

CISCO UNIFIED CONTACT CENTER ENTERPRISE

Cisco® Unified Contact Center Enterprise (ehemals Cisco IP Contact Center Enterprise oder Cisco IPCC Enterprise) – eine integrale Komponente des Cisco Unified Communications-Systems – stellt eine ausgereifte Lösung für die intelligente Verteilung von Anrufen und deren weitere Bearbeitung bereit. Dabei werden verschiedene Kommunikationskanäle auf transparente Art und Weise miteinander kombiniert.

Das Unified Communications-System von Cisco mit seinen Produkten und Anwendungen für die Sprach- und IP-Kommunikation sorgt für effektivere Kommunikation im Unternehmen. Dadurch lassen sich Geschäftsprozesse optimieren und die passenden Ressourcen ohne Umwege erreichen, und das schlägt sich im Gesamtergebnis positiv nieder. Die Cisco Unified Communications-Produkte nehmen eine zentrale Stellung in der Cisco Business Communications Solution ein. Diese integrierte Lösung für Organisationen jeder Größe umfasst auch Produkte für die Netzwerk-Infrastruktur, -sicherheit und -verwaltung, zur drahtlosen Anbindung sowie einen Lifecycle-Services-Ansatz. Darüber hinaus bieten wir flexible Optionen zur Einrichtung und zum Outsourcing der Systemverwaltung, Finanzierungspakete für Anwender und Partner sowie Kommunikationsanwendungen anderer Hersteller.

Cisco Unified Contact Center Enterprise ist eine strategische Plattform von Cisco Systems®, die es erlaubt, die nächste Entwicklungsstufe bei Kundenkontakten zu erreichen; sie geht über das Contact-Center von heute hinaus in Richtung eines Customer Interaction Network. Dieses Netzwerk für die Interaktion mit dem Kunden stellt eine verteilte, IP-basierende Infrastruktur dar, die eine sich kontinuierlich weiterentwickelnde Gruppe über verschiedene Kommunikationskanäle bereitgestellter Dienste und CRM-Anwendungen zur Verwaltung von Kundenbeziehungen umfasst. Die Services und Anwendungen können Ihre Reaktionsfähigkeit stärken und den Kundendialog optimieren und so dazu beitragen, dass Ihre Organisation hervorragenden Kundenservice liefert. In einem Customer Interaction Network kann bei Bedarf das gesamte Unternehmen in den Kundendienst eingebunden werden – ein kooperativerer und integrativerer Ansatz für Kundenzufriedenheit, der eine bessere Kundenerfahrung bringt.

Überblick

Cisco Unified Contact Center Enterprise verwendet eine IP-Infrastruktur, um Weiterleiten von Kontakten nach Qualifikation (skills-based routing), Sprach-Selbstbedienung (IVR Self Service), Computer-Telefonie-Integration (CTI) und Kontaktmanagement für verschiedene Kommunikationskanäle bereitzustellen. Cisco Unified Contact Center Enterprise führt die Funktionen für die mehrkanalige automatische Verteilung von Anrufen (ACD – Automatic Call Distribution) mit der IP-Telefonie zu einer einheitlichen Lösung zusammen. Damit ist Ihr Unternehmen in der Lage, rasch eine verteilte VoIP-Infrastruktur (Voice over IP) für ein Contact-Center einzurichten.

Cisco Unified Contact Center Enterprise segmentiert Kunden, überwacht die Verfügbarkeit von Ressourcen und leitet jeden Kontakt an die am besten dafür geeigneten Ressource im Unternehmen weiter. Die Software erstellt von jedem Kundenkontakt ein Profil. Darin enthalten sind beispielsweise die gewählte Nummer und die Nummer des Anrufers, vom Anrufer eingegebene Ziffern, per Web-Formular eingesandte Daten und die Resultate einer Abfrage der Kundendatenbank. Gleichzeitig überwacht das System die im Contact-Center verfügbaren Ressourcen und sorgt so für die Abdeckung der Kundenbedürfnisse. Berücksichtigt werden Faktoren wie die Qualifikation und Verfügbarkeit der Agenten, der IVR-Status (Interactive Voice Response), die Länge der Warteschlangen.

Diese Kombination aus Kunden- und Contact-Center-Daten wird von benutzerdefinierten Routing-Scripts verarbeitet, in denen die Geschäftsregeln Ihres Unternehmens grafisch nachgebildet sind. So kann Cisco Unified Contact Center Enterprise jeden Kontakt an die richtige Stelle weiterleiten. Ganz gleich, wo ein Agent sitzt, das System stellt nach der Kontaktaufnahme dem ausgewählten Arbeitsplatz einen umfangreichen Satz an Anrufereignis- und vom Kunden gelieferten Daten zur Verfügung und ermöglicht so personalisierte Services und mehr Effizienz. Während des gesamten Prozesses sorgt verteilte Fehlertoleranz für unterbrechungsfreien Betrieb.

ROUTING – FUNKTIONALITÄT UND VORTEILE

Routing-Funktionen

Die Routing-Funktionen von Cisco Unified Contact Center Enterprise sorgen für die intelligente Verteilung von Kontakten, sobald sie das Netzwerk der Firma erreichen. Muss ein Kontakt umgeleitet werden, sendet Cisco Unified Contact Center Enterprise unter Einsatz von Business-Logik den Kontakt an die am besten geeignete und verfügbare Ressource im Unternehmen. Bei Kontakten, die zwischen Standorten, Agenten, Kompetenzgruppen oder IVRs wechseln, hält das System die gesammelten Daten gespeichert, sodass der Kunde Informationen nicht mehrmals angeben muss.

Routing von Kundenprofilen

Cisco Unified Contact Center Enterprise zieht bei der Entscheidung darüber, wohin Kontakte weitergeleitet und in welche Desktop-Anwendung des Agenten angezeigt werden, weitere Daten heran. So kann Cisco Unified Contact Center Enterprise Ihre Kundendatenbank während der Weiterleitung abfragen, um daraus seine Entscheidungen abzuleiten. Informationen aus CRM-Anwendungen lassen sich auch dazu verwenden, Kunden den Agenten zuzuordnen und die für Pup-up-Anwendungen verfügbaren Daten zu vermehren.

Die Cisco Web Collaboration-Option

Mithilfe der Cisco Web Collaboration-Option können Ihre Contact-Center-Agenten Ihre Website zusammen mit Text-Chat oder Web-Zusammenarbeit einsetzen, um Kundenanfragen sofort zu beantworten. Die Agenten können auch parallel zu einem gesprochenen Dialog Web-Zusammenarbeit einsetzen, um gleichzeitig sprachliche und visuelle Interaktion zu bieten. Über Web-Zusammenarbeit nutzen Contact-Center-Agenten und Kunden gemeinsam Webseiten, füllen zusammen Online-Formulare aus und nutzen – einfach unter Einsatz eines Webbrowsers – jede beliebige Windows-Desktop-Anwendung gemeinsam. Cisco Unified Contact Center Enterprise leitet Kundenanfragen von Ihrer Website weiter und verwendet dafür dieselbe Routing-Logik wie bei gesprochenen Anrufen. Seine Reporting-Funktion liefert auch zu allen Web-Interaktionen vollständige Contact-Center-Statistiken. Durch die effektive, personalisierte Kundenunterstützung eignet sich die Cisco Web Collaboration-Option sowohl für Vertriebs- als auch für Service-orientierte Contact-Center.

Die Cisco E-Mail Manager-Option

Die Cisco E-Mail Manager-Option bietet eine umfassende Lösung zur Verwaltung großer Mengen von Kundenanfragen, die als E-Mails an die Posteingänge oder die Website Ihres Unternehmens versandt werden. Basierend auf anpassbaren Geschäftsregeln, sorgt die Cisco E-Mail Manager-Option für schnellere Antworten, weil die Anfragen gleich beim richtigen Agenten oder Support-Team eingehen. Dabei werden die Nachrichten nach Kategorie und Priorität geordnet, die passenden Antwortvorlagen vorgeschlagen und auf Wunsch automatisierte Antworten versandt. Schnelle und zutreffende Antworten auf Kundenanfragen führen zu einer höheren Kundenbindung und zur Wertsteigerung und höheren Effizienz eines Contact-Centers.

Die Cisco Outbound-Option

Die Cisco Outbound-Option mit ihrer Kombination unterschiedlicher Modi für abgehende Anrufe ergänzt die leistungsstarke Verarbeitung eingehender Anrufe der Cisco Unified Contact Center Enterprise-Plattform. Es lassen sich Kampagnen erstellen, bei denen verschiedene Formen automatischer Wählverfahren eingesetzt werden – Predictive Dialling, Progressive Dialling oder Preview Dialling. Sie sind mit den eingehenden Anrufen integriert, an die Service-Levels des Contact-Centers angepasst und stellen eine leistungsstarke Kombinationslösung bereit. Agenten können nur für eingehende, nur für ausgehende oder für ein- und ausgehende Anrufe abgestellt werden. Dies steigert in effektiver Weise die Ressourcennutzung im Contact-Center.

FUNKTIONALITÄT UND VORTEILE FÜR AGENTEN

Die Computer Telephony Integration-Option

Cisco Unified Contact Center Enterprise ermöglicht es, eine komplette CTI-Strategie einzurichten, inklusive umfassender Funktionalität auf der Workstation des Agenten. Cisco Unified Contact Center Enterprise versorgt Geschäftsanwendungen mit umfangreichen Datensätzen und bringt unternehmensweit Informationen über Anrufergebnisse und von Kunden gelieferte Informationen zum Arbeitsplatz des Agenten. Es setzt einen neuen Standard für echtes unternehmensweites Netzwerk-zu-Desktop-CTI mit minimalem Entwicklungsaufwand für Anpassung und Systemintegration. So lässt sich CTI schnell und kostengünstig in Ihrer Organisation einrichten.

Universal Queue

Cisco Unified Contact Center Enterprise koordiniert die Arbeit von Agenten, wenn aus mehreren Kommunikationskanälen Aufgaben für sie eingehen. Die Arbeit kann bei Bedarf für Aufgaben mit hoher Priorität unterbrochen werden. Beispielsweise kann ein Agent, der einen Kunden unter Verwendung von Text-Chat unterstützt, gleichzeitig eine weitere Text-Chat-Anfrage bearbeiten, wodurch die Produktivität des Agenten steigt. Agenten können auch eine Aufgabe mit einer anderen Kommunikationsart als der aktuellen zugewiesen bekommen. Zum Beispiel kann ein Agent, der eine E-Mail eines Kunden beantwortet, einen Anruf erhalten. Er bearbeitet diesen Echtzeit-Anruf und kehrt dann zu seiner E-Mail zurück. Auf diese Weise optimiert Cisco Unified Contact Center Enterprise die Aktivitäten des Agenten und trägt dazu bei, dass mit den verfügbaren Ressourcen ein Optimum an Kundenservice erbracht wird.

Universal Queue (universelle Warteschlange) ist in der Lage, genaue Reports über die Aufgaben und Aktivitäten eines Agenten zu erstellen. Cisco Unified Contact Center Enterprise liefert Reports über den Echtzeit-Status und die Kontakthistorie der Unterbrechungsmöglichkeiten von Universal Queue und von Aufgaben. Die Echtzeitberichte geben ein genaues Bild über die aktuelle Aufgabe der Agenten und die dafür benötigte Zeit. Die Kontakthistorie bietet einen Überblick über die Gesamtdauer der Aufgaben von Agenten, wobei die Zeit abgezogen wird, die der Agent mit einer anderen ihm zugewiesenen Aufgabe verbracht hat.

Unterstützung für Remote-Agenten

Durch die Unterstützung für Agenten an entfernten Standorten stellt die Cisco Unified Contact Center Enterprise-Umgebung CTI, Kontaktverteilung und Berichtsfunktionen auch für Agenten bereit, die in Zweigstellen oder an Heimarbeitsplätzen arbeiten. Unabhängig vom Standort stellt Cisco Unified Contact Center Enterprise den Agenten identische Benutzeroberflächen und Funktionen bereit.

Durch die Einbindung von Agenten, die außerhalb des Contact-Center-Standortes arbeiten, ermöglicht Cisco Unified Contact Center Enterprise Firmen den optimalen Einsatz aller fest angestellten und auf Abruf beschäftigten Ressourcen und die Ausweitung der CTI-Funktionalität auf das gesamte Unternehmen.

Funktionalität für Selbstbedienung und Anrufbearbeitung

Cisco Unified Contact Center Enterprise bietet zwei Optionen für Selbstbedienung und Anrufbearbeitung: Cisco Unified IP Interactive Voice Response (IP IVR) und Cisco Unified Customer Voice Portal (CVP).

Cisco Unified IP IVR ist dafür ausgelegt, Geschäftsintegration zu vereinfachen, Flexibilität zu erhöhen und beim Netzwerk-Hosting für mehr Effizienz zu sorgen. Diese Features senken Geschäftskosten und können die Kundenzufriedenheit wesentlich erhöhen. Cisco Unified IP IVR ist eng in die Cisco Unified Call Manager-Software integriert. Da es so ausgebildet ist, dass es die Stärken IP-basierter Kommunikation ausnutzt, bietet es Komfort bei Installation, Konfiguration und Anwendungs-Hosting.

Cisco Unified IP IVR ermöglicht Selbstbedienungsanwendungen wie Zugriff auf Bankkonten oder Anrufweiterleitung durch den Anwender. Dazu werden Anwenderbefehle über Tonwahleingaben oder Technologie zur Spracherkennung verarbeitet. Kunden können mit gesprochenen Befehlen benötigte Informationen abrufen, ohne überhaupt mit einem Agenten zu sprechen, oder schnell zu der Abteilung oder dem Agenten navigieren, die bzw. der ihnen helfen kann.

Cisco Unified Customer Voice Portal arbeitet sowohl mit Contact-Centern auf Basis von Time-Division Multiplexing (TDM) als auch mit solchen auf IP-Basis zusammen. Es stellt eine Lösung für Anrufverwaltung und -bearbeitung bereit – mit einer Selbstbedienungs-IVR-Option, die für Kunden auf dem Webserver des Unternehmens verfügbare Informationen nutzen kann. Unterstützt werden automatische Spracherkennung (ASR) und Text-to-Speech (TTS), sodass Anrufer individuelle Antworten auf ihre Frage erhalten und auf innovative Weise ihr Geschäft betreiben können. Dabei entfallen die Kosten der Interaktion mit einem Agenten.

So können Kunden mit Cisco Unified Customer Voice Portal eine Rechnung bezahlen, Produkte bestellen und die Lieferung verfolgen, einen Händler finden, eine Abholung einplanen, Adressen ändern, eine Reise buchen, Zahlungseingänge überprüfen, sich über anomale Aktivitäten informieren lassen sowie schriftliche Unterlagen oder Produktinformationen bestellen.

MANAGEMENT – FUNKTIONALITÄT UND VORTEILE

Supervisor-Funktionen

Cisco Unified Contact Center Enterprise bietet der Aufsichtsperson viele Funktionen: Anzeige von Agentenstatus und Anrufinformationen, Text-Chat-Meldungen an Agenten senden, Einschalten in Gespräche (barge-in) und Übernahme von Gesprächen (call intercept). Auch das Aufzeichnen von Gesprächen und stumme Überwachung von Gesprächen der Agenten sind möglich. Alle diese Funktionen werten die Rolle der Aufsichtsperson im Contact-Center auf und helfen ihr, das Team effektiv zu leiten.

Die Chat-Funktion für Aufsichtspersonen und Agenten erlaubt das Senden von Textnachrichten an Agenten, die sich gerade in einem Gespräch befinden. Dies erlaubt es Aufsichtspersonen, Agenten unauffällig Hilfestellung beim Verkauf von Zubehör oder höherwertigen Produkten zu geben, und hilft Agenten bei der Lösung von Kundenproblemen. Aufsichtspersonen können das Gespräch eines Agenten unterbrechen, eine Telefonkonferenz zu dritt bilden und dann mit dem Anrufer und dem Agenten sprechen, um ein Problem zu beheben. Über die Intercept-Funktion zieht die Aufsichtsperson einen Agenten von einem Anruf ab. Aufsichtsperson und Anrufer führen das Gespräch zu zweit fort, während der Agent eine andere Kundenanfrage bearbeitet.

Aufsichtspersonen haben auch die Möglichkeit, den Status von Agenten vom eigenen Desktop aus zu ändern. So vergessen neue Mitarbeiter unter Umständen, sich nach einer Pause wieder zum Dienst zurückzumelden, oder sie versäumen es sich abzumelden, wenn sie für längere Zeit vom Arbeitsplatz abwesend sind. Bei Cisco Unified Contact Center Enterprise können Aufsichtspersonen abwesende Agenten abmelden und Agenten, die unabsichtlich als „Nicht bereit“ gemeldet sind, wieder in den Status „Bereit“ versetzen. Für weit verteilte Contact-Center-Systeme ist diese Funktion unverzichtbar.

Aufsichtspersonen haben auch die Möglichkeit, das Qualifikationsprofil von Agenten in Echtzeit zu ändern. Mit dieser Möglichkeit erhalten Aufsichtspersonen taktische Tools für das Management ihrer Agententeams und die Unterstützung der Ziele des Contact-Center-Managements.

Verwaltung

Optimierte Administration erlaubt es den Verantwortlichen, die gesamte Administration von Cisco Unified Contact Center Enterprise zentral durchzuführen. Die Benutzerschnittstelle der Administration von Cisco Unified Contact Center Enterprise erlaubt es, Agenten entsprechend ihrer zugeordneten Qualifikation Programmfunktionen für Kontakte per Sprache, Web, Chat und E-Mail einzurichten. Die Benutzeroberfläche erlaubt es Systemverwaltern, Administratoren und Aufsichtspersonen, Routing-Scripts zu erstellen, zu ändern oder anzuzeigen, die Systemkonfiguration zu verwalten, die Leistung des Contact-Centers zu überwachen, Berichte zu definieren und abzurufen und mit für die Sicherheit des Systems zu sorgen. Eine einzige Benutzeroberfläche erlaubt die unternehmensweite Kontrolle kompletter Contact-Center, auch wenn sie über mehrere Standorte verteilt sind.

Reports

Die Cisco Unified Contact Center Enterprise-Lösung bietet Echtzeit-Daten und Informationen über die Kundenhistorie, die für die unerlässlichen Reports über Contact-Center gebraucht werden. Die Reporting-Funktion ermöglicht jederzeit präzise Berichte über die Aktivitäten im Contact-Center. Damit treffen Manager die richtigen Entscheidungen über die erforderliche Anzahl der Mitarbeiter, die Prozeduren beim Kontakt-Handling und über Technologieinvestitionen. Vorlagen für Standardberichte stellen sofort einsatzbereite Funktionen für die gängigen Berichtstypen bereit. Individuelle Reports erweitern wahlweise das Standard-Berichtspaket, damit auch speziellere Anforderungen abgedeckt werden. Darüber hinaus erlaubt die offene Software-Architektur von Cisco Unified Contact Center Enterprise den Export von Reportdaten in externe Data Warehouse-Umgebungen.

SYSTEM-FUNKTIONALITÄT UND -VORTEILE

Offene Systeme

Cisco Unified Contact Center Enterprise nutzt die in der Branche gängigen Software-Produkte optimal und bietet Ihnen damit die Vorteile zahlreicher Software-Funktionen bei geringen Hardware-Kosten zu nutzen. Durch die offene Architektur des Systems, das eine ODBC-konforme Datenbank (Open Database Connectivity) sowie Java-, COM- und .NET-Schnittstellen für CTI-Anwendungen umfasst, lassen sich bereits vorhandene Contact-Center-Lösungen integrieren. So bleiben Investitionen in herkömmliche Systeme geschützt, während eine Plattform für künftige Anwendungen entsteht.

Skalierbarkeit

Cisco Unified Contact Center Enterprise lässt sich von kleinen Einrichtungen mit einigen zehn Agenten an einem Standort bis zu großen Systemen skalieren, die Tausende von Agenten unterstützen. Da die Architektur von Cisco Unified Contact Center Enterprise auf Software basiert, lässt sich das System leicht skalieren, ohne das Komponenten veralten. Cisco Unified Contact Center Enterprise ist dafür ausgelegt, mit wechselnden Contact-Center-Umgebungen zu arbeiten.

Verteilte Fehlertoleranz

Vom Netzwerk bis zum Desktop gewährleisten sämtliche Komponenten von Cisco Unified Contact Center Enterprise und auch die Links zu externen Anwendungen eine Hochverfügbarkeit für Hardware und Software mit Echtzeit-Ausfallreserve für Anwendungen. Selbstdiagnose- und Selbstheilungsfunktionen erlauben dem System, bei Bedarf automatisch auf redundante Komponenten zuzugreifen. Die Unified Contact Center Enterprise-Software lässt sich über SNMP (Simple Network Management Protocol) auch in ein umfassendes, unternehmensweites System zur Fehlerbehebung integrieren.

Sicherheit

Cisco Unified Contact Center Enterprise unterstützt den Cisco Security Agent sowie die Virenschutzsoftware der führenden Anbieter. Bei Cisco Security Agent handelt es sich um ein Host-gestütztes IDS-System zur Erkennung von Angreifern auf das Netzwerk, das für die Sicherheit der ausschlaggebenden Unternehmens-Server und Hosts sorgt. Der Cisco Security Agent erkennt potenziell gefährliche Verhaltensweisen und verhindert sie, noch bevor sie auftreten. Er beseitigt damit mögliche bekannte und unbekannte Risiken, die Netzwerke und Anwendungen im Unternehmen bedrohen. Dies bietet zuverlässigeren Schutz als die üblichen Sicherheitslösungen für Endgeräte, etwa Software zum Viren-Scannen und Firewalls. Weil hier nicht Signaturen verglichen werden, sondern eine Analyse von Verhaltensweisen erfolgt, ergänzt der Cisco Security Agent die Funktionalität der Virenschutz-Software. Dies ergibt eine zuverlässige Lösung, die Ihr Netzwerk schützt und die Betriebskosten senkt.

SCHNELLER ZUR IMPLEMENTIERUNG UND ZUM BETRIEB IHRER CONTACT-CENTER-LÖSUNG

Mithilfe von Call-Center-Lösungen kann Ihr Unternehmen den Kundenservice wesentlich verbessern und die betriebliche Effizienz steigern. Damit Ihr Contact-Center optimale Leistung bietet und die Kundenzufriedenheit steigt, ist es unabdingbar, dass Ihr Contact-Center korrekt eingerichtet ist und effektiv betrieben wird.

Cisco und seine Partner können Ihnen helfen, eine belastbare, verlässliche Contact-Center-Lösung einzurichten. Dazu folgen sie einem Lebenszyklus-Ansatz, der alle Aspekte der Einrichtung einer facettenreichen Lösung berücksichtigt – einschließlich Menschen, Prozesse und Technologie. Ob Sie mit Ihrer vorhandenen Lösung zu einem IP-basierten Contact-Center migrieren oder ein neues IP-Contact-Center einrichten: Dieser Ansatz trägt dazu bei, die geschäftlichen und technischen Ziele in jedem der sechs Phasen des Lebenszyklus der Lösung in Einklang zu halten: Vorbereitung, Planung, Design, Implementierung, Betrieb und Optimierung.

Services von Cisco sind über verschiedene Programme verfügbar. Sie sind darauf ausgerichtet, den Erfolg der Kunden über den Netzwerk-Lebenszyklus hinweg zu fördern. Weitere Informationen über Services von Cisco für Contact-Center erhalten Sie bei Ihrem zuständigen Cisco-Vertriebsbeauftragten oder über: <http://www.cisco.com/go/ipcservices>

SERVICE UND SUPPORT FÜR CISCO UNIFIED COMMUNICATIONS

Unter dem Ansatz der Cisco Lifecycle Services bieten Cisco Systems® und seine Partner ein breites Portfolio übergreifender Services zur Unterstützung des Cisco Unified Communications-Systems. Diese Services stützen sich auf eine bewährte Methodik zur Einrichtung, zum Betrieb und zur Optimierung von Lösungen für die IP-Kommunikation. So können Sie beispielsweise mithilfe von Dienstleistungen zur Planung und Auslegung im Vorfeld ehrgeizige Installations-Zeitpläne erfüllen und Netzwerkunterbrechungen während der Implementierung auf ein Minimum beschränken. Durch kompetenten technischen Support verringern Betriebservices das Risiko von Kommunikationsstörungen. Optimierungsservices steigern die Performance der Lösung und ermöglichen betriebliche Bestwerte. Cisco und seine Partner bieten einen Ansatz für Service und Support auf Systemebene, durch den Sie ein zuverlässiges konvergentes Netzwerk aufbauen und unterhalten können, das Ihre betrieblichen Anforderungen erfüllt.

ZUSAMMENFASSUNG

Cisco Unified Contact Center Enterprise bietet eine moderne VoIP-Contact-Center-Lösung, die Ihnen die nahtlose Integration eingehender und ausgehender Sprachanwendungen mit Internet-Anwendungen erlaubt, darunter Echtzeit-Chat, Web-Collaboration und E-Mail. Diese Integration liefert eine vereinheitlichte Funktionalität, wodurch derselbe Agent gleichzeitig mehrere Interaktionen über verschiedene Kommunikationskanäle unterstützen kann. Da jede Interaktion individuelle Züge aufweist und möglicherweise individualisierte Services erfordert, bietet Cisco Contact-Center-Lösungen, mit denen sich beliebige Interaktionen mit praktisch jedem möglichen Kontaktattribut verwalten lassen.

Außerdem schließt Cisco durch die Integration von Sprach-, Chat-, E-Mail- und Web-Collaboration-Anwendungen auf TDM- und IP-Plattformen die Lücke zwischen diesen beiden Technologien. Dies erlaubt es Ihrer Firma, den Wert bereits getätigter Investitionen in Contact-Center-Produkte wie ACDs, IVRs und Nebenstellenanlagen (PBXs) zu wahren und gleichzeitig das breite Spektrum an Cisco-Lösungen zu nutzen, um auch in einer konvergenten Netzwerkumgebung die Anforderungen eines Contact-Centers zu erfüllen – auf Ihrem Weg hin zu einem echten Customer Interaction Network.



Cisco Systems GmbH
Kurfürstendamm 22
10719 Berlin
Fax: 030/97 89-2110

Cisco Systems GmbH
Neuer Wall 77
20354 Hamburg
Fax: 040/3767-4444

Cisco Systems GmbH
Hansaallee 249
40549 Düsseldorf
Fax: 02 11/52 02-9010

Cisco Systems GmbH
Friedrich-Ebert-Allee 67
53113 Bonn
Fax: 02 28/3 29-5199

Cisco Systems GmbH
Ludwig-Erhard-Straße 3
65760 Eschborn
Fax: 0 61 96/7 73-9700

Cisco Systems GmbH
Herold Center
Am Wilhelmsplatz 11
70182 Stuttgart
Fax: 07 11/2 39-1111

Cisco Systems GmbH
Am Söldnermoos 17
85399 Hallbergmoos
Fax: 08 11/5 59-5453

Tel.: 00800-9999-0522
information@external.cisco.com
www.cisco.de

Cisco Systems Austria
Millennium Tower
Handelskai 94-96
A-1200 Wien
Tel.: 00800-9999-0522
Fax: +43/1/2 40 30-63 00
www.cisco.at

Cisco (Switzerland) GmbH
Glatt-Com
8301 Glattzentrum
Schweiz
Tel.: 0800 878 1000
Fax: +41/1/8 78 92 92
www.cisco.ch