

*Immer  
Ihr bester  
Kontakt.*



# ELSBETH PowerContact

Release Highlights – Version 6.9

## **Multi-Zeitzone Support**

Mit diesem Feature lassen sich Ihre Kampagnen auch innerhalb verschiedener Zeitzone sauber durchführen. Die Agenten haben ab sofort die Auswahl, das Zeitfenster für einen Rückruf entweder in der eigenen Zeitzone oder in der des Kunden festzulegen.

### **Vorteile:**

- Ermöglicht Durchführung von Kampagnen in unterschiedlichen Zeitzone
- Verbesserte Möglichkeiten für internationale Kampagnen

## **Konfigurierbare Anrufzeiten für unterschiedliche Telefonnummer-Typen**

Diese Funktion ermöglicht es, die gewünschten Zeitfenster für Anrufe an bestimmte Telefonnummer-Typen (Mobilnummer, Büronummer, Festnetznummer) zu definieren.

Ursprünglich ist diese Anpassung für den US-Markt mit seinen gesetzlichen Regularien entwickelt worden. Die Konfiguration kann aber auch in anderen Anwendungsfällen sinnvoll eingesetzt werden.

### **Vorteile:**

- Anrufzeiten können sowohl auf System- als auch auf Kampagnenebene definiert werden.
- Einsetzbar für Predictive und Preview-Kampagnen

## **Compliance-Modus & Voreinstellungen**

Der Compliance-Modus stellt sicher, dass Anrufe nur dann getätigt werden können, sofern alle festgelegten Bedingungen erfüllt sind.

Mithilfe von Compliance-Voreinstellungen können Nutzer Limits für diverse Kampagnen-Einstellungen definieren, um den rechtlichen Vorgaben und/oder Branchenvereinbarungen zu entsprechen. Eingestellte Vorgabewerte können innerhalb einer Kampagne nicht mehr fehlerhaft konfiguriert werden.

## **RESTful-Schnittstelle**

ELSBETH PowerContact verfügt nun über eine standardisierte REST-konforme Schnittstelle, welche die Datenintegration von Drittanbietern ermöglicht.

Folgende Werte können mit Hilfe der REST-API abgerufen und/oder geändert werden: Adressen, Adresslisten, Telefonnummern, Blacklist-Einträge, Anrufe und Anrufaufzeichnungen, Kampagnen, Kontaktlisten, Kontakte, negative und positive Anrufgründe, Benutzereigenschaften (Agenten und Admins)

### **Vorteile:**

- Reduzierung der Gesamtkosten der Lösung und reduzierte Abhängigkeit vom Professional Service
- Verbesserte Stabilität bei Version-Upgrades

## **Kontakte über das Dialogfeld "Kontakte verwalten" unterdrücken und wieder aufheben**

Wir haben im Dialogfeld "Kontakte verwalten" des Administrators die Möglichkeit eingerichtet, Kontakte für Benutzer zu unterdrücken und/oder diese Einstellung wieder aufzuheben. Bisher konnte diese Einstellung ausschließlich direkt in der Datenbank geändert werden.

### **Vorteil:**

- Verbesserte Kontrolle über vorhandene Kampagnenkontakte und Kontaktlisten bei operativen Anforderungen

## **Gesprächsaufzeichnungen - Einhalten von Speicherzeiten und Löschfristen**

Es können sowohl auf System- als auch auf Kampagnenebene individuelle Einstellung zur Datenvorhaltung getroffen werden. Gesprächsaufzeichnungen werden nach Ablauf der gesetzten Frist automatisch gelöscht.

### **Vorteil:**

- Feature zur verbesserten Einhalten der GDPR-Regularien

## Globale und kampagnenspezifische Blacklisten

Hierbei handelt es sich um eine Runderneuerung der Blacklisting-Funktion in ELSBETH PowerContact.

- Ab sofort ist es möglich, sowohl eine globale Blacklist als auch kampagnenspezifische Blacklist festzulegen.
- Der Benutzer kann festlegen, ob die vollständigen Kontaktdaten vom Anwählen ausgeschlossen werden oder ausschließlich die gesondert auf der Blacklist geführte Telefonnummer. Im ersteren Fall könnte keiner Nummer des besagten Kontakts mehr angerufen werden. Im zweiten Fall wäre ausschließlich die angegebene Nummer blockiert.
- Blacklists können aus dem System sowohl im- als auch exportiert werden.

### Kontakt

Enghouse Interactive  
Neumarkt 29-33  
04109 Leipzig  
DEUTSCHLAND

Telefon +49 341 33975530  
vertrieb@enghouse.com

---

### Über Enghouse Interactive

Enghouse Interactive ist weltweit einer der führenden Hersteller von flexiblen und skalierbaren Kundeninteraktionslösungen. Die Kerntechnologien umfassen provider- und mandantenfähige Multikanal-Cloud-Contact-Center, Sprachportale für Self Service und IVR sowie intelligente Vermittlungs-platzkonsolen und zugehörige Professional Services, die jede Telefonie-Umgebung vor Ort oder in der Cloud unterstützen. Enghouse Interactive hat Tausende von Kunden weltweit, um die sich ein globales Netz von Partnern und mehr als 1.000 engagierte Mitarbeiter an 18 internationalen Standorten kümmert. Enghouse Interactive ist die Tochtergesellschaft von Enghouse Systems Limited, einer Software- und Dienst-leistungsgesellschaft, die an der Toronto-Börse (TSX) unter dem Symbol "ESL" notiert ist. Gegründet im Jahr 1984 ist Enghouse Systems ein nach-haltig profitables Unternehmen, das sowohl organisch als auch durch den Erwerb von hoch angesehenen Spezialisten einschließlich, Andtek, Arc, CosmoCom, Datapulse, IAT Smartdial, IT Sonix, Reitek, Safeharbor, Syntellect, Telrex, Trio, Voxtron und Zeacom gewachsen ist.

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