

CISCO UNIFIED CONTACT CENTER EXPRESS STANDARD 4.5

Cisco Unified Contact Center Express, eine integrale Komponente des Cisco Unified Communications-Systems, stellt eine integrierte Lösung mit vielfältigen Funktionen zur Verwaltung von Kundenkontakten und sämtlichen Vorteilen einer konvergenten Cisco IP-Telefoniearchitektur zur Verfügung.

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 in der Cisco Business Communications Solution eine Schlüsselstellung ein. Diese integrierte Lösung für Organisationen jeder Größe umfasst auch Produkte für die Netzwerk-Infrastruktur, -sicherheit und -administration, 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 die Integration von Kommunikationsanwendungen anderer Hersteller.

Mithilfe von Cisco Unified Contact Center Express können Kunden die nächste Entwicklungsstufe bei Kundenkontakten 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 für den Kundendienst dar, die eine sich kontinuierlich weiterentwickelnde Gruppe innovativer, über verschiedene Kommunikationskanäle bereitgestellter Dienste und CRM-Anwendungen zur Verwaltung der Kundenbeziehungen umfasst. Die Dienste und Anwendungen optimieren die vom Unternehmen geforderten Aktionen und Reaktionen beim gesamten Kommunikationsprozess mit den Kunden. Ihre Organisation kann erheblich besseren Kundendienst bieten. In einem Customer Interaction Network kann bei Bedarf das gesamte Unternehmen in den Kundendienst eingebunden werden – ein kooperativer und integrativerer Ansatz für Kundenzufriedenheit, der eine bessere Kundenerfahrung bringt.

CISCO UNIFIED CONTACT CENTER EXPRESS – ÜBERSICHT

Cisco Unified Contact Center Express erfüllt die Anforderungen von Abteilungen, Zweigstellen großer Unternehmen sowie kleinen und mittelständischen Firmen, die ein einfach einzurichtendes, benutzerfreundliches und funktionsreiches Kundenkontakt-Management mit hoher Verfügbarkeit für einen bis 300 Agenten benötigen. Es dient dazu, die Effizienz, Verfügbarkeit und Sicherheit der Kundenkontakt-Verwaltung zu steigern. Dazu unterstützt es ein hoch verfügbares virtuelles Contact-Center mit integrierten Selbstbedienungsanwendungen, das sich über mehrere Standorte erstreckt und mit Cisco Security Agent gesichert ist. Das System bietet leistungsfähige, verteilte automatische Gesprächsverteilung (ACD), interaktive Sprachsteuerung (IVR) und Computer-Telefonie-Integration (CTI) sowie Agenten- und Desktop-Dienste als fertiges Contact-Center auf einem einzelnen Server. Diese Unterstützung wirkungsvoller Hilfe auf Agentenbasis sowie voll integrierter Selbstbedienungsanwendungen führt zu niedrigeren Betriebskosten und besserer Kundenzufriedenheit.

Cisco Unified Contact Center Express wird in drei Versionen angeboten – Standard, Enhanced und Premium. Sie können also genau die Produktfunktionen erwerben, die Sie im Unternehmen für die Verwaltung der Interaktion beim Kundendienst brauchen. Alle Cisco Unified Contact Center Express-Produkte sind eng in Cisco Unified CallManager integriert.

MERKMALE UND VORTEILE VON CISCO UNIFIED CONTACT CENTER EXPRESS STANDARD

Cisco Unified Contact Center Express Standard eignet sich ideal für informelle Call-Center, die einfaches Weiterleiten von Anrufen in der Gruppe und eine einfache Pop-up-Funktion für Agenten benötigen. Es kann für minimal einen bis hin zu 300 Agenten und 300 Ports für Prompt und Collect mit voller Funktionalität ausgelegt werden*. Weitere Funktionen und Vorteile:

- ACD-Anrufweiterleitung
- Cisco Unified Contact Center Express Standard bietet Weiterleitung auf Gruppenbasis.
- Sprachmenüs und Anruf-Warteschlangen

Cisco Unified Contact Center Express Standard bietet leistungsfähige programmierbare Sprachmenüs mit beliebiger Verzweigungstiefe und individuelle Ansprache von Anrufern. Dazu zählen Ansage der Zahl der Anrufer in der Warteschlange oder der geschätzten Wartezeit, individuelle Mitteilungen sowie die Option, Daten vom Kunden abzufragen, und auch die Möglichkeit für Anrufer, beliebig zu einer anderen Nummer oder einem anderen Dienst einschließlich VoiceMail zu wechseln.

Screen-Pops

Cisco Unified Contact Center Express Standard bietet eine einfache, integrierte Funktion für Bildschirm-Pop-ups. Ebenfalls wird die Fähigkeit unterstützt, über HTTP und XML (Extensible Markup Language) von jedem Firmen-Webserver gespeicherte Daten abzurufen.

Historische Berichte

Cisco Unified Contact Center Express liefert vorgefertigte grafische und tabellarische Reports. Damit können Supervisor und Call-Center-Leiter Folgendes tun:

- Führen von Agenten mithilfe von Reports mit Informationen wie Anzahl und Dauer von Agentengesprächen, Aktivität des Agenten bei Anrufen, An- und Abmeldevorgänge von Agenten, Begründungscodes für „Agent nicht bereit“ und Informationen über Status-Verweildauer von Agenten
- Messung von Kundenerfahrungen mithilfe von Berichten, die Informationen zu Anzahl und Dauer von Anwendungsanrufen, Abbruchrate und durchschnittliche Antwortzeiten (Average Speed to Answer – ASA) Anrufstatistiken zu Spitzenzeiten nach Anwendung liefern sowie detaillierte Reports zu angebrochenen/abgewiesenen Anrufen
- Leistungsmessung der Contact Service Queue (CSQ) mithilfe von Reports, die Informationen wie verschiedene Service-Level-Typen nach CSQ, Warteschlangenstatistiken nach CSQ, Verteilung von Anrufannahmen und Abbrüchen nach CSQ sowie Anzahl und Dauer von CSQ-Anrufen liefern
- Durch Reports, die Informationen wie individuelle Anruf-Variablen zu jedem Anruf und ausführliche Anrufberichte liefern, auf detaillierte Übersichten über jeden Kontakt mit dem System zugreifen

Der Client von Cisco Unified Contact Center Express für historische Reports erlaubt es Supervisor und Call-Center-Leitern, die Reportdaten flexibel mithilfe von Merkmalen wie Zeitraum sowie Sortier- und Filterparameter sichtbar zu machen. Bei fertigen Reports ermöglichen es die Tools auch, die Reportausgabe zu beeinflussen. Die Größe des Reports lässt sich verändern, und man kann die Reportdaten zur Weiterverarbeitung und Präsentation in den Formaten PDF, Excel und XML exportieren. Über den Job Scheduler haben Anwender auch die Möglichkeit, zu vorbestimmten Zeiten eingeplante Reports auszudrucken oder zu speichern.

Cisco Unified Contact Center Express-Kunden können die Software Crystal Reports dazu verwenden, individuelle Reports zu gestalten. Über den Client von Cisco Unified Contact Center Express für historische Reports lassen sie sich sichtbar machen. Eine ausführliche Dokumentation gibt Aufschluss über die in den Standard-Reports präsentierten Daten, informiert über die in der Datenbank für das historische Reporting gespeicherten Details und erläutert das Gestalten individueller Reports für Cisco Unified Contact Center Express.

Cisco Agent und Supervisor Desktop-Dienste

Cisco Agent Desktop und Cisco Supervisor Desktop sind die Benutzeroberflächen für Agenten und Supervisor in Cisco Unified Contact Center Express und Cisco Unified Contact Center Enterprise. Durch die gemeinsame Desktop-Umgebung für diese Produkte lassen sich Entscheidungen über Schulung und betrieblichen Einsatz für Contact-Center einmal treffen und anschließend mehrfach für die verschiedenen Produkte anwenden.

Cisco Unified Contact Center Express bietet die Option, Cisco Unified IP Phone Agent für die Cisco Unified IP-Telefone 7970G, 7960G und 7940G zu verwenden. Diese Option erfordert nur ein Cisco Unified IP-Telefon 7970G, 7960G oder 7940G für den Agenten – ein PC ist nicht erforderlich.

CISCO AGENT DESKTOP STANDARD FÜR CISCO UNIFIED CONTACT CENTER EXPRESS STANDARD

Cisco Agent Desktop ermöglicht Agenten die Bearbeitung von Anrufen direkt vom Desktop aus und zwar mithilfe der Cisco Unified IP-Telefone 7905G, 7940G, 7960G und 7970G oder des Soft-Phones Cisco IP Communicator. Es gibt folgende Call-Control-Funktionen: Anrufen, Anruf beenden, Anruf halten, Anruf weiterleiten und Konferenzschaltung.

Zusätzliche Funktionen:

- **Agenten- oder Supervisor-Chat** – Agenten und Supervisor tauschen Nachrichten in Einzelgesprächen oder in einer Konferenzschaltung aus.
- **Begründungs-Codes** – Agenten können optional einen Begründungs-Code für die Abmeldung oder die Statusänderung zu „Nicht bereit“ angeben.
- **Berichte in Echtzeit** – Agenten sehen ihre Echtzeitstatistiken direkt in der Desktop-Anwendung.
- **Protokoll des Agentenstatus** – Änderungen am Agentenstatus werden mit Zeit- und Datumstempel versehen aufgezeichnet. Damit ist detaillierte Verfolgung und Fehlerbehebung bei Statuswechseln von Agenten möglich.
- Optionen für Pop-up-Fenster auf dem Bildschirm
 - **Pop-up-Fenster mit Unternehmensdaten (Abbildung 1)** – zeigt die Daten des Anrufers, inklusive Anrufer-ID, ANI, DNIS und die Zeitdauer in der Warteschlange und des Anrufs mit zugehörigen Grenzwerten und vom Kunden definierte Variablen.
 - Kann auch vom Anrufer eingegebene Daten sichtbar machen.
- **Free Seating und Unterstützung für mobile Nebenstellen** – mit dieser Funktion können Agenten flexibel an jeder freien Agentenstation sitzen und dort mit den eigenen Einstellungen arbeiten.

Abbildung 1: Cisco Agent Desktop Standard mit Pop-up-Fenster für Unternehmensdaten

Field	Data	Device	Type	Description	Duration
ANI	2145	2143	IVR	Customer Info	00:02:05
DNIS	2167	2160	ACD	Sales Queue	00:03:01
Account Number	9813-4321	2167	Agent	Johnson	00:00:54
Ticket Number	435-A1			Total	00:06:00

CISCO SUPERVISOR DESKTOP FÜR CISCO UNIFIED CONTACT CENTER EXPRESS STANDARD

Cisco Supervisor Desktop ermöglicht Supervisor das Überwachen von Anrufen direkt von ihrem Desktop aus. Es gibt folgende Call-Control-Funktionen: Anrufen, Anruf beenden, Anruf halten, Anruf weiterleiten und Konferenzschaltung.

Zusätzliche Funktionen:

- **Volle Unterstützung für die Interaktion zwischen Agenten und Supervisor per Chat** – Instant-Messaging bietet die Möglichkeit, mit einzelnen Agenten oder gleichzeitig mit allen Agenten des Teams zu kommunizieren.
- **Über den Bildschirm laufende Mitteilungen** – Supervisor können solche Mitteilungen versenden, um wichtige Nachrichten bei allen Agenten des Teams zu verbreiten.
- **Ändern des Agentenstatus** – Supervisor können den Status von Agenten von „Angemeldet“ zu „Abgemeldet“ oder von „Bereit“ zu „Nicht bereit“ ändern.
- **Berichte in Echtzeit** – Supervisor können Statistiken über Agenten oder Kompetenzgruppen abrufen.
- **Free Seating und Unterstützung für mobile Nebenstellen** – mit dieser Funktion können Supervisor flexibel an einem beliebigen freien Arbeitsplatz sitzen und dort mit den eigenen Einstellungen arbeiten.

CISCO UNIFIED IP PHONE AGENT FÜR CISCO UNIFIED CONTACT CENTER EXPRESS STANDARD

Cisco Unified IP Phone Agent (Abbildung 2) stellt ACD-Funktionen auf einem Cisco Unified IP-Telefon 7970G, 7960G oder 7940G bereit. Der Cisco IP Phone Agent unterstützt nicht alle Funktionen des Agent Desktop, erübrigt jedoch in vielen Fällen die Installation eines Agent Desktop auf dem PC des Agenten (Cisco Unified IP Phone Agent wird auch auf den Cisco Unified IP-Telefonen 7911G, 7912G, 7941G, 7961G, 7971G und dem Cisco Unified Wireless IP-Telefon 7920G unterstützt).

Cisco Unified IP Phone Agent bietet folgende Funktionen:

- Call-Control unter Verwendung der Standard-Funktionalität des IP-Telefons
- ACD-Status
 - An- und Abmeldung
 - „Bereit“ und „Nicht bereit“
 - Begründungs-Codes für Abmeldung und „Nicht bereit“
- Free Seating (mobile Nebenstellen)
- Anzeige von Echtzeitstatistiken über die Anzahl der Anrufe in der Warteschlange und den Anruf mit der längsten Wartezeit
- Unterstützung für Pop-up-Fenster mit Unternehmensdaten
- Die Cisco Supervisor Desktop-Steuerung von Cisco Unified IP Phone Agents umfasst:
 - **Ändern des Agentenstatus** – Supervisor können des Status von Agenten von „Angemeldet“ zu „Abgemeldet“ oder von „Nicht bereit“ zu „Bereit“ ändern.

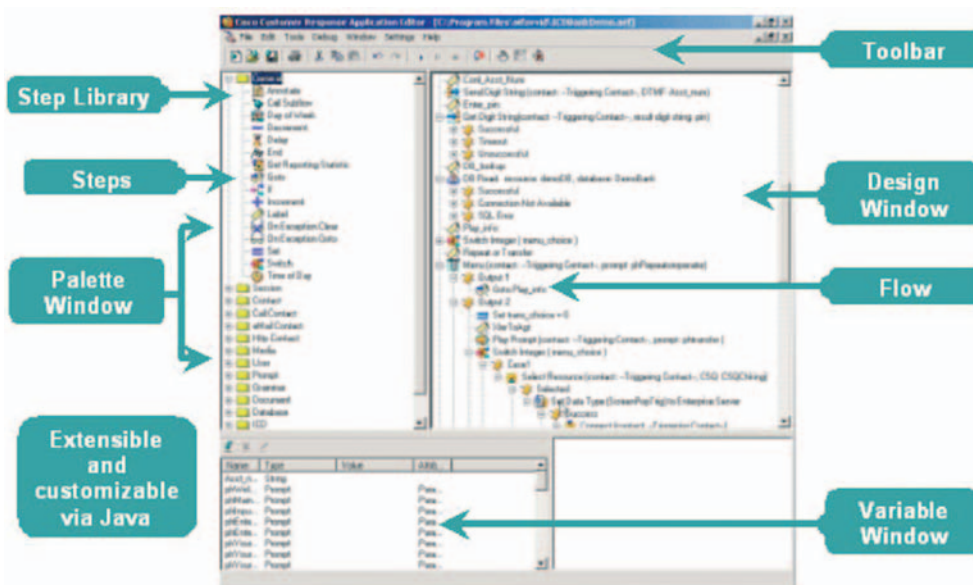
Abbildung 2: Cisco Unified IP Phone Agent



UMGEBUNG FÜR SERVICE-ERSTELLUNG UND SCRIPTING

Der Cisco Unified Contact Center Express Workflow Editor ist eine Umgebung für Service-Erstellung und Scripting, die eine vollständige Anpassung des Call-Flows und der Anrufbearbeitung erlaubt. Er kann an jedem Ort im Unternehmens-WAN arbeiten, und die zugehörigen Workflows lassen sich auf den Server von Cisco Unified Contact Center Express laden und dort ausführen. Es handelt sich um einen Editor mit einer einfachen und eingängigen Benutzeroberfläche zum Erstellen leistungsfähiger, maßgeschneiderter Anwendungen für die Geschäftskommunikation. Wie in Abbildung 3 dargestellt, erlaubt die Umgebung für Service-Erstellung und Scripting dem Anwender, einfach eine vordefinierte Call-Flow-Komponente zu wählen und sie in das aktuelle Call-Flow-Dokument zu ziehen. Zur Eingabe der Parameter für die Komponente genügt ein Klick mit der rechten Maustaste.

Abbildung 3: Umgebung für Service-Erstellung und Scripting



ADMINISTRATIVE DIENSTE

Cisco Unified Contact Center Express Standard bietet Administration auf Web-Basis, die voll in die von Cisco Unified CallManager integriert ist. Die Administration kann von jeder Stelle im Unternehmens-WAN aus erfolgen (Abbildung 4).

Abbildung 4: Web-basierende Administration



Name	Last Modified	Created	Refresh	Restore in Repository	Upload to Repository	Delete
aa.aef	3/15/02 9:17 AM	3/15/02 2:24 PM	[Refresh]	[Restore]	[Upload]	[Delete]
ca.aef	3/15/02 9:16 AM	3/15/02 2:24 PM	[Refresh]	[Restore]	[Upload]	[Delete]
CVPgpt.aef	3/15/02 9:16 AM	3/15/02 2:25 PM	[Refresh]	[Restore]	[Upload]	[Delete]
CVOngpt.aef	3/15/02 9:16 AM	3/15/02 2:25 PM	[Refresh]	[Restore]	[Upload]	[Delete]
hohel.aef	3/15/02 9:17 AM	3/15/02 2:24 PM	[Refresh]	[Restore]	[Upload]	[Delete]
hohelcur.aef	3/15/02 9:17 AM	3/15/02 2:24 PM	[Refresh]	[Restore]	[Upload]	[Delete]

MANAGEMENT-DIENSTE

Unter Verwendung offener Internet-Standards und eingebauter Fähigkeiten der Geräte von Cisco Systems lässt CiscoWorks Netzwerkmanager ihre konvergenten Netzwerke überblicken und stützt zugleich das Vertrauen, dass die IP-Telefonie-Umgebung einschließlich Cisco Unified Contact Center Express Standard wie erwartet funktioniert. CiscoWorks bietet detaillierte Fehleranalyse in Echtzeit – speziell ausgelegt für Cisco-Geräte in der IP-Telefonie-Umgebung. Durch diese Fokussierung auf Cisco-Geräte wird die Überwachung von Netzwerken auf der Basis von Cisco IP-Technologie auf vielfältige Fehlerzustände hin möglich. Diese Zustände werden analysiert, und Netzwerkmanager erhalten mit intelligenten Fehlermeldungen Nachricht, aus denen das aufgetretene Problem hervorgeht. Zu den Funktionen, die Cisco Unified Contact Center Express Standard unterstützt, zählen Servererkennung, Health-Statistiken, Überprüfung von Subsystem-Prozessen, Status laufender Anwendungen sowie andere wichtige Netzwerkmanagement-Funktionen (Abbildung 5).

Abbildung 5: Unterstützung von Cisco Unified Contact Center Express Standard durch CiscoWorks



SICHERHEIT

Zur Unterstützung der Netzwerksicherheit im Contact-Center und im gesamten Unternehmen unterstützt Cisco Unified Contact Center Express den Cisco Security Agent sowie die Virenerkennungssoftware der führenden Anbieter von Virenschutz-Software. 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. Es erkennt und verhindert böswartiges Verhalten, ehe es auftreten kann, und bietet damit Vorteile, die über die herkömmlicher Sicherheitslösungen für Endgeräte wie Virens Scanner und Firewalls hinausgehen. Auf diese Weise beseitigt es mögliche bekannte und unbekannte Sicherheitsrisiken, die Unternehmensnetzwerke und -anwendungen bedrohen. Weil hier nicht Signaturen verglichen werden, sondern eine Analyse von Verhaltensweisen erfolgt, ergänzt Cisco Security Agent die Funktionalität der Virenschutz-Software. Zusammen bilden sie eine zuverlässige Lösung, die Ihr Netzwerk schützt und die Betriebskosten senkt.

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 Express bietet eine integrierte, funktionsreiche Lösung zur Verwaltung von sprachbasierenden Kundenkontakten bei gleichzeitiger Nutzung sämtlicher Vorteile einer vollständig konvergenten IP-Telefonie-Implementierung. Cisco Unified Contact Center Express eignet sich sowohl für zusätzliche ACD-Systeme als auch für formelle und informelle Contact-Center und stellt ausgefeilte Funktionen zur Anrufweiterleitung und Verwaltung bereit, die den Kundenpflege-Erfordernissen von Abteilungen, Zweigstellen sowie kleinen und mittelständischen Unternehmen entsprechen.

Cisco Unified Contact Center Express bietet Komfort bei Installation, Konfiguration und Anwendungs-Hosting und eine vereinfachte Integration von Geschäftsanwendungen, problemlose Agentenverwaltung, höhere Agentenflexibilität und effizientes Netzwerk-Hosting – auf dem Weg zur kontinuierlichen Evolution hin zu einem echten Customer Interaction Network.

* Wie viele Agenten und voll funktionsfähige Ports für Prompt und Collect tatsächlich auf einem bestimmten Hardware-Server maximal eingerichtet werden können, hängt sowohl von dessen Leistung und Kapazität ab als auch davon, wie viele und welche anderen Funktionen noch auf diesem Server eingerichtet wurden. Der Kundendienst von Cisco oder Ihrem Cisco-Händler kann Ihnen dabei helfen, die mögliche Maximalzahl an Agenten und Prompt- und Collect-Ports für Ihre Implementierung zu ermitteln.



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