

## CISCO IP CONTACT CENTER EXPRESS EDITION – ENHANCED

**Cisco IP Communications est un système complet de solutions puissantes pour l'entreprise, qui réunit la téléphonie IP, les communications unifiées, les conférences audio et vidéo sur IP et le centre de contact IP ; développé autour de l'architecture Cisco AVVID (Architecture for Voice, Video and Integrated Data), Cisco IP Communications vous apporte un avantage concurrentiel et offre un retour sur investissement mesurable en améliorant l'efficacité et la productivité de votre organisation tout en contribuant à fidéliser votre clientèle. Cisco IP Contact Center (IPCC) Express Edition – composante intégrée au système Cisco IP Communications – délivre une solution complète de gestion des contacts voix avec la clientèle avec tous les avantages de l'architecture convergente de téléphonie IP Cisco.**

Cisco IPCC Express Edition permet à nos utilisateurs de passer à la prochaine génération du contact clientèle – dépassant les possibilités du centre de contact actuel - pour réaliser un véritable réseau d'interaction avec la clientèle, ce que nous appelons un réseau CIN (Customer Interaction Network). Le réseau CIN est une infrastructure IP distribuée de services clients qui comprend une suite constamment renouvelée de services innovants sur des canaux multiples et d'applications de gestion des relations clients. Grâce à ces services et applications, votre organisation pourra réagir plus vite et simplifier ses échanges avec sa clientèle pour lui offrir un service de haute qualité. Un réseau CIN élargit les possibilités du service client à l'ensemble de l'entreprise pour donner à votre activité une approche à la fois plus intégrée et plus distribuée de la satisfaction client.

### **Description de Cisco IPCC Express Edition**

Cisco IPCC Express Edition répond aux besoins des services et des succursales d'entreprise comme des PME/PMI qui envisagent le déploiement d'une solution de centre de contact d'entrée de gamme ou de gamme intermédiaire. Conçu pour les centres de contacts officiels et non officiels, IPCC Express fournit des fonctions élaborées de routage d'appels, de gestion des contacts et d'administration. Cisco IPCC Express est facile à installer et à configurer et simplifie l'hébergement des applications. Cisco IPCC Express Edition est étudié pour améliorer l'efficacité de l'organisation de tout centre de contact en simplifiant l'intégration des applications métiers et en autorisant une gestion plus facile et plus souple des agents, afin de permettre la rentabilisation de l'hébergement de réseau. Chacune de ses fonctions réduit les coûts opérationnels et améliore la réactivité client de votre centre de contact. Grâce à cette solution intégrée monoserveur, vous installez vos agents où vous le souhaitez tout en conservant la possibilité d'augmenter leur nombre. Cisco IPCC Express Edition offre également des fonctionnalités puissantes de distribution automatique des appels (DAA) comme le routage conditionnel, les messages d'appels en attente et de temps d'attente prévisible, l'affichage des données d'entreprise, les rapports historiques et en temps réel, ainsi que des services intégrés de réponse vocale interactive (IVR). IPCC Express réalise une véritable intégration des fonctions DAA et IVR pour un environnement unique et intégré de création de service.

Cisco IPCC Express Edition existe en deux versions, Standard et Enhanced, afin d'adapter plus étroitement les fonctionnalités produits aux exigences de votre service de gestion interactive des contacts clientèles. La mise à niveau de Cisco IPCC Express Standard vers Cisco IPCC Express Enhanced est facile : elle vous permet de bénéficier de fonctionnalités supplémentaires comme le routage en fonction des compétences et la mise en file d'attente par priorité, les fenêtres d'écrans d'intégration informatique / téléphonie (IIT), et des fonctions de supervision comme l'écoute discrète, le coaching, l'intervention et l'interception. Les versions Standard et Enhanced de Cisco IPCC Express sont étroitement intégrées à Cisco AVVID et Cisco CallManager.

### **Principales fonctionnalités et avantages de Cisco IPCC Express Enhanced**

Cisco IPCC Express Enhanced est destiné aux centres de contact officiels qui doivent disposer de toutes les fonctionnalités – notamment IIT ; il peut gérer de un à 150 agents. Ses nombreuses capacités offrent de multiples avantages, notamment :

- Il augmente la satisfaction client grâce à ses fonctions évoluées de service à la clientèle :
  - chaque contact client est immédiatement dirigé vers l'agent compétent ;
  - l'appelant est tenu informé de l'état de son appel et des options disponibles grâce à des messages personnalisés ;
  - un traitement d'appel personnalisé est assuré pour les appels en file d'attente, avec notamment une attente musicale et des messages personnalisés donnant le temps d'attente prévisible ;
  - l'agent peut consulter des informations relatives à l'appelant sur une fenêtre de données d'entreprise : cette fonction facilite la gestion client et permet d'offrir un service personnalisé aux clients particuliers ;
  - les fonctions d'interaction voix permettent de trouver et de collecter les informations relatives à l'appelant ;
  - les fenêtres d'écran IIT affichent directement sur l'ordinateur de l'agent des informations clients détaillées recueillies auprès d'applications tierces, notamment celles des principaux constructeurs de solutions de gestion des relations clients ;
  - des fonctionnalités évoluées de supervision – écoute discrète, intervention, interception, etc. – garantissent la haute qualité du service client.
- Il réduit les coûts d'acquisition, d'installation et de maintenance :
  - tout administrateur de système formé à Windows NT ou 2000 peut l'installer facilement en un clic de souris à partir du CD d'installation Cisco ;
  - l'intervention de spécialistes est limitée, ce qui se traduit par une réduction des coûts de déploiement ;
  - Cisco IPCC Express peut être administré à partir de n'importe quel poste de votre réseau WAN d'entreprise.
- Il réduit les coûts d'exploitation :
  - Cisco IPCC Express gère les points de files d'attente IP et offre un traitement automatique et entièrement personnalisable des appels en attente – notamment l'attente musicale, le nombre d'appels en attente avec le temps d'attente prévisible et les messages personnalisés ;
  - il permet de placer un appel sortant sous contrôle de la gestion électronique des processus ;
  - la gestion des contacts clients est plus efficace ;
  - l'acheminement vers les ressources les plus qualifiées minimise la durée du contact ;
  - Cisco IPCC Express fournit des rapports détaillés, en temps réel et historiques, sur toutes les activités du centre de contact et pour tous les appels ;
  - les administrateurs, les agents et les superviseurs disposent d'une aide et d'une documentation complète en ligne ;
  - la sélection des agents s'effectue de manière évoluée par l'intermédiaire d'options de sélection des ressources, parmi lesquelles des stratégies de répartition en fonction de la durée moyenne de gestion d'appel la plus élevée et la plus faible (pour déterminer quel est l'agent qui, en moyenne, gère les appels le plus lentement ou le plus rapidement) ;
  - Cisco IPCC Express supporte en option les services d'e-Notification (envoi d'e-mail, de radiomessagerie, ou de télécopie), la reconnaissance automatique de la parole (ASR), la synthèse vocale (TTS) et le langage Voice XML (eXtensible Markup Language) ;

- l'option d'intégration de bases de données permet la prise en charge des applications en libre service, le routage d'appels ainsi que l'affichage de données et de fenêtres sur l'écran de l'agent ;
- l'option d'intégration Web avec les pages de déclenchement HTML et l'analyse XML (eXtensible Markup Language) permet la capture de données XML à l'extérieur du serveur Web de l'entreprise.
- Il optimise la satisfaction client et réduit les coûts en adaptant exactement les exigences de vos clients aux ressources de votre entreprise :
  - routage conditionnel – sur la base de l'enregistrement automatique du numéro (EAN), du service d'identification du numéro composé (DNIS), de l'heure du jour, du jour de la semaine, de toute statistique en temps réel ou d'état des files d'attente ;
  - routage de dépassement de capacité – la sélection d'agent peut s'effectuer selon des stratégies de répartition linéaire (groupement d'appels), circulaire (groupe de répartition), ou de plus longue disponibilité (l'agent qui est resté disponible pendant la plus longue durée) ;
  - routage en fonction des compétences – vous pouvez définir jusqu'à 100 compétences, avec 10 niveaux de compétence pour chacune d'elle. Chaque agent actif peut être associé à 50 compétences définies et actives à tout moment ;
  - mise en file d'attente par priorité – la priorité d'un appel peut être modifiée à tout moment en fonction du contrôle des flux de travail ; dix niveaux de priorité peuvent être définis.

### **Options Desktop de Cisco IPCC Express**

Cisco Agent Desktop et Cisco Supervisor Desktop sont les interfaces agent et superviseur de Cisco IPCC Express, Standard et Enhanced, et de Cisco IPCC Enterprise. L'environnement Cisco Desktop commun à ces trois produits permet de prendre en une seule fois les décisions de formation du centre de contact et de conditions d'exploitation, puis de les réutiliser tout au long des migrations produits.

Par ailleurs, Cisco IPCC Express Standard et Enhanced offrent la possibilité d'utiliser Cisco IP Phone Agent avec les téléphones IP Cisco 7960 et 7940. Cette option permet de réaliser à partir d'un simple téléphone IP les opérations de contrôle d'appels, de contrôle d'état des agents et de supervision.

### **Cisco Agent Desktop pour Cisco IPCC Express Enhanced**

Cisco Agent Desktop permet aux agents d'utiliser des fonctions de contrôle d'appels directement à partir de leur poste de travail vers un téléphone IP Cisco 7910, 7940 ou 7960 ou encore vers un téléphone logiciel activé par une option de connexion multimédia. Les fonctions de contrôle d'appels comprennent le placement d'appel, la fin de communication, la mise en attente, le transfert d'appels et la conférence téléphonique.

Parmi ses autres fonctions, citons :

- la discussion entre agents ou superviseurs – cette fonction permet aux agents et aux superviseurs d'échanger des messages de personne à personne ou en conférence ;
- la possibilité de prédéfinir les messages agents ou superviseur ;
- les codes de justification – cette fonction permet aux agents de fournir, s'ils le désirent, une justification codée de changement d'état, comme la fermeture de session ou l'état non prêt ;
- le reporting en temps réel – l'agent peut visualiser directement sur son application informatique ses statistiques en temps réel ;
- le journal d'état par agent – cette fonction crée un journal des modifications d'état DAA avec horodatage pour permettre le suivi détaillé et la résolution de problèmes liés aux transitions d'état des agents ;
- les boutons de tâches personnalisés – cette fonction permet de lancer une macro prédéfinie d'un simple clic.
- les options de fenêtre d'écran :
  - fenêtre de données d'entreprise – affiche les informations relatives à l'appelant, notamment son identification d'appelant, l'EAN, le DNIS, les valeurs de base de données (fournies par l'intermédiaire de l'option IVR), ainsi que la durée de mise en file d'attente et de temps de communication avec des seuils ;
  - fenêtre d'écran affichant toutes les informations saisies par l'appelant ou les valeurs de flux de travail internes permettant d'ouvrir pratiquement n'importe quelle application Windows sur le poste de travail de l'agent ;



### **Cisco Supervisor Desktop pour Cisco IPCC Express Enhanced**

Cisco Supervisor Desktop permet aux superviseurs d'exécuter des fonctions de contrôle d'appel directement à partir de leur poste de travail : les fonctions de contrôle d'appels comprennent le placement d'appel, la fin de communication, la mise en attente, le transfert d'appels et la conférence téléphonique.

Parmi ses autres fonctions, citons :

- le support complet de l'interaction avec les agents ou d'autres superviseurs grâce à des fonctions de discussion – la messagerie instantanée permet au superviseur de communiquer avec un ou plusieurs agents de son équipe ;
- le superviseur peut envoyer des messages défilants pour diffuser des informations importantes à tous les agents de son équipe ;
- le superviseur peut contrôler les activités de chacun de ses agents en temps réel – état de l'appel et état de l'agent avec les données de l'appelant ;
- il peut modifier l'état de l'agent – notamment faire passer un agent de l'état «session ouverte» à «session fermée» ou de «non prêt» à «prêt» ;
- le reporting en temps réel – le superviseur peut consulter les statistiques de chaque agent ou de chaque groupe de compétences ;
- le support de prise de poste à chaud et d'extension mobile – cette fonction apporte une grande flexibilité à votre organisation car elle permet à un superviseur de s'installer sur n'importe quel poste de travail libre et de récupérer ses propres paramètres ;
- la connexion multimédia – cette option fournit à Cisco Supervisor Desktop de véritables fonctionnalités de téléphone logiciel IP ; aucun téléphone physique n'est nécessaire ;
- écoute discrète – le superviseur peut écouter en silence la conversation d'un agent avec le client
- le coaching – le superviseur peut s'adresser à l'agent par message texte tout en contrôlant de manière discrète l'appel en cours ;
- l'intervention – le superviseur peut se joindre à la conversation ;
- l'interception – le superviseur peut déconnecter un agent de l'appel en cours et continuer la conversation avec l'appelant ;
- l'enregistrement à la demande – cette fonction permet au superviseur d'enregistrer à la demande n'importe quel appel.

### **Cisco IP Phone Agent pour Cisco IPCC Express Enhanced**

Cisco IP Phone Agent fournit des fonctionnalités DAA sur les téléphones IP Cisco 7960 et 7940. Cisco IP Phone Agent ne supporte pas toutes les fonctions de Cisco Agent Desktop, mais il supprime dans de nombreux cas la nécessité d'installer Cisco IP Phone Agent sur le PC de l'agent.

Les fonctionnalités de Cisco IP Phone Agent comprennent :

- le contrôle d'appels à partir des fonctions standard du téléphone IP,
- les états DAA,
  - l'ouverture et la fermeture de session,
  - les états «prêt» et «non prêt»,
  - les codes de justification pour les fermetures de session et les états «non prêt»,
- la prise de poste à chaud (extension mobile).

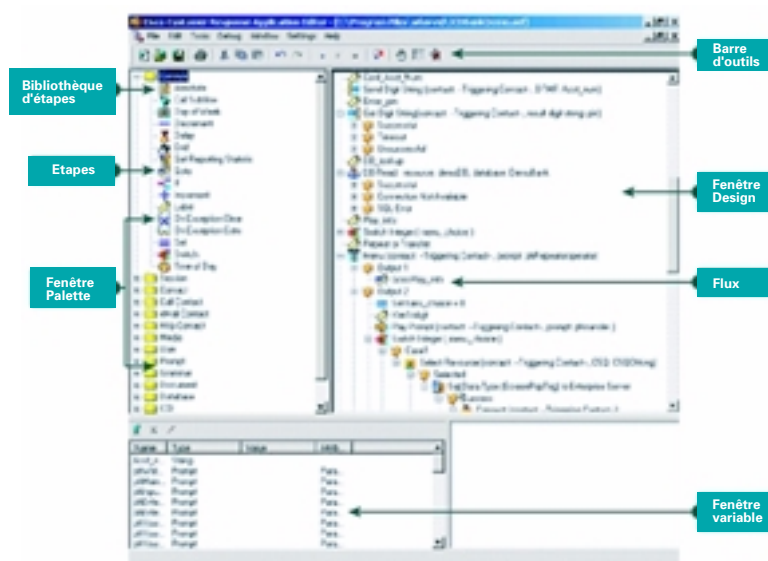
Parmi les fonctions de contrôle de Cisco Supervisor Desktop pour Cisco IP Phone Agent, citons :

- la capacité de suivre en temps réel l'état de l'activité téléphonique d'un agent,
- la capacité de modifier l'état de l'agent – notamment faire passer un agent de l'état «session ouverte» à «session fermée» ou de «non prêt» à «prêt»,
- l'écoute discrète – le superviseur peut écouter en silence la conversation d'un agent avec le client .

### Environnement de création de services et de scripts

L'environnement de création de services et de scripts permet une personnalisation complète de la gestion des appels et des flux d'appels. Cet environnement consiste en un éditeur visuel qui fournit une interface simple et conviviale pour la réalisation d'application de communications d'entreprise puissantes et personnalisées. Comme le montre la Figure 3, l'environnement de création de services et de scripts permet à l'utilisateur de sélectionner en toute simplicité un composant prédéfini de flux d'appels et de le glisser-déplacer jusqu'au document courant de flux d'appels. Il suffit à l'utilisateur de cliquer à droite sur le composant déposé pour remplir les paramètres du composant.

Figure 3 Environnement de création de services et de scripts



### Services et assistance Cisco pour les centres de contact

Les services et l'assistance Cisco pour les centres de contact permettent de réduire le coût, les délais et la complexité de la mise en service d'un centre de contact. Cisco et ses partenaires ont conçu et déployé certains des plus importants centres de contact jamais réalisés – ce qui signifie qu'ils savent comment intégrer une solution de centre de contact à votre infrastructure réseau, pour vous aider à dégager plus rapidement des résultats commerciaux et valoriser votre avantage concurrentiel.

Grâce à cette expérience de terrain, Cisco a pu définir des normes industrielles ainsi qu'un schéma directeur de services qui définit les exigences critiques de services afin que vos solutions Cisco Contact Center soient plus rapidement rentables. Les programmes de Cisco et de ses partenaires se conforment à ce schéma directeur, pour vous proposer un ensemble adaptable d'offres en collaboration qui faciliteront la planification, la conception, la mise en œuvre, l'exploitation et la croissance de votre solution de centre de contact.

Grâce à ces services, vous tirez parti de toute l'expérience acquise par Cisco et ses partenaires. En choisissant de profiter de ce précieux savoir-faire, vous pouvez créer et administrer une solution évolutive qui répondra aux besoins de votre entreprise dès aujourd'hui comme à l'avenir.

## En résumé

Cisco IPCC Express Edition est une solution intégrée et complète de gestion des contacts voix avec la clientèle qui vous permet de bénéficier de tous les avantages d'un déploiement convergent de téléphonie IP développée autour de l'architecture Cisco AVVID. Cisco IPCC Express répond aux exigences des systèmes DAA adjoints comme à ceux des centres de contact officiels et non officiels grâce à ses fonctionnalités évoluées de routage d'appels de gestion et d'administration adaptées aux besoins de services clients des services ou des succursales d'entreprise ainsi que des PME/PMI.

Cisco IPCC Express facilite l'installation, la configuration et l'hébergement d'applications tout en limitant la complexité de l'intégration des applications commerciales. Il simplifie et assouplit la gestion des agents et rentabilise l'hébergement des réseaux pour entretenir l'évolution constante vers un véritable réseau d'interaction avec la clientèle.



**Siège social Mondial**  
Cisco Systems, Inc.  
170 West Tasman Drive  
San Jose, CA 95134-1706  
Etats-Unis  
www.cisco.com  
Tél. : 408 526-4000  
800 553 NETS (6387)  
Fax : 408 526-4100

**Siège social France**  
Cisco Systems France  
11 rue Camilles Desmoulins  
92782 Issy Les Moulineaux  
Cédex 9  
France  
www.cisco.fr  
Tél. : 33 1 58 04 6000  
Fax : 33 1 58 04 6100

**Siège social Amérique**  
Cisco Systems, Inc.  
170 West Tasman Drive  
San Jose, CA 95134-1706  
Etats-Unis  
www.cisco.com  
Tél. : 408 526-7660  
Fax : 408 527-0883

**Siège social Asie Pacifique**  
Cisco Systems, Inc.  
Capital Tower  
168 Robinson Road  
#22-01 to #29-01  
Singapour 068912  
www.cisco.com  
Tél. : +65 317 7777  
Fax : +65 317 7799

Cisco Systems possède plus de 200 bureaux dans les pays et les régions suivantes. Vous trouverez les adresses, les numéros de téléphone et de télécopie à l'adresse suivante :

**[www.cisco.com/go/offices](http://www.cisco.com/go/offices)**

Afrique du Sud • Allemagne • Arabie saoudite • Argentine • Australie • Autriche • Belgique • Brésil • Bulgarie • Canada • Chili • Colombie • Corée  
Costa Rica • Croatie • Danemark • Dubaï, Emirats arabes unis • Ecosse • Espagne • Etats-Unis • Finlande • France • Grèce • Hong Kong SAR  
Hongrie • Inde • Indonésie • Irlande • Israël • Italie • Japon • Luxembourg • Malaisie • Mexique • Nouvelle Zélande • Norvège • Pays-Bas  
Pérou • Philippines • Pologne • Portugal • Porto Rico • République tchèque • Roumanie • Royaume-Uni • République populaire de Chine  
Russie • Singapour • Slovaquie • Slovénie • Suède • Suisse • Taiwan • Thaïlande • Turquie • Ukraine • Venezuela • Vietnam • Zimbabwe



Copyright © 2004, Cisco Systems, Inc. Tous droits réservés. CCIP, le logo Cisco Arrow, la marque Cisco Powered Network, le logo Cisco Systems Verified, Cisco Unity, Follow Me Browsing, FormShare, iQ Breakthrough, iQ Expertise, iQ FastTrack, le logo iQ, iQ Net Readiness Scorecard, Networking Academy, ScriptShare, SMARTnet, TransPath et Voice LAN sont des marques commerciales de Cisco Systems, Inc.; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn, Discover All That's Possible, The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient et iQuick Study sont des marques de service de Cisco Systems, Inc.; et Aironet, ASIST, BPX, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCNA, CCNP, Cisco, le logo Cisco Certified Internetwork Expert, Cisco IOS, le logo Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, le logo Cisco Systems, Empowering the Internet Generation, Enterprise/Solver, EtherChannel, EtherSwitch, Fast Step, GigaStack, Internet Quotient, IOS, IP/TV, LightStream, MGX, MICA, le logo Networkers, Network Registrar, Packet, PIX, Post-Routing, Pre-Routing, RateMUX, Registrar, SlideCast, StrataView Plus, Stratm, SwitchProbe, TeleRouter et VCO sont des marques déposées de Cisco Systems, Inc. ou de ses filiales aux Etats-Unis et dans certains autres pays.

Toutes les autres marques commerciales mentionnées dans ce document ou sur le site Web appartiennent à leurs propriétaires respectifs. L'utilisation du mot partenaire ne traduit pas une relation de partenariat d'entreprises entre Cisco et toute autre société. (0304R)  
ETMG 203244 - LF 06/04