

Agenten liegen auf der Hand: mehr Flexibilität dank mehr räumlicher Unabhängigkeit. Können damit einerseits Lastspitzen in der Kundenkommunikation einfach und vergleichsweise kostengünstig ausgeglichen werden, ermöglicht die Herangehensweise andererseits insbesondere jungen Familienmüttern und -vätern einen besseren, weil auf die individuelle Lebenssituation abzielenden Zugang zum Arbeitsmarkt. Ein weiteres Plus: Dezentrale Strukturen lassen sich unkompliziert zusammenführen, um zentrale Projekte gemeinsam durchzuführen.

Wie die bundesweite Installation bei The Phone House zeigt, eignet sich ELSBETH wie kaum ein anderes ITK-System für den Praxiseinsatz in verteilten Strukturen. Sowohl der PredictiveDialer als auch das Kampagnenmanagementsystem sind ebenso als zentraler Dienst installiert wie das Data Warehouse, in dem alle Adressdaten gespeichert sind. Darüber hinaus stehen SAN-Speichersysteme zur Ablage und Archivierung aller Recordings zur Verfügung. Mit Hilfe eines globalen Reportings kann in jeder einzelnen Kampagne ein umfassendes Qualitätsmanagement sichergestellt werden. Durch manuelles Loadbalancing ist – wie bei The Phone House praktiziert – eine flexible quantitative Anpassung des virtuellen Agententeams an den aktuellen Auslastungsgrad der laufenden Kampagnen möglich. Eine weitere Stärke des modular gestalteten Systems: die ausgezeichnete Skalierbarkeit der ELSBETH-Kommunikationslösung.

### ELSBETH in verteilten Strukturen – Vorteile auf einen Blick:

– Rechtskonformität – insbesondere hinsichtlich Rufnummernübertragung

- Transparenz der Datenströme
- Datensicherheit und Nachvollziehbarkeit der Prozesse
- vereinheitlichte Infrastruktur
- Einsparpotenziale durch geringeren Personal- und Installationsaufwand
- transparentes Performancemanagement
- fein skalierbar bis zu großen Agentenzahlen
- reproduzierbares Qualitätsmanagement und standardisiertes Reporting

Stichwort Datensicherheit: Auch auf diesem wichtigen Gebiet hat das Software- und Systemhaus itCampus eine Vorreiterrolle übernommen. Im Zusammenspiel zwischen ELSBETH PredictiveDialer und dem Kampagnenmanagementsystem ELSBETH PowerContact wird es dem Call Center-Agenten oder auch externen Dienstleistern unmöglich gemacht, auf einen kompletten Datensatz oder gar eine umfassende Datenbank zuzugreifen. Vielmehr werden ihm verschlüsselte Daten vom zentralen Application Server bereitgestellt. Ein Kopieren von Adressen ist somit nicht möglich.

### ELSBETH – Garant für maximalen Datenschutz:

- alle Adressen befinden sich in einem geschlossenen System und können/müssen nicht von einer Schicht in die nächste transportiert werden
- Hinzufügen, Löschen oder Kopieren von Adressdaten ist nur im zentralen Data Warehouse möglich
- Aufzeichnung von Adresszugriffen in Log-Dateien (z. B. Im- und Export der Adressen im Data Warehouse)
- Zugriff auf das Data Warehouse nur für einen begrenzten Personenkreis

- verschlüsselte Datenübertragung zwischen den Modulen
- unerlaubter Zugriff auf aufgezeichnete Voicefiles ist nahezu unmöglich

**Ergo: Das ELSBETH Communication Center entwickelt in verteilten Strukturen ganz besondere Stärken – bei gleichzeitiger Berücksichtigung strengster rechtlicher Normen!**

■ Alexander Friebe

## → ZUM UNTERNEHMEN



*itCampus ist ein innovativer Software-Entwickler mit internationalen Verbindungen zu Wissenschaft und Forschung.*

*1999 in Halle und Leipzig gegründet, hat das Unternehmen heute eigene Niederlassungen in Deutschland, Großbritannien, der Schweiz, Italien, Österreich und der Slowakei.*

*itCampus bietet seinen Kunden europaweit Kommunikationslösungen, IT-Beratung und individuelle Lösungen in den Bereichen Software-Entwicklung und Software-Ergonomie. Zum Kerngeschäft zählen die intelligenten Telekommunikationslösungen namens ELSBETH. Sie werden in Call und Contact Centern und kommunikationsintensiven Unternehmen eingesetzt.*

*Seit 1. April 2009 ist die Software AG als Mehrheitsgesellschaft an itCampus beteiligt. Die Software AG ist der weltweit größte unabhängige Anbieter von Infrastruktursoftware für Geschäftsprozesse.*

**Kontakt:**  
**Holger Wittig,**  
 Leiter Marketing itCampus  
 Tel. +49. 341. 4 92 87 17  
 h.wittig@itcampus.de

→ [www.itcampus.de](http://www.itcampus.de)

## INFO

### Ablauf virtueller Kampagnen:

- Import des Adressmaterials aus externen Quellen (zentral)
- Erstellung der Kampagnen (zentral)
- Kampagnen werden dem Produktionssystem zugewiesen (zentral)
- Erstellung lokaler Produktionslose (zentral)
- Lokale Produktionslose werden einzelnen Teams zugewiesen (zentral)
- Abarbeitung der Leitfäden im Team (dezentral)
- Export der Ergebnisse in Statistiken und Reportings (zentral)
- Erstellung des Managementreports (zentral)