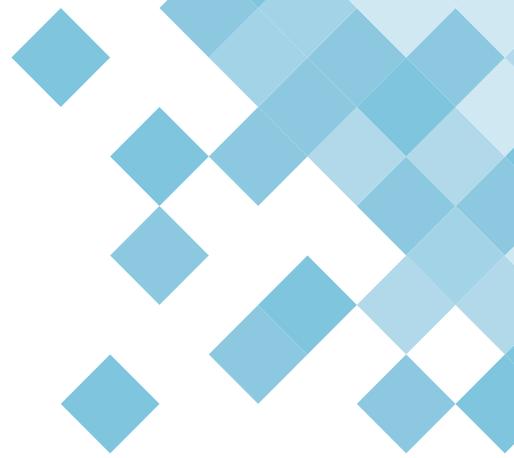




**Enghouse  
Interactive**

*Immer Ihr bester Kontakt*



## **ELSBETH für flexible Kampagnen**

Outbound-Komplettlösung

# Die Outbound-Komplettlösung

---

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

## WARUM ELSBETH FÜR DAS UNTERNEHMEN?

- › Hohe Flexibilität bei der Bereitstellung: technisch (Cloud, On-Premise oder Hybrid) und kaufmännisch (Miete/Kauf und Kombinationen)
- › Individueller, modularer Aufbau der gewünschten Softwarekomponenten
- › Systemunabhängige Architektur: Integrieren Sie ELSBETH problemlos in Ihre bestehende IT-Umgebung
- › Regelmäßige 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 & Erfolge im dynamischen Outbound-Marketing

## WOFÜR IST ELSBETH BESTENS GEEIGNET?

- › Telefonmarketing
- › Terminierungskampagnen
- › Winback-Aktionen
- › After-Sales-Aktivitäten
- › Telefonisches Forderungsmanagement

## WAS KANN ELSBETH?

- › Smartes Kampagnenmanagement mit EPC
- › Zentrales Management aller Kommunikationskanäle im modular aufgebauten Communication Manager (ECM)
- › Outbound in allen Wählmodi – unter Berücksichtigung aller Regeln der Branchenverbände
- › Rebound/Inbound mit grafischem CallFlow-Editor inklusive IVR (DTMF-Erkennung), Voicemail etc.
- › Parallele Sprachaufzeichnungen je Gespräch möglich
- › Vollautomatisierte Qualitätssicherung und Echtzeit-Sprachanalyse mit VocalCoach (EVC)



# PowerContact (EPC)

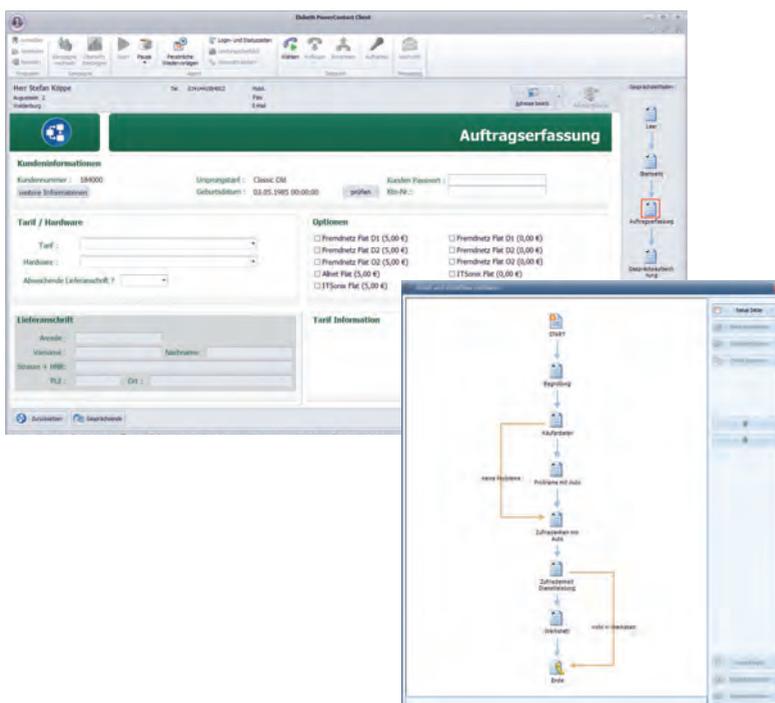
## Benutzerfreundlich & effektiv

PowerContact ist die benutzerfreundliche Komplettlösung zur effektiven und wirtschaftlichen Durchführung und Verwaltung von telefonischen Kampagnen. Eine besondere Stärke ist die Benutzerfreundlichkeit. Das Modul ist einfach zu installieren, zu administrieren und zu bedienen.

### 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 intuitive Benutzerführung sowie analog zum EPC Admin durch die einfache Installation und Konfiguration über MS.ClickOnce.



### WAS SIND DIE VORTEILE VOM EPC?

#### Investitionssicherheit

- > Maximale Skalierbarkeit
- > Regelmäßige Updates und neue Features erhalten die Wertstabilität der Software dauerhaft

#### Wirtschaftlichkeit

- > Superschnelles Kampagnen-Setup
- > Smarte Auswertungsberichte zur Optimierung von Kampagnen
- > Keine Schulung der Agenten notwendig

#### Benutzerfreundlichkeit

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

# Communication Manager (ECM)

## Intelligent und leistungsstark

Der Communication Manager (ECM) ist die Lösung für das zentrale Management Ihrer Kommunikationskanäle und -prozesse im 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 ELSBETH PowerContact oder einem anderen Kampagnenmanagement-Tool.

### WAS KANN DER ECM?

Die leistungsfähige Architektur mit den drei Kernmodulen **Inbound**, **Predictive** und **Process Designer** sowie vielen eingebetteten Funktionen sind 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

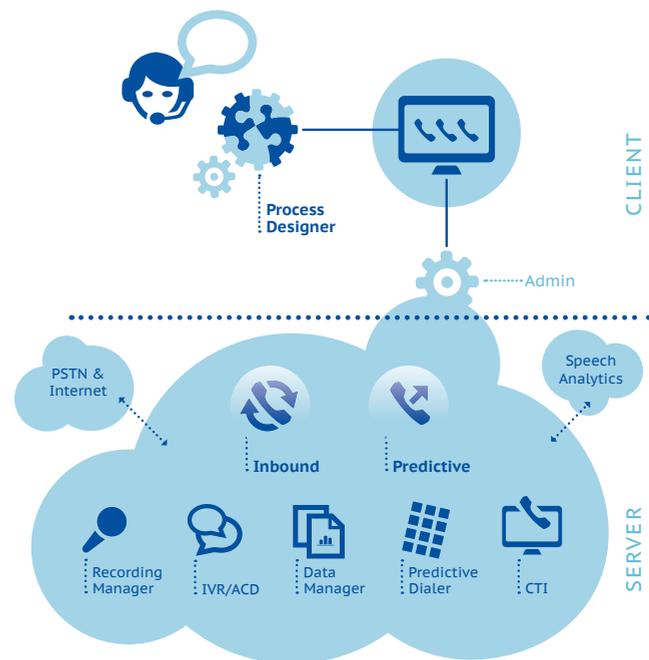
- > Zentrale Prozessverwaltung
- > Intuitive Bedienung per Drag-and-Drop
- > Grafische CallFlow-Erstellung und Anpassung

#### Modul Inbound

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

#### Modul Dialing

- > PredictiveDialing
- > PreviewDialing, wahlweise mit Auto-Anwahl
- > Agent Blending
- > GeoDialing
- > Rechtsicherheit gemäß Branchenregeln
- > Multilevel-Sprachaufzeichnung



### WAS SIND DIE VORTEILE VOM 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

# VocalCoach (EVC)

## Qualitätssicherung & Optimierung in Echtzeit

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, Langeweile)

#### RequiredPhrases

Prüft auf vordefinierte Phrasen/Schlüsselwörter

#### 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

#### SignalQuality

Echtzeit-Bewertung der Tonqualität

#### GoodPhrases & BadPhrases

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

#### Category

Vollautomatische Kategorisierung von Gesprächen, 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

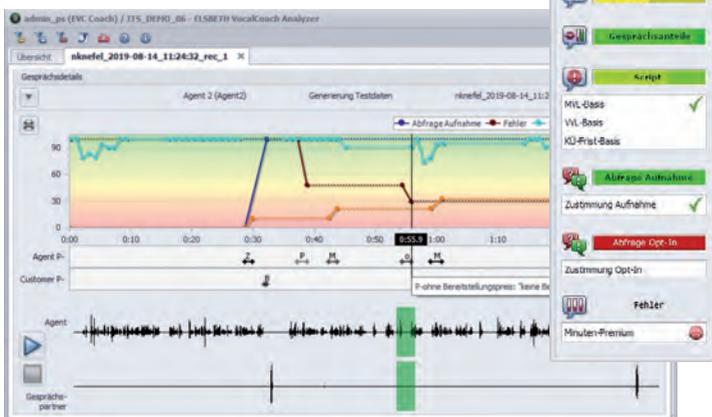
#### PauseEvaluator

Analysiert und bewertet Satzlängen und Pausenverhalten

#### VolumeEvaluator

Bewertung der Lautstärke von Agent und/oder Kunde

### NEU Speech-to-Text Transkription



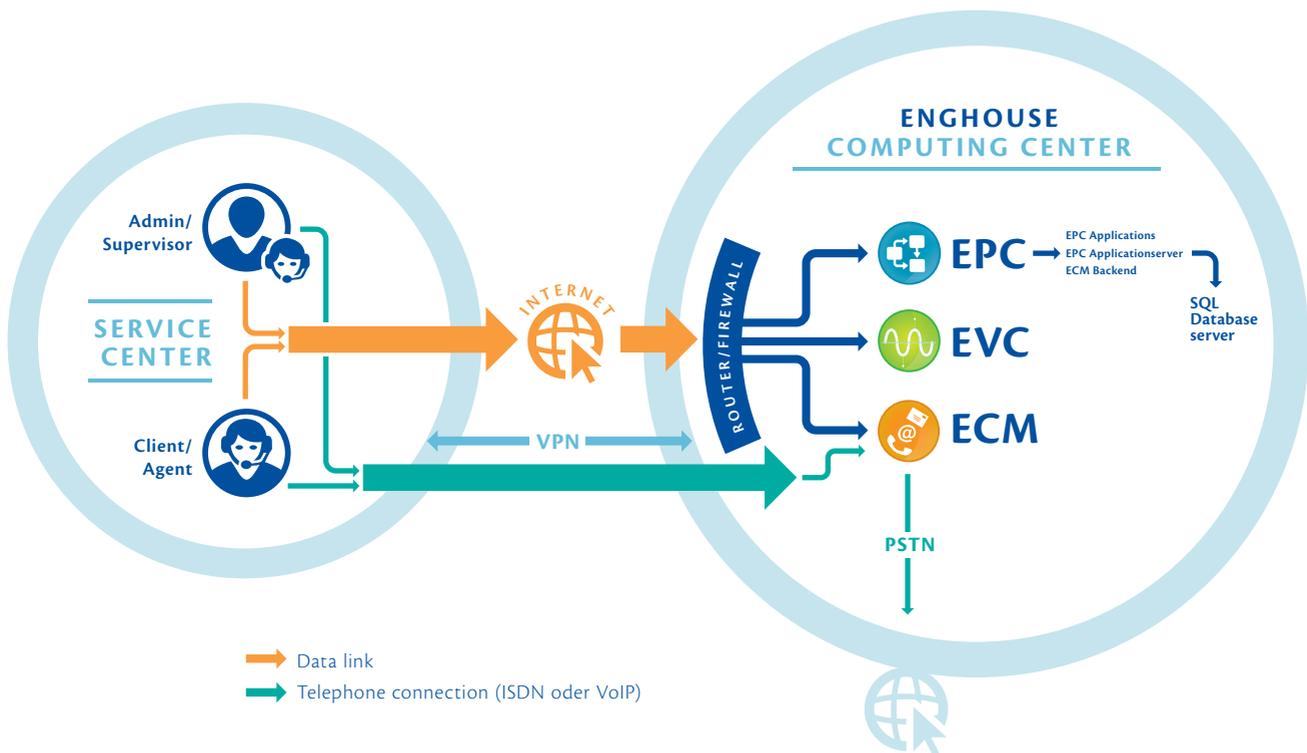
### WAS SIND DIE VORTEILE VOM EVC?

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

# Systemarchitektur

## Einfach automatisch

Hinter der Outbound-Lösung von Enghouse 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 BETRIEBSARTEN – CLOUD, ON-PREMISE ODER BEIDES

Entscheiden Sie nach Bedarf, ob Sie die Enghouse-Lösung 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 die Softwarearchitektur von ihrer flexiblen Seite: Wir bieten Ihnen zusätz-

lich eine Hybrid-Variante an, in der z.B. der das Communication Center (ECM) auf den Cloud-Servern von Enghouse Interactive läuft, und die Daten aus dem Kampagnentool PowerContact (EPC) auf Ihrem lokalen System abgelegt sind.

---

***„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

---





**Enhouse  
Interactive**

Telefon +49 341 33975530  
vertrieb@enghouse.com  
**[www.enghouseinteractive.de](http://www.enghouseinteractive.de)**