



**Enghouse  
Interactive**

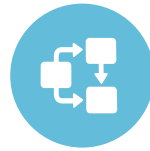
*Immer Ihr bester Kontakt*



**ELSBETH**

**ELSBETH**

Die flexible Kampagnen-Komplettlösung



# ELSBETH – die flexible Kampagnen- Komplettlösung

Die ELSBETH Software Suite von Enghouse Interactive ist die flexible und benutzerfreundliche Komplettlösung zur effektiven und wirtschaftlichen Durchführung und Verwaltung von telefonischen Outbound-Kampagnen. ELSBETH vereint die marktführende Predictive Dialing Technologie mit einer intuitiv bedienbaren Kampagnenmanagement Software sowie Echtzeit-Sprachanalyse und -Coaching.



## WAS KANN ELSBETH?

- Smartes Kampagnenmanagement mit ELSBETH PowerContact (EPC)
- Zentrales Management des gesamten Sprachstroms im modular aufgebauten ELSBETH Communication Center
- Outbound in allen Wählmodi – unter Berücksichtigung aller Regeln der Branchenverbände
- Rebound/Inbound mit grafischem CallFlow-Editor inkl. IVR, dtmf-Tonererkennung, Voicemail etc.
- Multilevel Sprachaufzeichnung (mehrere Aufzeichnungen parallel je Gespräch)
- Vollautomatisierte Qualitätssicherung und Echtzeit-Sprachanalyse mit ELSBETH Vocal Coach (EVC)

## WOFÜR IST ELSBETH AM BESTEN GEEIGNET?

- Telefonmarketing
- Terminierungskampagnen
- Winback-Aktionen
- Marktforschung & Kundenbefragungen
- After-Sales-Aktivitäten

## WARUM ELSBETH FÜR MEIN UNTERNEHMEN?

- Hohe Flexibilität bei der Bereitstellung: technisch (Cloud, On-Premise oder Hybrid) und kaufmännisch (Miete/Kauf und Kombinationen)
- Individueller, modularer Aufbau der gewünschten Softwarekomponenten...
- ...oder attraktive Preisvorteile bei Auswahl einer unserer Bundle-Pakete sichern\*
- Systemunabhängige Architektur: Integrieren Sie ELSBETH problemlos in Ihre bestehende IT-Umgebung
- 1-2 jährliche Updates mit benutzerorientierten Neuerungen und gesetzeskonformen Anpassungen
- Maximale Benutzerfreundlichkeit bei minimalem Schulungsaufwand
- Optimaler Einsatz verfügbarer Ressourcen bei Zeit- und Kostenersparnissen dank marktführender Technologien (Predictive Dialing Modul)
- Hohe Compliance: ELSBETH hält alle nationalen und internationalen Vorschriften ein (Branchenkodex)
- Über 20 Jahre Erfahrung & Erfolg im dynamischen Outbound-Marketing
- Telefonisches Forderungsmanagement

\* siehe Bundles auf Rückseite

# ELSBETH

## CommunicationManager (ECM)

### Intelligent und leistungstark

Der ELSBETH Communication Manager ist die Lösung für das zentrale Management Ihrer Kommunikationskanäle und -prozesse in den Bereichen Inbound und Outbound. Der ECM zeichnet sich durch seine hohe Leistungsfähigkeit bei außerordentlicher Flexibilität und einfacher Handhabung aus. Mit dem ECM gestalten und konfigurieren Sie vom ersten Tag an Ihre Kommunikationsprozesse effizienter – in Kombination mit EPC oder einem anderen Kampagnenmanagement-Tool.

#### WAS KANN ECM?

Die leistungsfähige Architektur mit den drei Kernmodulen Inbound, Predictive und Process Designer sowie vielen eingebetteten Funktionen ist darauf ausgerichtet, in Ihrem Kundendialog neue Umsatzpotenziale zu schaffen, Kundenbeziehungen zu festigen, die Leistungsfähigkeit und somit die Motivation Ihrer Mitarbeiter zu erhöhen und Kostensenkungspotenziale schneller zu identifizieren und zu realisieren.

#### **Process Designer**

- Zentrale Prozessverwaltung
- Intuitive Bedienung per Drag-and-Drop
- Grafische CallFlow-Erstellung und Anpassung

#### **Modul Dialing**

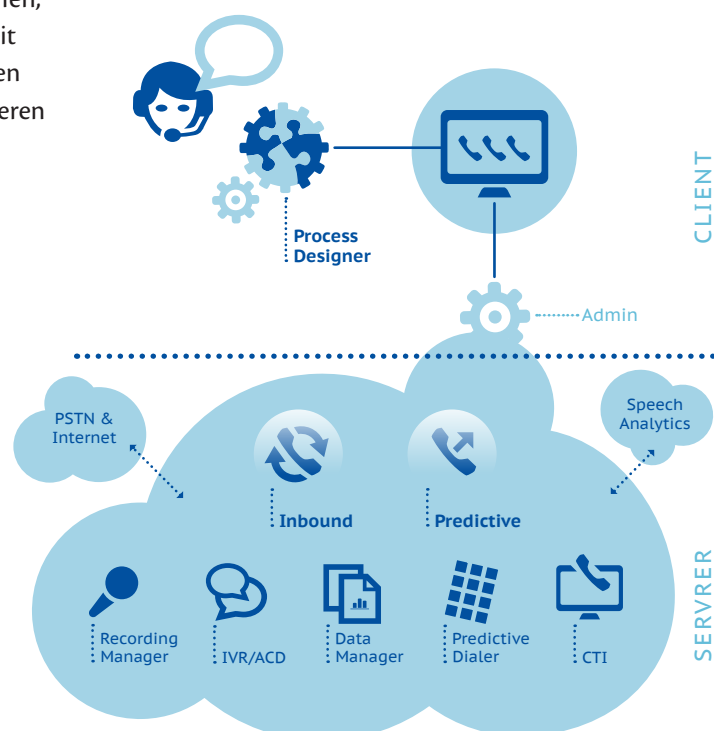
- PredictiveDialing
- PreviewDialing, wahlweise mit Auto-Anwahl
- Rechtsicherheit gemäß Branchenregeln
- Multilevel-Sprachaufzeichnung
- Agent Blending
- Geo Dialing

#### **Modul Inbound**

- Intelligente ACD mit integriertem Queue-Management
- IVR inklusive Self-Service-Automation
- Integrierte Vermittlungsfunktion
- Call Blending
- Multilevel-Sprachaufzeichnung

#### WAS SIND DIE VORTEILE DES ECM?

- Nahtlose Integration in bestehende Arbeitsumgebungen
- Skalierbarkeit: von 5 bis n Mitarbeiter
- Kostensenkung durch gängige Telefonieprotokolle (ISDN oder VoIP via SIP-Standards)
- Mandantenfähigkeit
- Virtuelle Integration von mehreren Standorten



# ELSBETH PowerContact (EPC)

## Benutzerfreundlich und effektiv

ELSBETH PowerContact ist die benutzerfreundliche Komplettlösung zur effektiven und wirtschaftlichen Durchführung und Verwaltung von telefonischen Kampagnen. Eine besondere Stärke ist die Benutzerfreundlichkeit. Das Modul ist wegen seiner Webfähigkeit einfach zu installieren, zu administrieren und zu bedienen. Das EPC harmoniert natürlich bestens mit dem ELSBETH Communication Manager – aber auch mit dem in Ihrem Unternehmen verwendeten Systemen.

### WIE FUNKTIONIERT EPC?

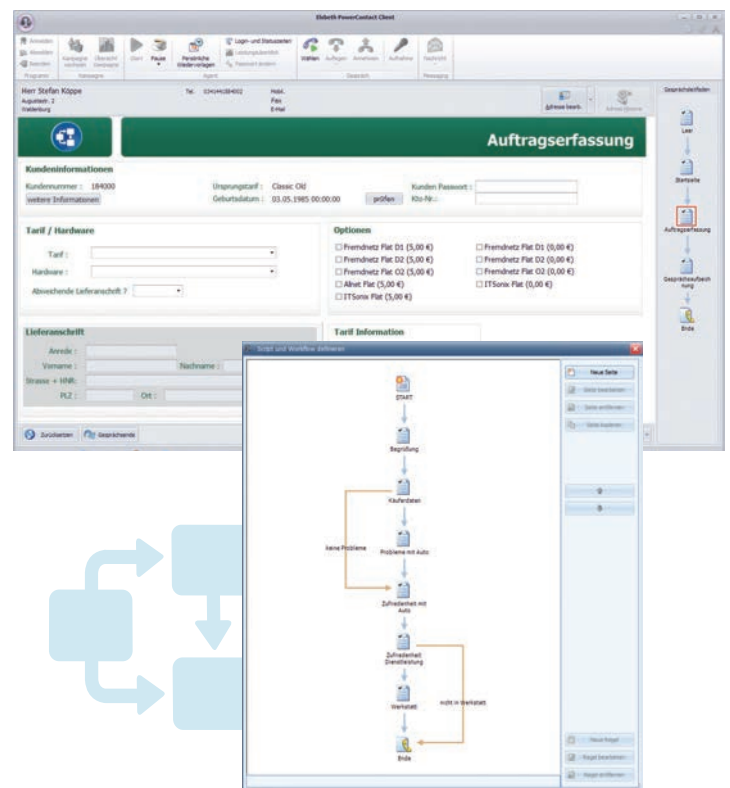
Das Kampagnenmanagementsystem EPC besteht aus zwei zentralen Anwendungen: dem EPC Administrator und dem EPC Client. Der EPC Administrator ist die Schaltzentrale. Hier legen Sie in wenigen Minuten Kampagnen an, verwalten und überwachen sie. Der EPC Administrator ist somit die einfache und effiziente Anwendung für Teamleiter, Supervisor und das Management im Call Center.

Der EPC Client hingegen ist die Anwendung für den Agenten zum Auswählen der Kontakte und Durchführen der Gespräche. Der EPC Client wurde speziell an die Anforderungen im Call Center-Betrieb angepasst und besticht durch die intuitive Benutzerführung sowie durch die einfache Installation und Konfiguration über MS.ClickOnce.

### WAS SIND DIE VORTEILE VON EPC?

#### **Investitionssicherheit**

- Maximale Skalierbarkeit
- 1-2 jährliche Updates mit benutzerorientierten Neuerungen und gesetzeskonformen Anpassungen erhalten die Wertstabilität der Software dauerhaft



#### **Wirtschaftlichkeit**

- Superschneller Kampagnen-Setup
- Smarte Auswertungsberichte zur Optimierung Ihrer Kampagnen
- Keine Schulung Ihrer Agenten notwendig

#### **Benutzerfreundlichkeit**

- Einfache Einrichtung dank grafischem Gesprächsleitfaden
- TravelTimeCheck & GeoDialing für smarte Außendienststeuerung
- Info-Anzeige mit relevanten Daten und Historie des Kontakts

# ELSBETH VocalCoach (EVC)

## Qualitätssicherung und Optimierung in Echtzeit

ELSBETH VocalCoach (EVC) ist die erste innovative Softwarelösung zur vollautomatisierten Qualitätssicherung und Gesprächsoptimierung in Echtzeit. Anhand eines parallelen Suchverfahrens nach Phrasen, Schlüsselwörtern und Dialogpaaren untersucht EVC Gespräche auf vordefinierte Anforderungen. Dabei wertet EVC die Sprachkanäle „Agent“ und „Kunde“ basierend auf die marktführende Spracherkennungs-Software von ‚Nuance‘ aus und speichert die Ergebnisse in verschiedenen Formaten.

### WAS KANN DER EVC?

#### **StressLevel**

Bewertung des Erregungslevels von Agent und/oder Kunde (z.B. Aufregung, Ruhe oder Langeweile)

#### **RequiredPhrases**

EVC prüft, ob vordefinierte Phrasen oder Schlüsselwörter genannt wurden

#### **SpeechRatio**

Bewertung der Gesprächsanteile „Agent“ und „Kunde“

#### **DialogPairs**

Dialog-Paare werden aus einer Phrase (z. B. „Sind Sie über 18 Jahre?“) und einer vordefinierten Antwort (z. B. „ja“/„nein“) gebildet

#### **CrossTalk**

EVC bewertet, ob sich Gesprächspartner ausreden lassen bzw. unterbrechen

#### **GoodPhrases & BadPhrases**

Überprüfung von „guten“ oder „schlechten“ Ausdrücken gemäß Ihrer vorgegeben Markensprache

#### **SignalQuality**

Echtzeit-Bewertung der Tonqualität

#### **Category**

Vollautomatische Kategorisierung von Gespräch, z.B. um Upselling-Potenziale schnell zu identifizieren

#### **DynamicRange**

Überprüfung des Dynamikbereichs der Stimme (höhen- vs. basslastig)

#### **ClearSpeaking**

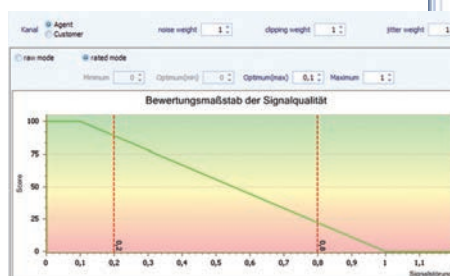
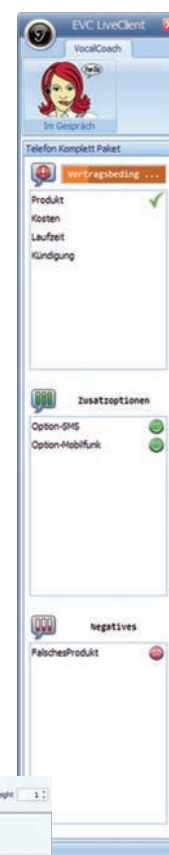
EVC prüft die Verständlichkeit Ihrer Agenten, z.B. anhand der Sprechgeschwindigkeit

#### **Pause Evaluator**

Analysiert und bewertet Satzlängen und Pausenverhalten des Mitarbeiters

#### **Volume Evaluator**

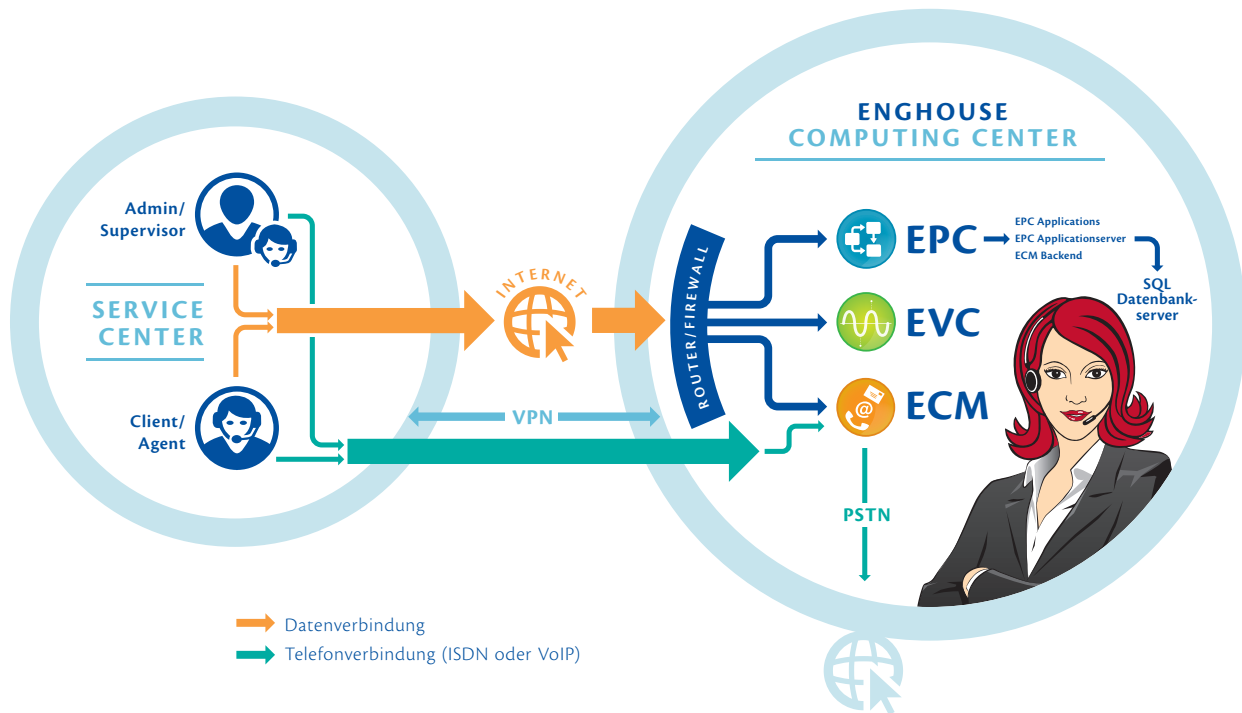
Bewertung der Lautstärke von Agent und/oder Kunde



### WAS SIND DIE VORTEILE VOM EVC?

- Qualitätssicherung durch objektive Auswertungen und Live-Coaching
- Hohe Rechtsicherheit dank 100%iger Absicherung bei telefonischen Vertragsabschlüssen
- Wirtschaftlichkeit durch gesteigerte Effizienz bei der Gesprächsanalyse

# ELSBETH Systemarchitektur



## ELSBETH BETRIEBSARTEN – CLOUD, ON-PREMISE ODER BEIDES

Entscheiden Sie nach Bedarf, ob Sie ELSBETH als Software as a Service (SaaS) in der Cloud oder lieber auf Ihren eigenen Servern (On-Premise) lokal hosten möchten.

Auch hier zeigt sich ELSBETH von Ihrer flexiblen Seite: Wir bieten Ihnen zusätzlich eine Hybrid-Variante an, in der z.B. ECM auf den Cloud-Servern von Enghouse Interactive läuft, und die Daten aus dem Kampagnentool PowerContact (EPC) auf Ihren lokalen System abgelegt sind.

## EINFACH AUTOMATISCH

Hinter ELSBETH steckt ein Client-Server-System mit einem Application Server. Es wurde vollständig im MS.NET Framework entwickelt und verwendet Microsoft SQL Server als Datenbankserver. Die Installation von EPC beschränkt sich auf die Installation des Servers. Der EPC Client und Administrator werden über MS.ClickOnce automatisch auf den Agenten-PCs installiert und bei jedem System-Update automatisch angeglichen.

## ELSBETH Lösungen – im Bundle oder maßgeschneidert

Lösungspakete / Komponenten	ELSBETH PowerContact (EPC)	ELSBETH Comm.Manager (ECM)	ELSBETH VocalCoach (EVC)
<b>Premium Suite</b>	X	X	–
<b>Coaching Suite</b>	X	X	X*
<b>Enterprise Suite</b>	X	X	X**
<b>Ihr Wunschpaket</b>	Wir stellen Ihnen gern ein ELSBETH-Lösungspaket nach Ihren Bedürfnissen zusammen.		

\*Basis-Version ohne Spracherkennung, \*\*Premiumversion inkl. Spracherkennung



---

**„Überzeugend war für uns die schnelle Anbindung an das bestehende System, die reibungslose Produktion und die hervorragende Effizienzsteigerung, ohne die Mitarbeiter zu überfordern“**

Torsten Krause, Geschäftsführer, tema direkt GmbH

---

---

**„Enghouse hat die Aufgaben, die wir an eine moderne und schlagkräftige Tele-Sales-Lösung gestellt haben, in vollem Umfang gemeistert.“**

Michael Zander, Prokurist, STKNB

---





Kontaktieren Sie uns –  
wir beraten Sie gern.

Vertriebsteam von Enghouse Interactive

Telefon +49 341 33975530

[vertrieb@enghouse.com](mailto:vertrieb@enghouse.com)



**Enghouse**  
**Interactive**

Telefon +49 341 33975530 und 0800 0800299

[vertrieb@enghouse.com](mailto:vertrieb@enghouse.com)

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

