.

##### Erweiterung der Gesprächshistorie

In der Gesprächshistorie wird jetzt jeder einzelne Anruf angezeigt. Wenn z.B. bei einem Kontakt mehrere Rufnummern hinterlegt sind und angerufen wurden, sieht jetzt der Mitarbeiter alle einzelnen Anrufe und Zeiten zu den einzelnen Rufnummern.

### Weitere Features

- Die einzelnen Rollen in der Kampagne können von nun an kopiert werden.
- Man kann beschränken, wie weit zeitlich zurück Termine angezeigt werden.

## Release 6.7.

### Unterstützung von multiplen Telefonnummern in Kontakten

Ab sofort kann eine unbegrenzte Anzahl von Rufnummern pro Kontakt importiert und genutzt werden. Für jede der Nummern kann zusätzlich bestimmt werden, ob diese für Predictive- oder Preview-Anwahlen benutzt werden soll.

### Verbesserungen im Reporting

Die Reports können von einer replizierten Datenbank ausgeführt werden. Die Ausführung erfolgt mit separatem User ohne Schreibrechte. Damit gibt es keinerlei Einschränkungen bei dem Livebetrieb der Agenten und auch umfangreiche Reporte können in kurzer Zeit fertig gestellt werden.

### Parallelisierung der Kontaktplanung

Dieses wichtige Feature beseitigt ein Performance-Hindernis bei Kampagnen mit 100 und mehr aktiven Kontaktlisten inkl. aktivierter Gewichtung von Kontaktlisten. Das Resultat ist ein spürbarer Performance Gewinn, gerade bei umfangreichen Kampagnen und ermöglicht noch detailliertere Einstellungen bei der Priorisierung von mehreren Adresslisten in einer Kampagne.

### Rollenmanagement

Beim Erstellen eines neuen Call Centers werden automatisch CallCenter-spezifische Rollen angelegt.

#### Weitere Features

- Kalender können in einer aktiven Kampagne hinzugefügt und entfernt werden, ohne diese anzuhalten
- Agenten können im Client neue Kontakte als persönliche Wiedervorlagen anlegen.
- Wechsel von Predictive- auf Preview-Anwahl nach Erreichen einer vorbestimmten Anzahl von Anwahlversuchen.
- Import/Export von Kampagnendefinitionen umfasst nun auch enthaltene Grafiken.
- Kommunikationsschicht: Abschluss der Umstellung von Remoting zu WCF.

Die genannten Updates stellen wir Ihnen gern nach Aufforderung im Rahmen Ihres Update-Vertrages bereit. Bitte nehmen Sie zur Terminierung Kontakt mit unserem Support auf.

Haben Sie Fragen oder Interesse, die umfassenden, technischen Release Notes zu erhalten? Dann freuen wir uns auf Ihren Anruf oder Ihre E-Mail:

### Ihre Ansprechpartner:

#### **Burkhard Urban**

Director Sales  
Tel. +49 341 – 41584-119  
[burkhard.urban@enghouse.com](mailto:burkhard.urban@enghouse.com)

#### **ELSBETH Support**

Tel. +49 341 – 41584-555  
[elsbeth-support@enghouse.de](mailto:elsbeth-support@enghouse.de)