



Videobotschaft an den Kunden: Neue Möglichkeiten mit dem Unified Contact Center

Rüdiger Bohn rubohn@cisco.com

Product Sales Specialist

Peter Hubach phubach@cisco.com

Product Sales Engineer Contact Center

Videobotschaft an den Kunden: Neue Möglichkeiten mit dem Unified Contact Center

Diese Online Präsentation gibt zunächst einen kurzen Überblick zu dem aktuellen Stand im Contact Center von Cisco.

Es werden neue Wege zur Integration von Back Office Mitarbeitern (Experten) aufgezeigt. Nach dem Prinzip: Das ganze Unternehmen ist ein Contact Center.

Die Integration von Video im Contact Center gibt ganz neue Wege und Möglichkeiten mit dem Kunden zu „sprechen“.

Agenda



Cisco Position im Contact Center Markt

Cisco Contact Center News

Back Office Integration - Expert Advisor

Video Contact Center Lösung

Agenda



Cisco Position im Contact Center Markt

Unified Communications Content Mapping

Endpoints



Cisco Unified IP Phones



Wireless IP Phones



Unified IP Phone 7985



Unified Personal Communicator



IP Communicator



Mobile Phones

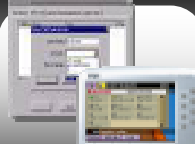
Applications



Cisco Unity Messaging



Unified Meeting Place Conferencing



Unified Customer Contact



Unified Video Advantage



Unified Personal Communicator



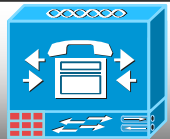
IP Communicator



Mobile Communicator

Wir sind hier

Services



Smart Business Communications Sys



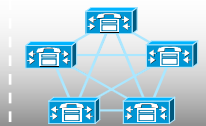
UC Manager Express



Cisco Unified Presence



UC Manager Bus Edition



UC Manager

Infrastructure



Routing



Switching



Availability



Management



QoS

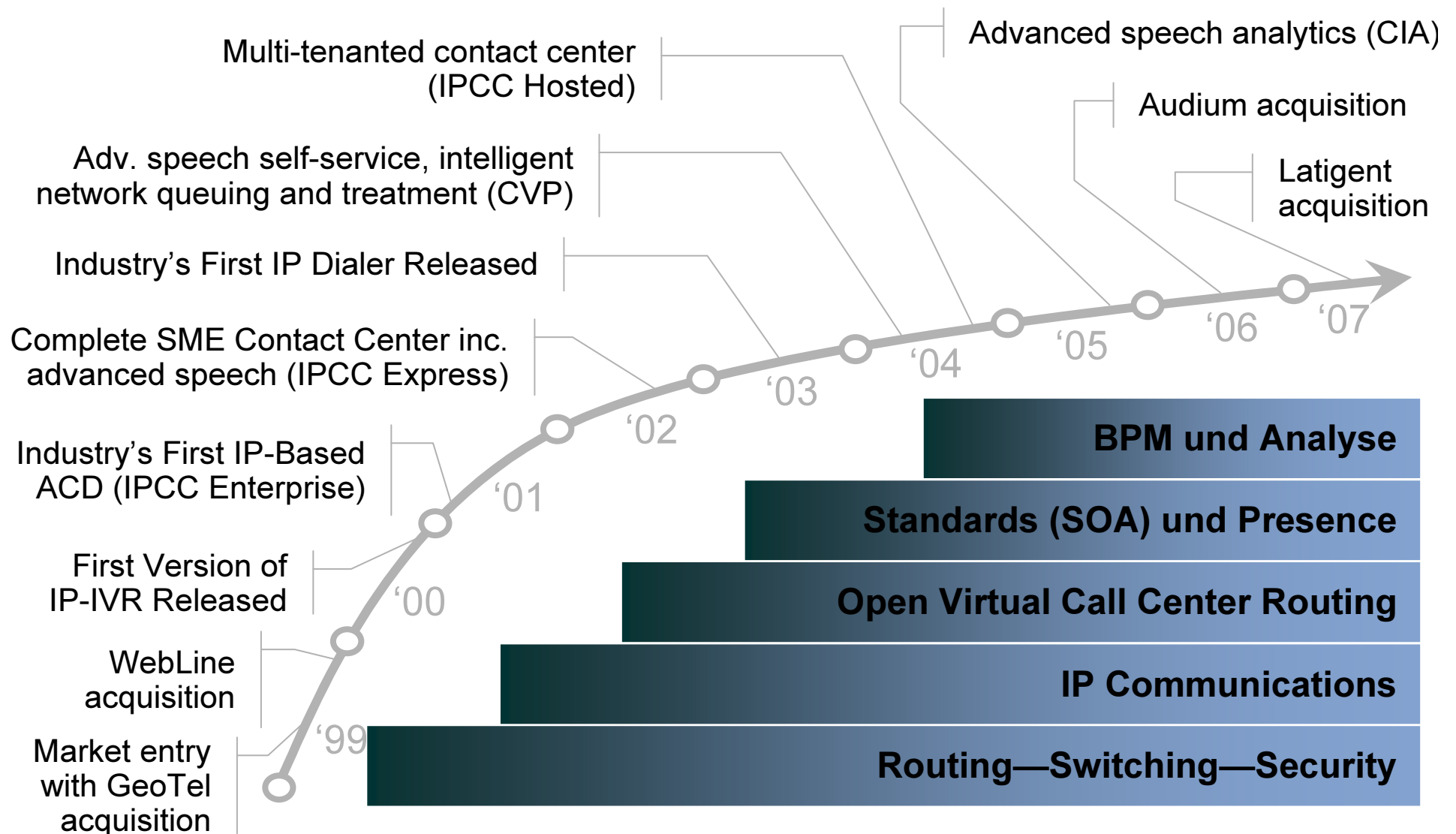


Security



Administration

Cisco's Contact Center Historie



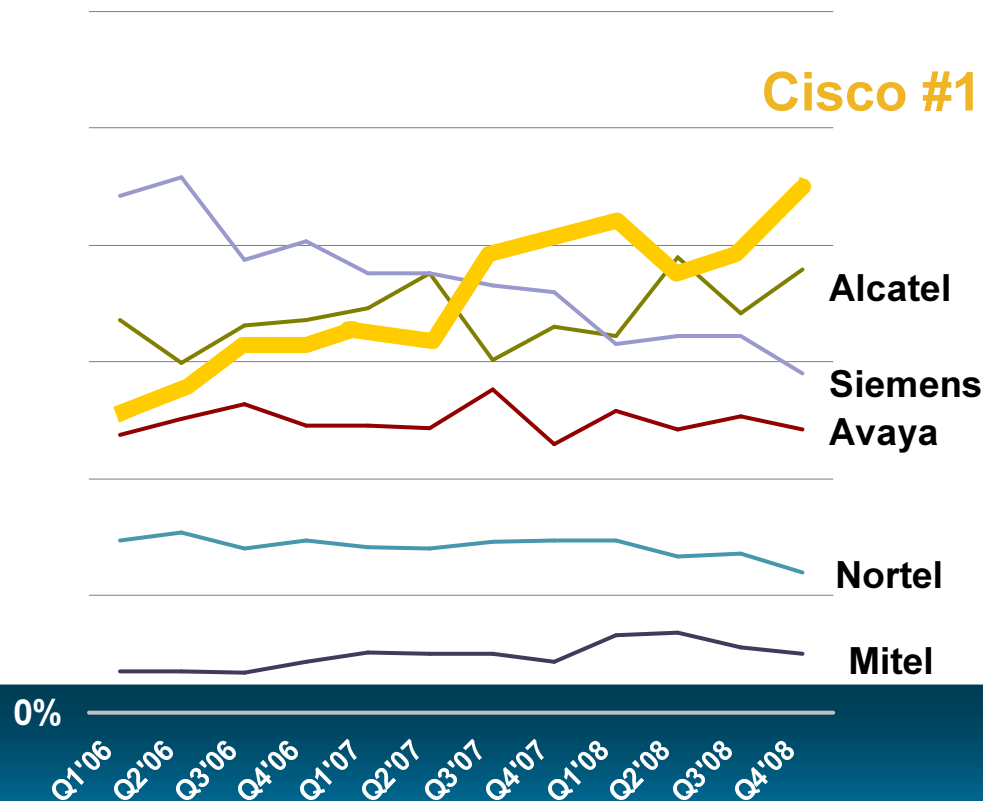
Cisco's Position im IP-based Contact Center Markt

- Marktführer bei neuen IP Customer Contact Lösungen
 - ca. 1.8M Contact Center Agenten weltweit
- Ausgeliefert
 - Ungefähr 6.000 IP Contact Center
 - Ungefähr 1.500 Virtuelle Routing Systeme (ICM)
- Eigenständige Business Unit (BU) als Teil der Voice Technology Group
 - 750 BU Mitarbeiter weltweit plus Vertriebs- und Marketing-Mitarbeiter



Cisco Leads the Market in Technology, Services, and With Partners

Western Europe Enterprise Voice Market Share



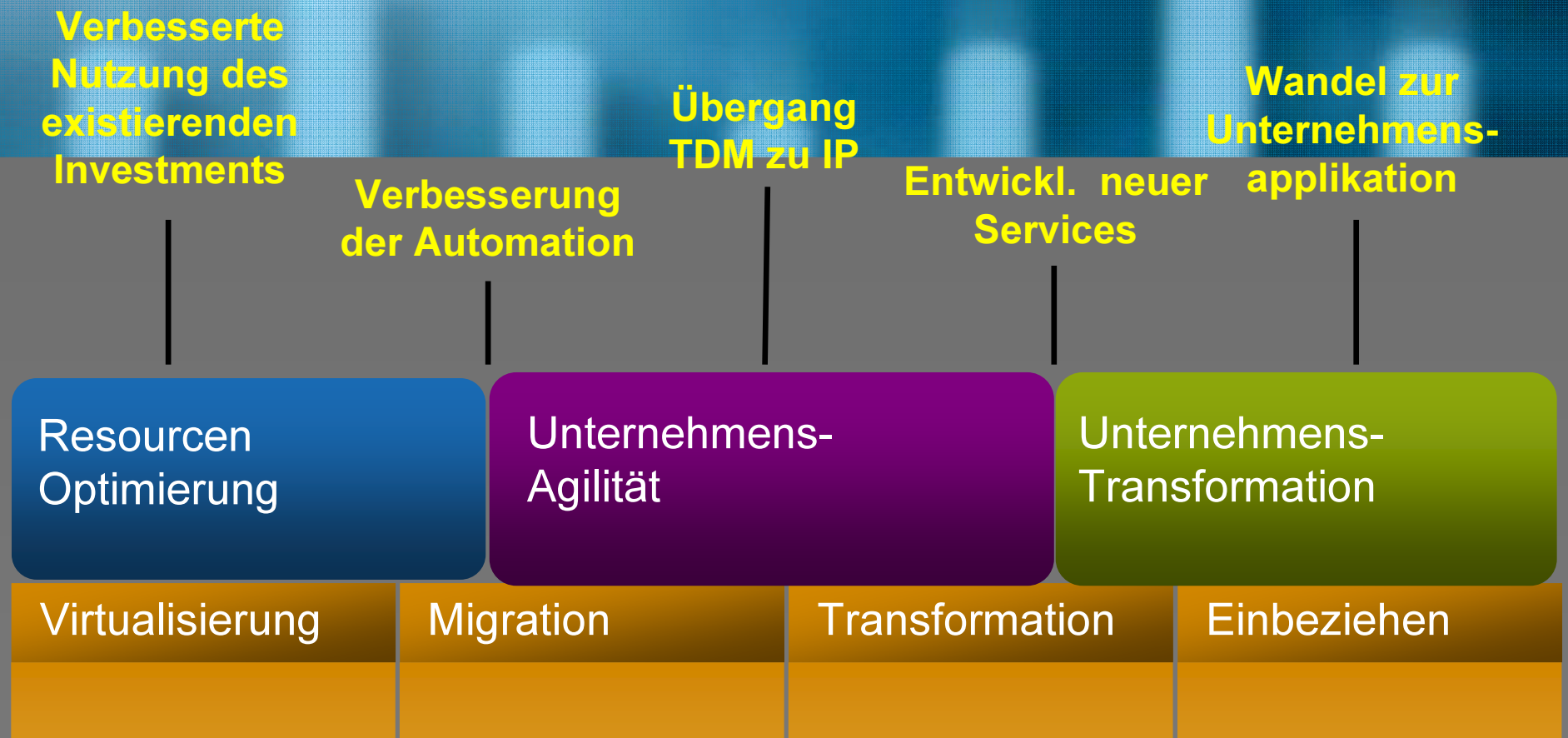
The Worldwide Leader in Unified Communications

- #1 in Enterprise Voice
- #1 in Web Conferencing
- #1 in Audio Conferencing
- #1 in Telepresence
- #2 in Contact Center
- #2 in Unified Messaging
- Globally-recognized, award-winning services

Sources: Synergy Research, Frost & Sullivan, Gartner Dataquest, IDC, Intellicom, Cisco

Vom Call Center zur Customer Interaction Solution

Cisco Vision – 4 Phasen im “Customer Lifecycle”



Agenda



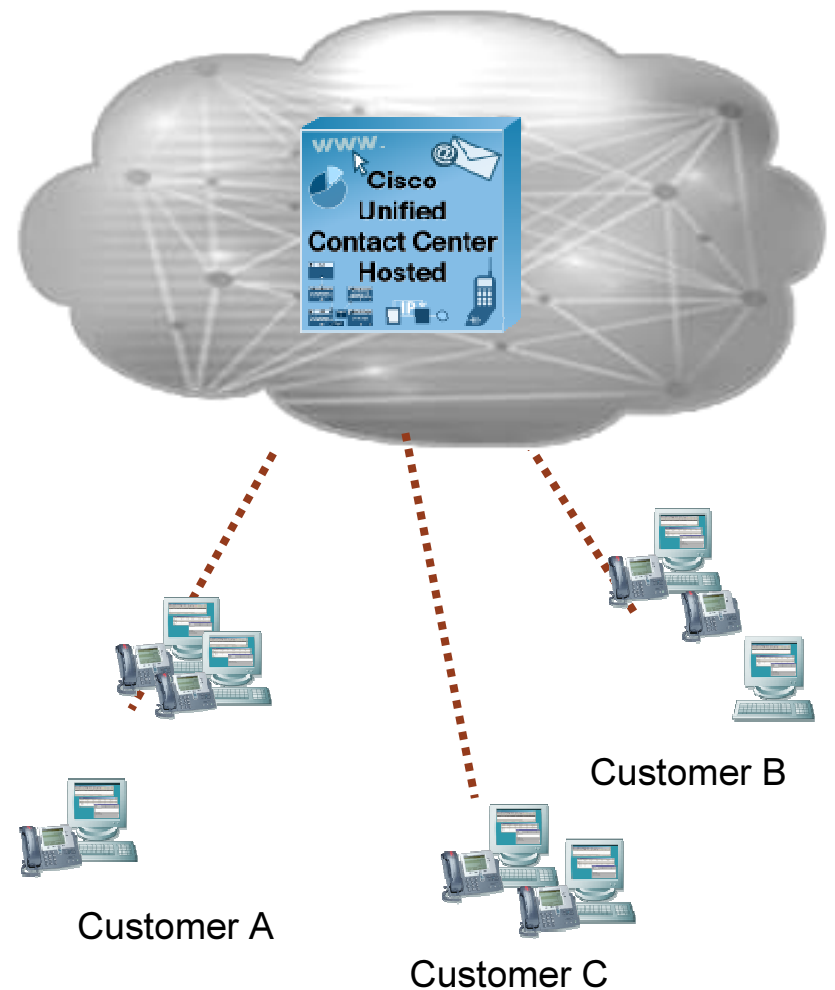
Cisco Contact Center News

Cisco Unified Contact Center

Single Site ACD



A Hosted ACD Solution



Multi-site / Virtual ACD



Neu: Cisco Unified Contact Centre Express 7.0

- Integriertes virtuelles Contact Center als “Out of the Box”

ACD, CTI & IVR für bis zu 300 Agenten, optional mit optional
Spracherkennung (asr) und Text-to-speech (tts)

- 5 Agenten bei jedem Communication Manager
- Outbound – Preview
- Email - Interaction
- Computer Telefonie Integration (CTI)
- Presence - Integration (Subject Matter Expert)
- CAD und Admin Browser Edition
- Passend für kleine und mittelständische Kunden
- Einfach zu implementieren
- Schnelles transparentes Reporting



Neu: Cisco Unified Contact Center Enterprise 7.5

- Cisco's Lösung für den Mittelstand- und Großkunden-Bereich
- Skalierbare Architektur – **neu 8000 Agenten**
- Virtualisierung - **PG auf VMWARE**
- Hohe Ausfallsicherheit
- Integration von 3 Anbietern (ACD & PBX)
- CRM Integrationen (z.B. SAP)
 - **CRM Treiber von Cisco**
- Web Collaboration
- Email, Fax, **Video** und Vmail
- Outbound Dialer
- **Management Portal (CCMP)**
- Offene Schnittstellen
- **Expert Advisor (EA)**



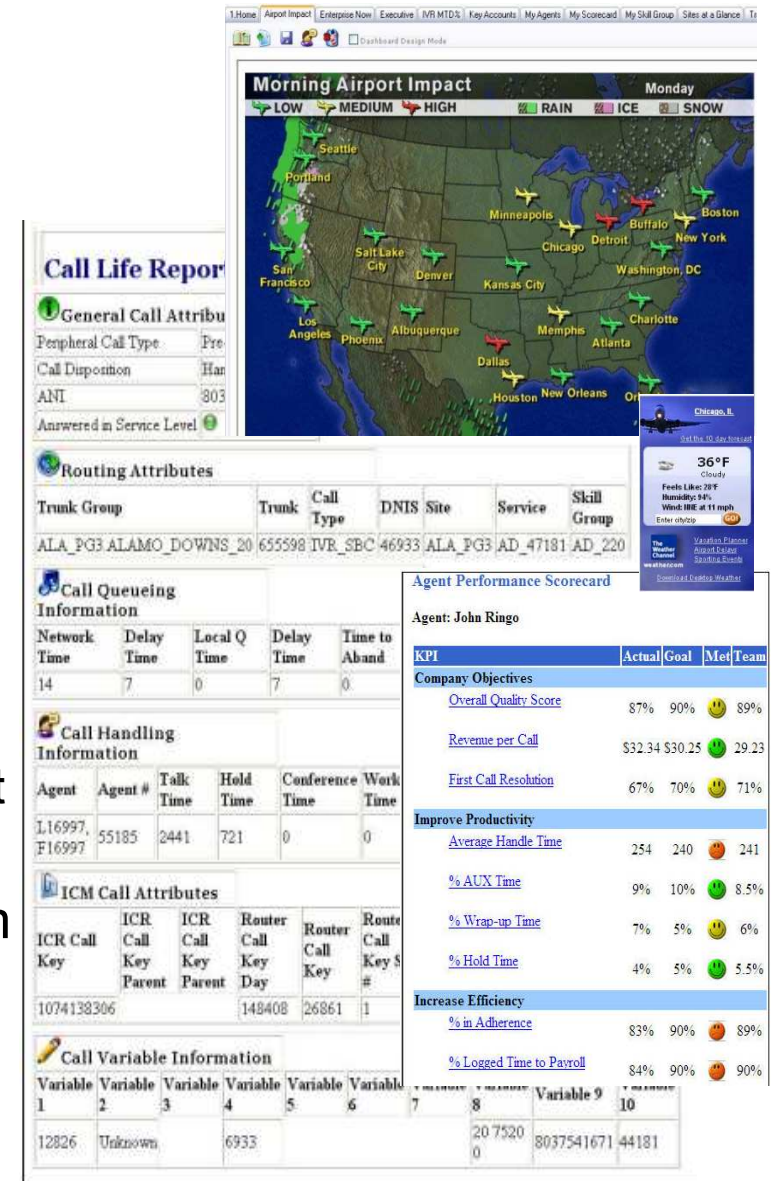
Neu: Cisco Unified Customer Voice Portal (CVP 7.0)

- **Bietet hochentwickelte Call processing Eigenschaften**
 - Interactive Voice Response (IVR)
 - Spracherkennung (asr)
 - auf dem Gateway
 - Text-to-speech (tts)
 - VoiceXML
 - Video-Integration
- **Für eine verteilte Architektur**
- **CVP ermöglicht eine Anrufbehandlung nahe des Kunden**
- **Arbeitet mit TDM und IP basierenden Contact Centern**

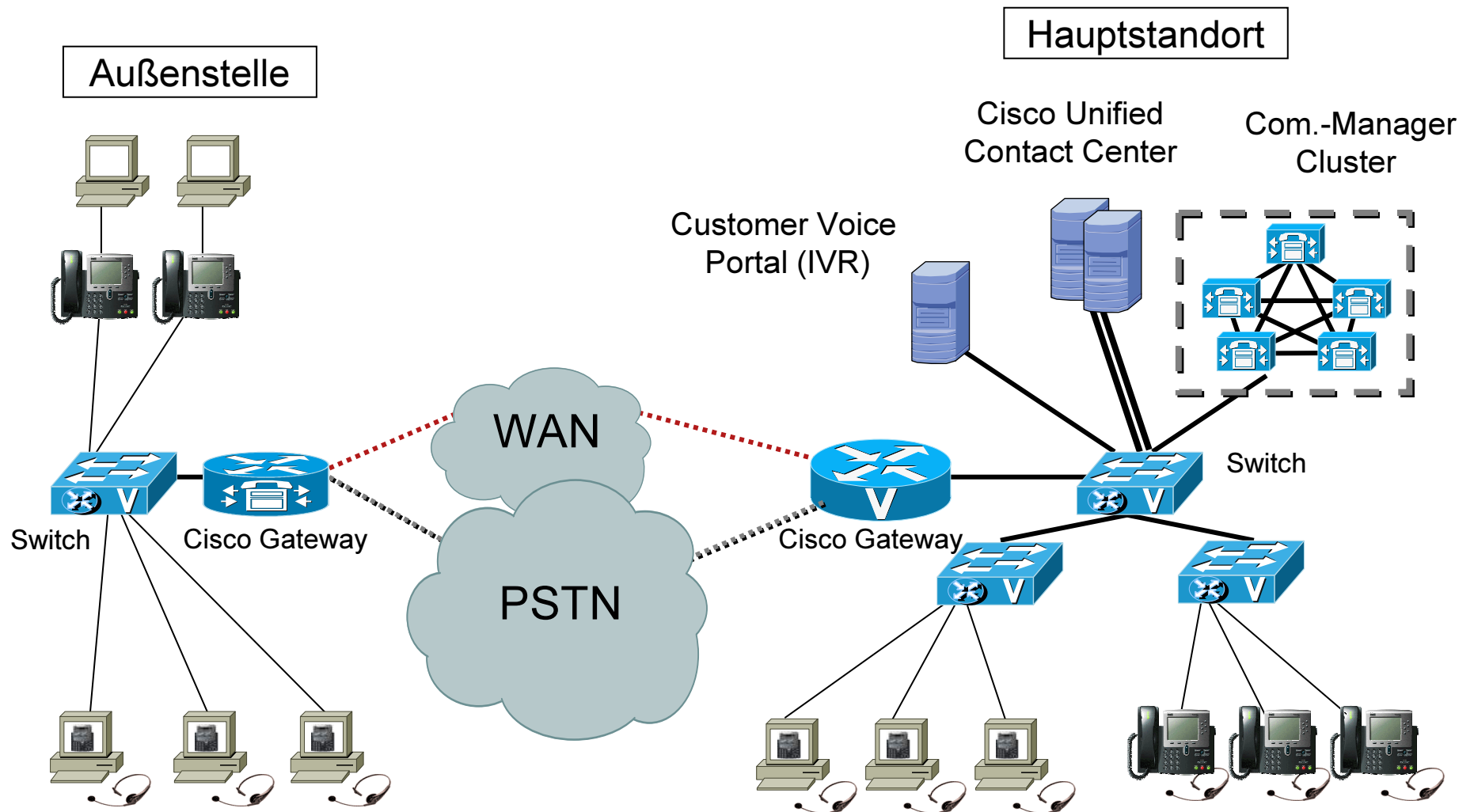


Cisco Unified Intelligence Suite 7.5

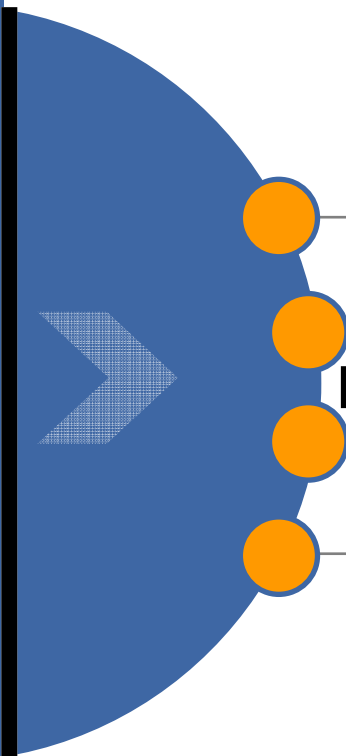
- Ciscos neue Reporting Plattform
- “Open Standards” Integration von 3rd-Party Informationen und Applikationen
- Konvergiertes Informations-Portal
 - Real Time/Historical Dashboards & Ad hoc Reporting
 - Reporting Templates
 - Web 2.0 Widgets
 - Personalisierte Informationen
 - Bausteine für Performance Management & Analyse
- Multi-Level Security- mit entsprechendem “Permissions & Role Management”
- Single Server Lizenz
 - Keine User-Lizenz



Cisco Unified Contact Center



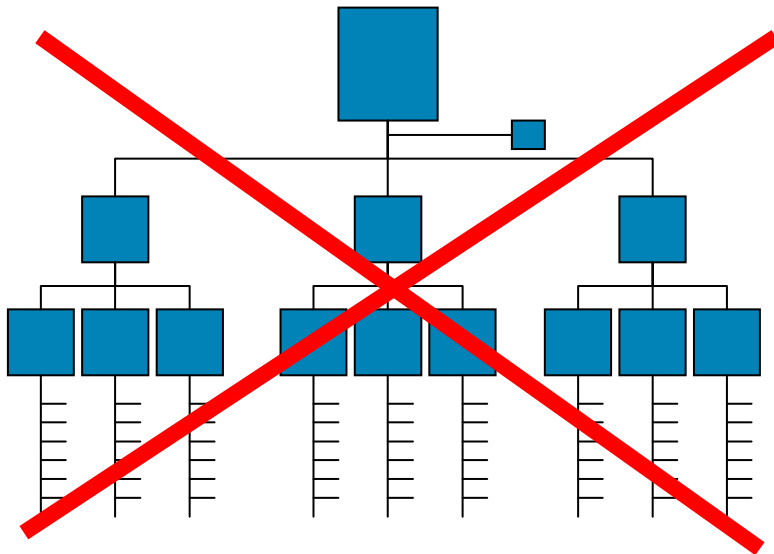
Agenda



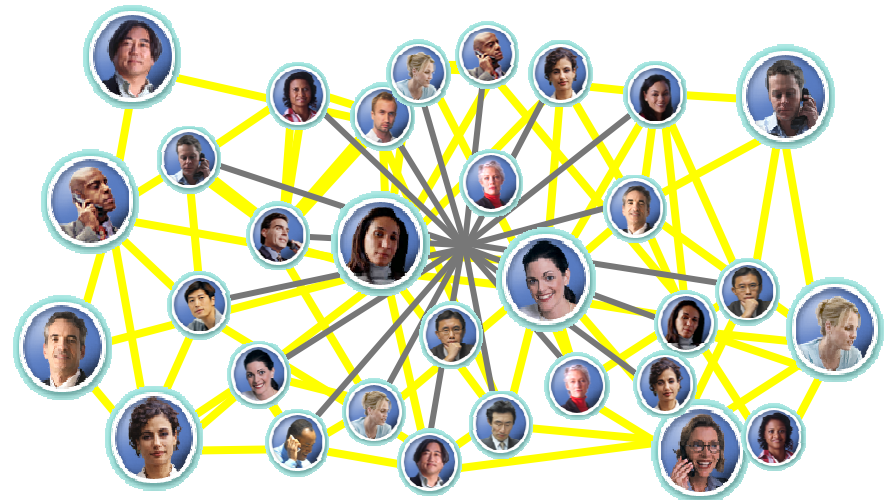
Back Office Integration - Expert Advisor

Das gesamte Unternehmen wird zum Contact Center unter Nutzung der verschiedensten Medien

“Gestern”



“Heute”



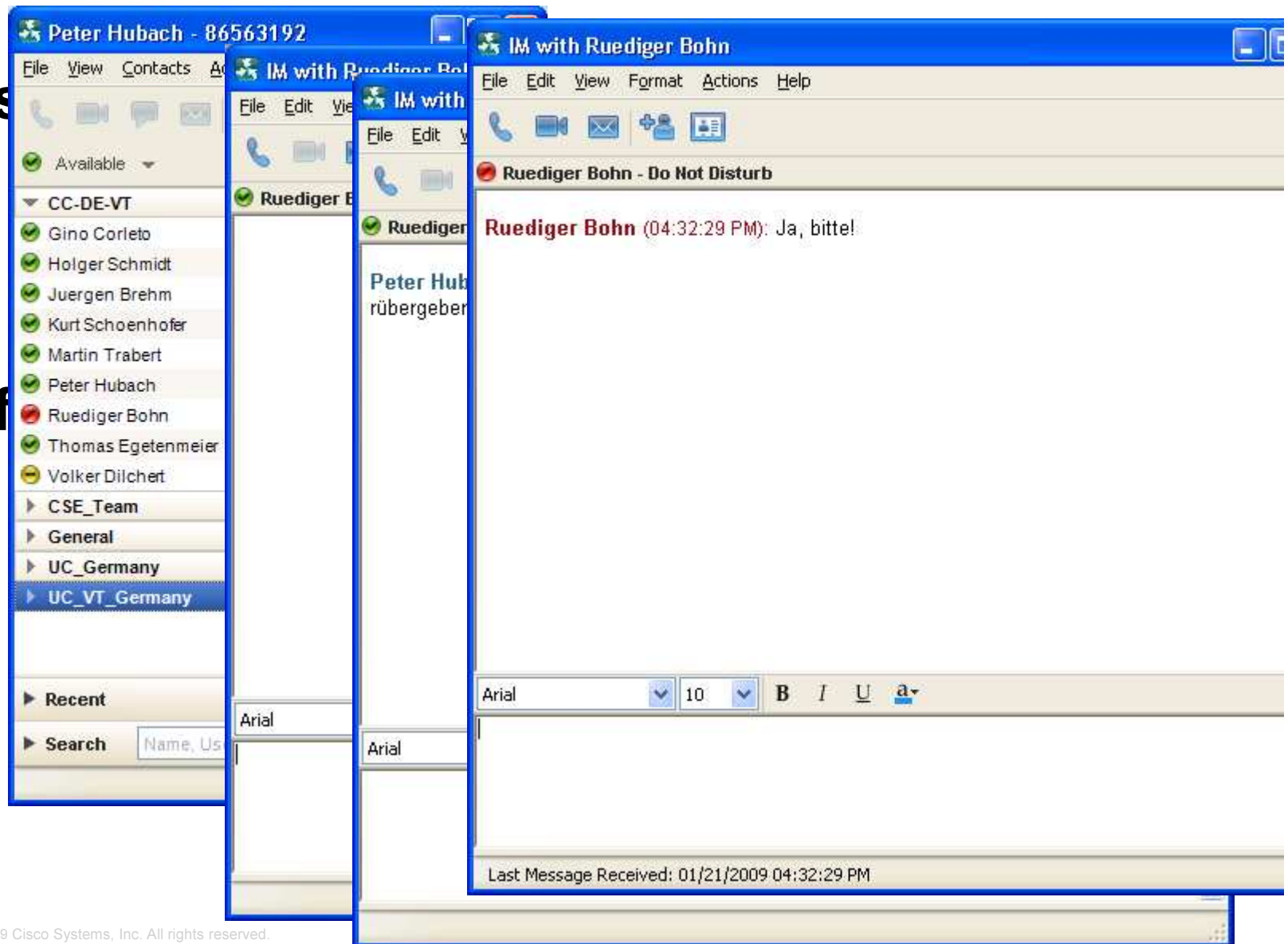
Kernpunkte für Enterprise Contact Center, 2007

Gartner

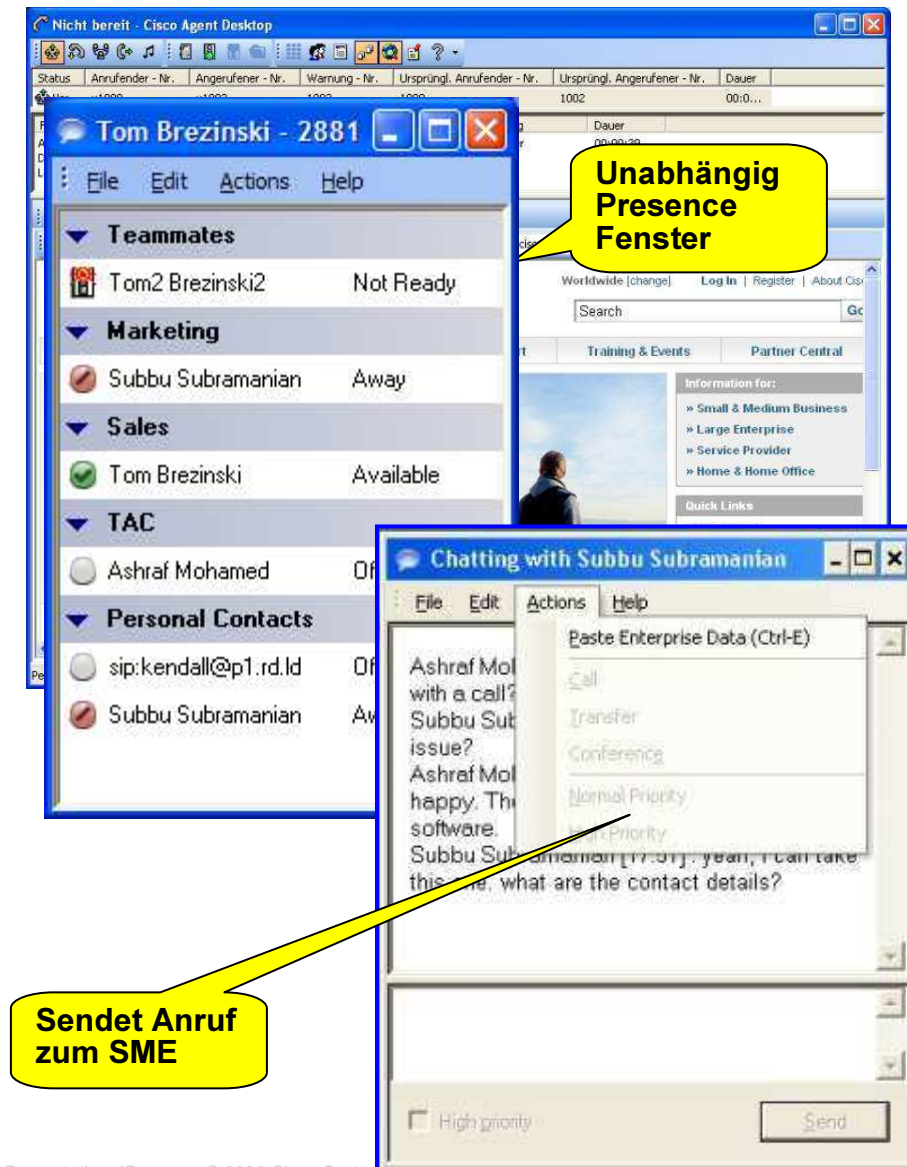
Cisco Unified Personal Communicator

- Des

- Sof

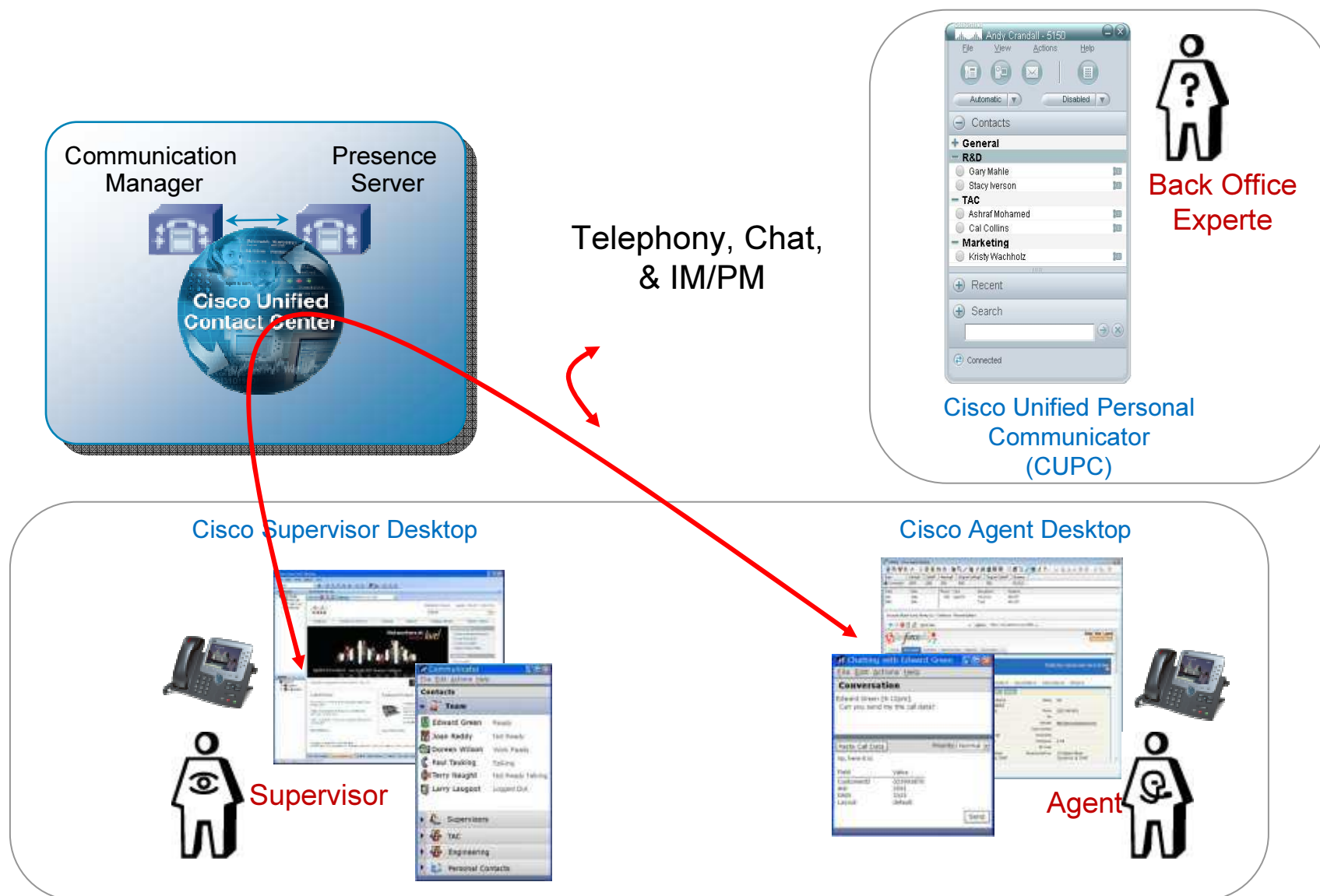


Neu: Cisco Agent Desktop – CUPS Integration



- CAD Agenten und Supervisoren können “Subject Matter Experts” (SMEs) sehen, die Cisco Unified Personal Communicator (CUPC) nutzen.
- CAD Agenten können einen Chat mit SME aufrufen
- CAD Administrators kontrolliert die “buddy liste” und Sichtbarkeit des Inhaltes
- CAD Auswahlfenster ist unabhängig und bekommt automatisch ein Update des Agenten CTI Status und den SME Presence Status.

CAD Presence Integration Architektur



Verfügbar mit...

- Unified Contact Center Express
(UCCX) 7.0
- Unified Contact Center Enterprise
(UCCE) 7.5

Transforming Business Process with Unified Expert Advisor

Cisco Unified
Contact Center
Enterprise



Cisco Unified
Presence

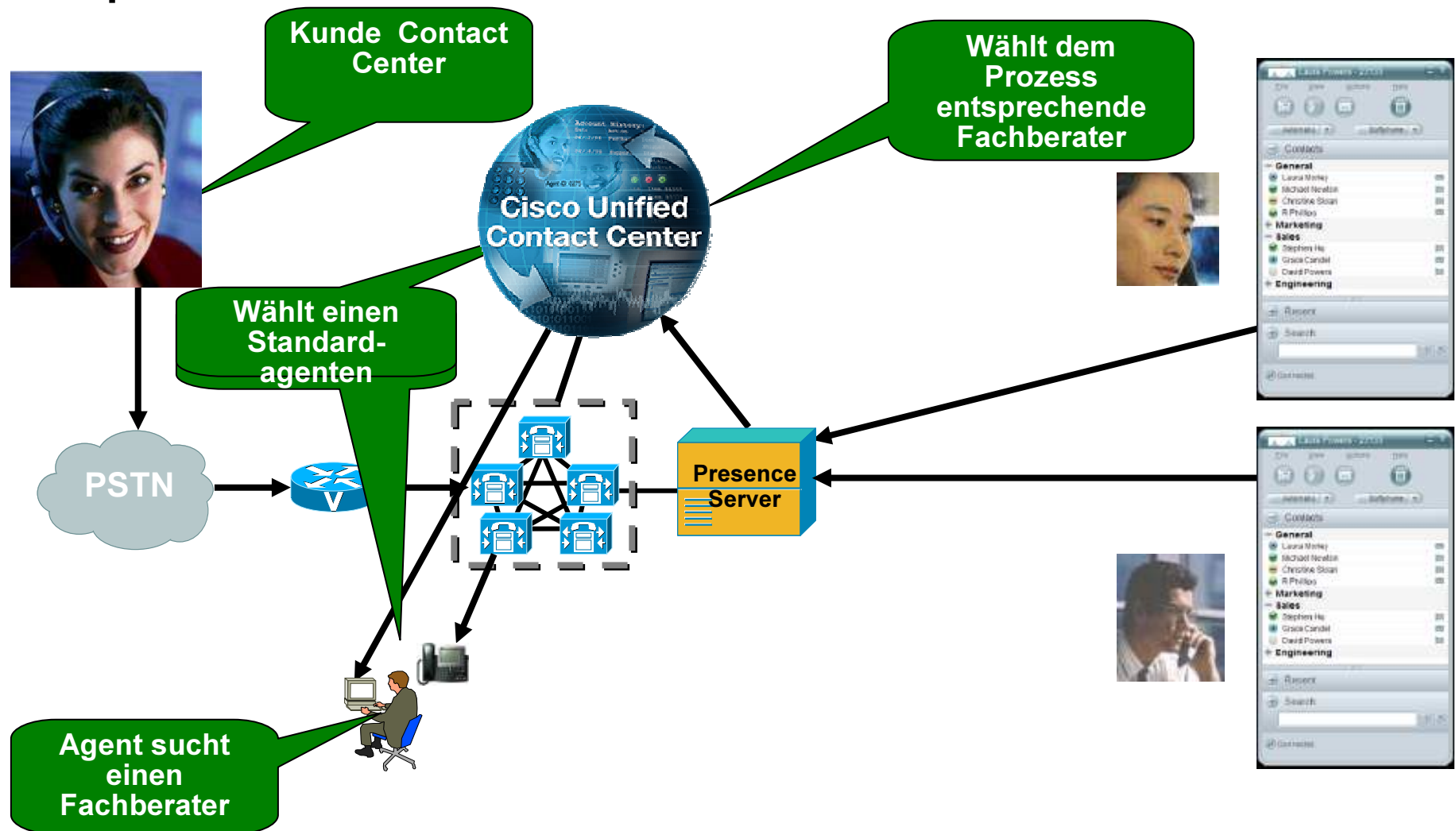


- Expert Advisor can be used to automatically locate specific resources anywhere in the Enterprise
- Selection of resources based on expertise and availability

- Presence-enabled knowledge workers become Expert Advisors
- Drive first-call resolutions
→ Higher service levels
- Drive higher customer satisfaction
→ Increased customer loyalty

Präsenz

Unified Communications Clients / Mobile Kommunikation / Messaging & Sprachnachrichten



Präsenz

Unified Communications Clients / Mobile Kommunikation / Messaging & Sprachnachrichten



PSTN

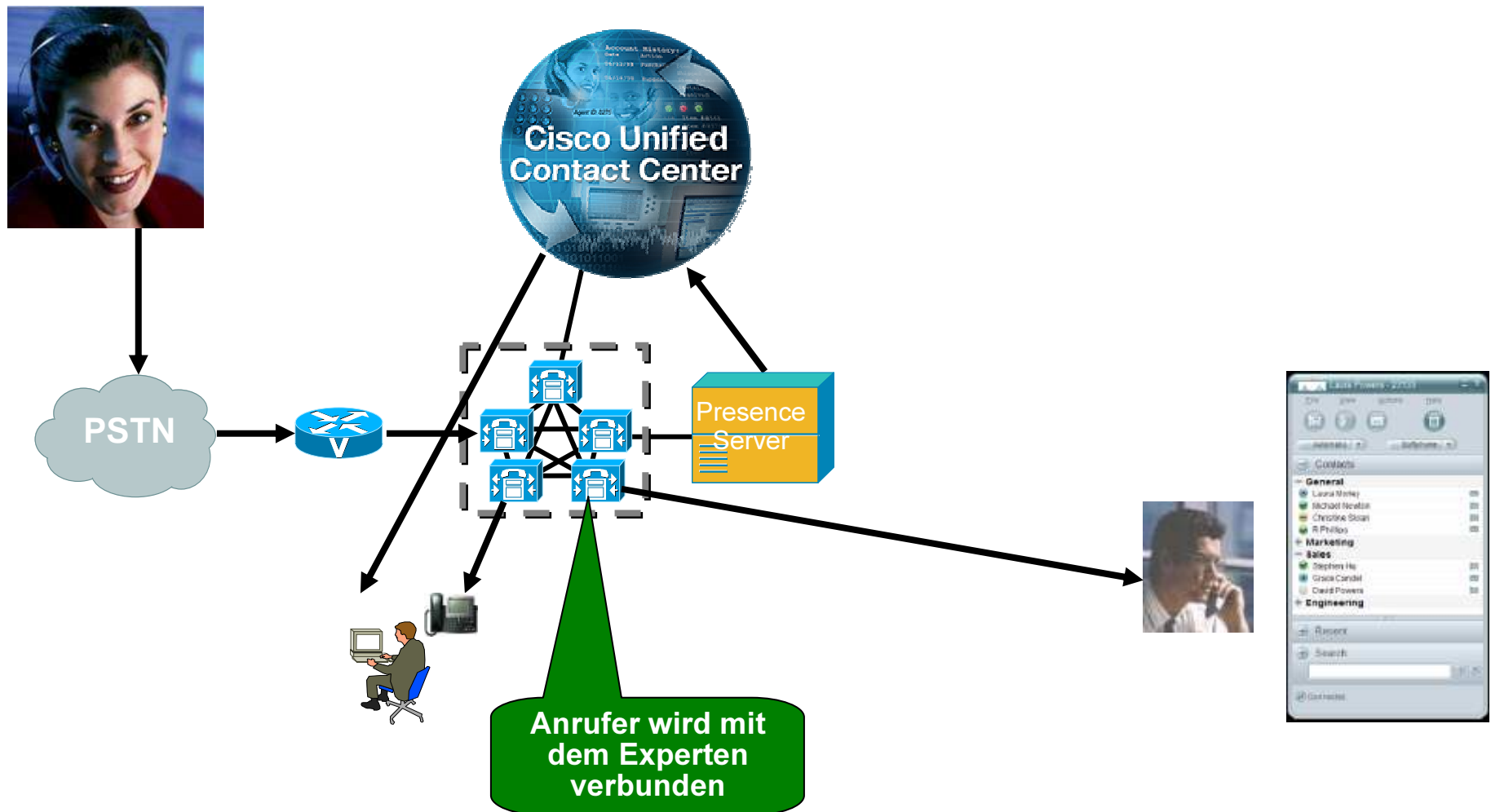


hlt dem
prozess
berechnende
berater



Präsenz

Unified Communications Clients / Mobile Kommunikation / Messaging & Sprachnachrichten



Unified Expert Advisor Call Flows

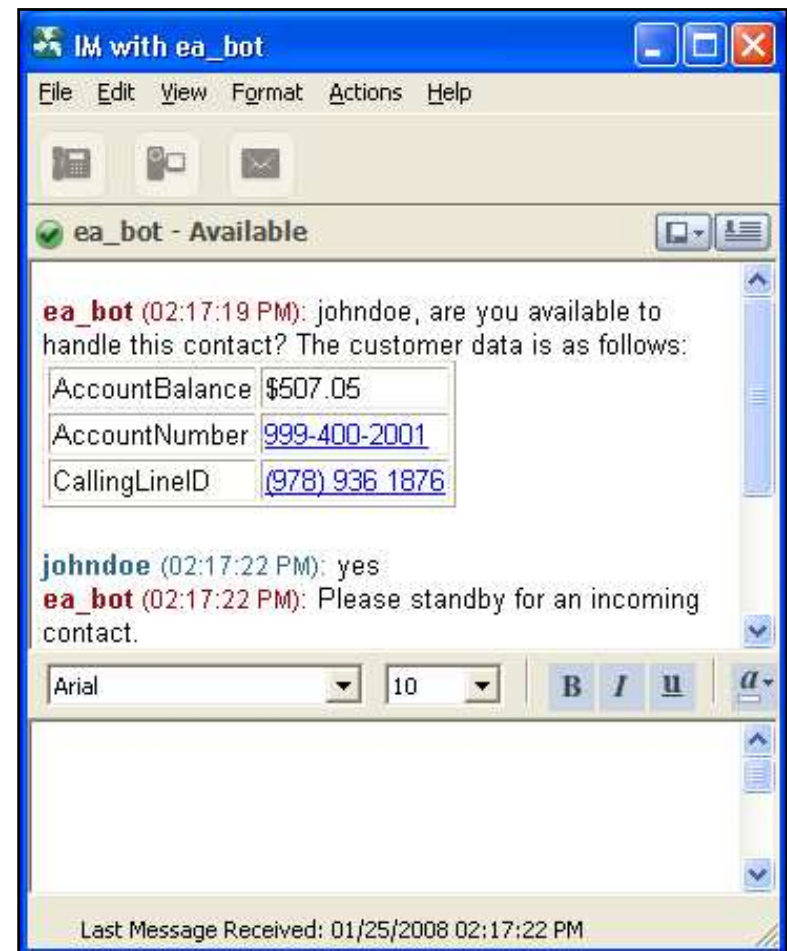
Anrufe über Expert Advisor (EA) zu Experten können:

Option1: Experten werden über Transfer oder Konferenz vom Agenten gerufen.

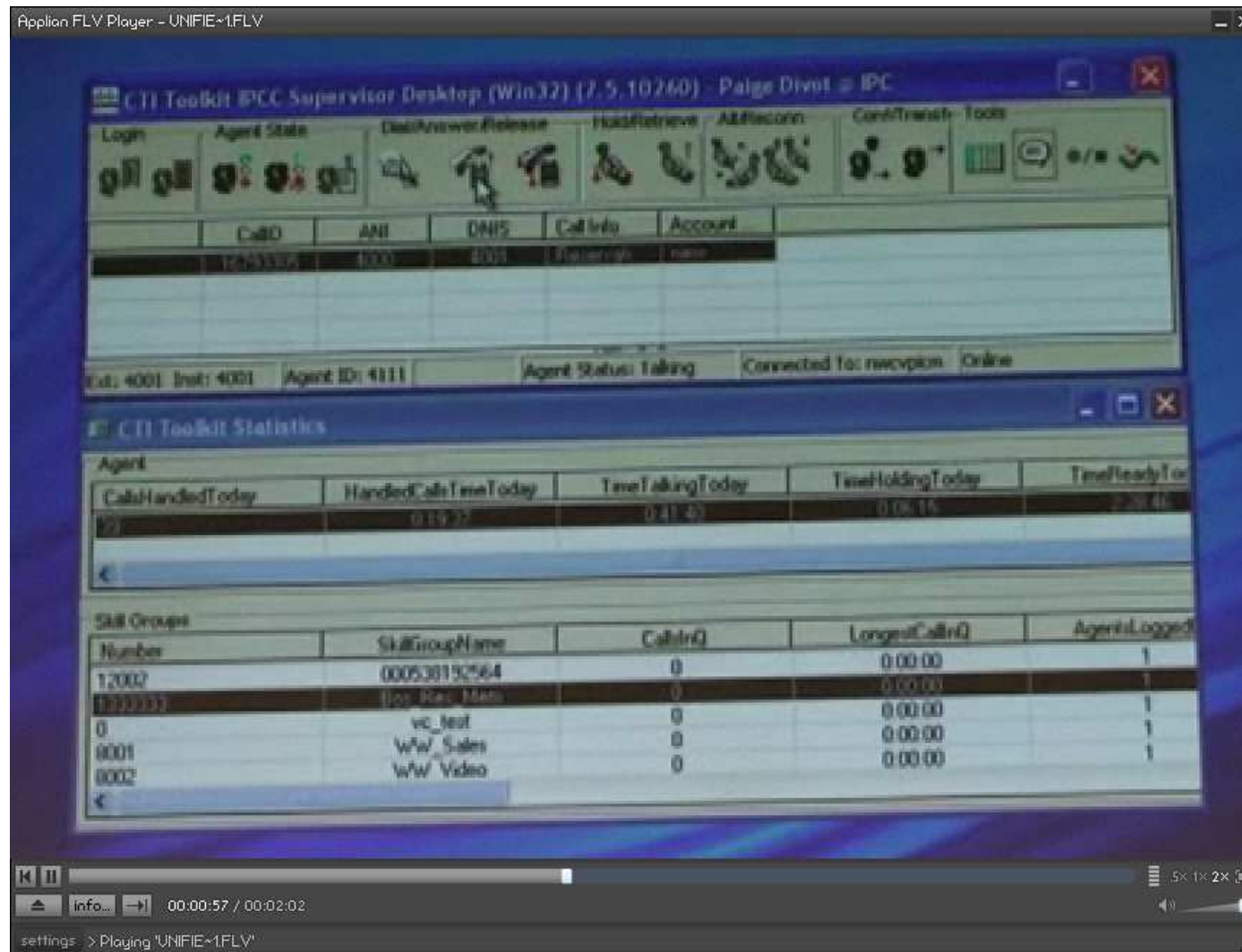
Option2: Experten können direkt über ein IVR Menü (Self Service) oder eine Warteschlange Anrufe bekommen.

Option3: Experte bekommt Informationen über IM zum Anrufer, der in der Warteschlange ist.

Option4: Der Agent kann einfach den Experten konsultieren

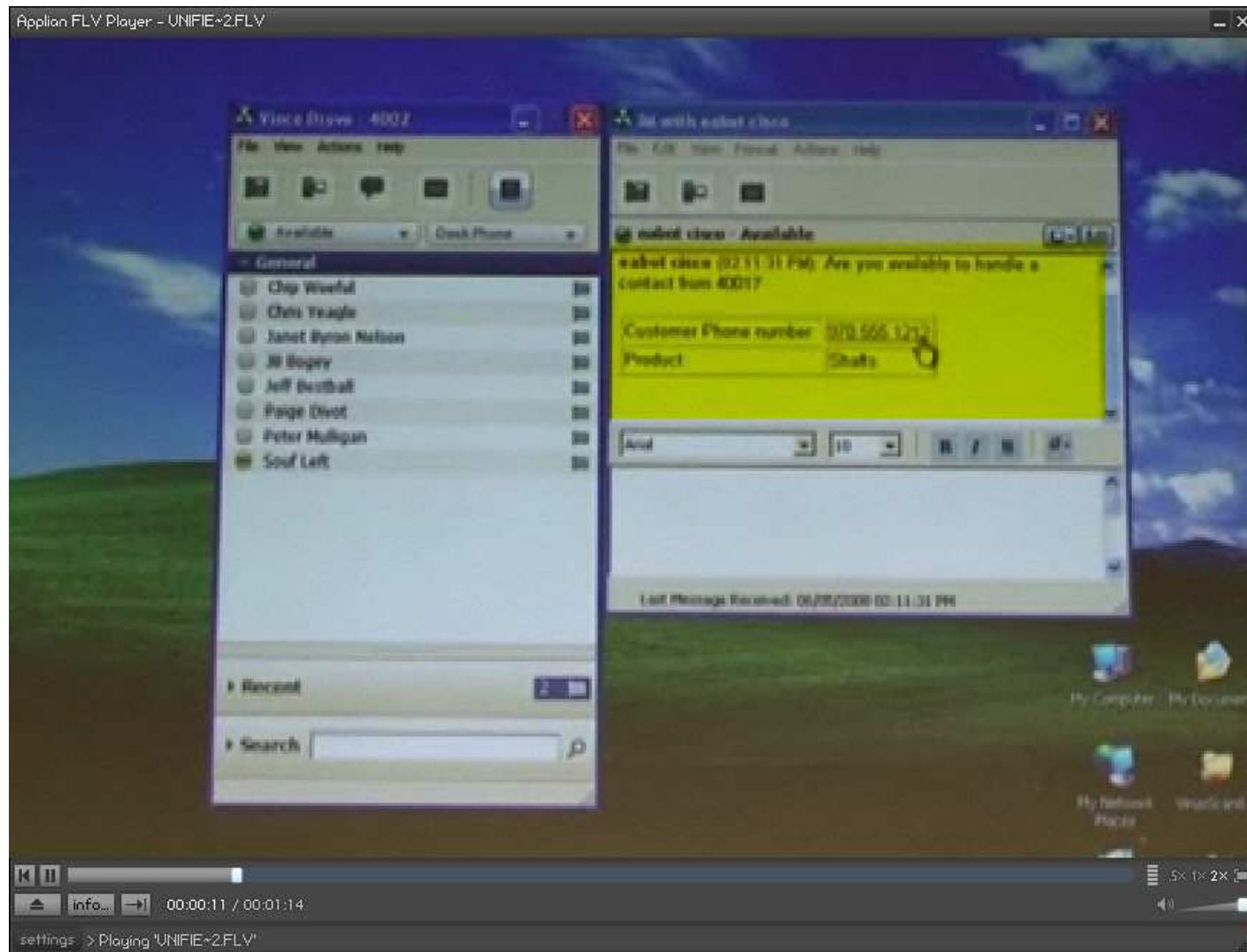


Als Beispiel der Agent



www.cisco.de/touchcisco-archiv

Als Beispiel der Experte



www.cisco.de/touchcisco-archiv

Agenda



Video Contact Center Lösung

Die Bedeutung der visuellen Interaktion

Ein Mensch behält...



- Dringlichkeit für Visualisierung in der Kommunikation:
- 30% der menschlichen Aufnahmefähigkeit gehen über dem Sehsinn, 8% über den Tastsinn und nur 3% über das Gehör
- Mehr als 60% der zwischenmenschlichen Kommunikation ist non-verbal

Sources: Human Productivity Lab 2006

Pearn Kandola: *The Psychology of Effective Business Communications in Geographically Dispersed Teams* 2006

Studie: „Erfolgreiche Videokommunikation“

- Video-Konferenzen ist für Zusammenarbeit besonders wichtig
- Video fördert positiv Teamarbeit zwischen unterschiedlichen Unternehmens-Kulturen
- Video-Konferenzen steigern die Offenheit, fördern Diskussionen und Kreativität in Online-Sitzungen und tragen damit zu einer schnelleren Entscheidungsfindung bei.



SUCCESSFUL VIDEO COMMUNICATION

January 2009

A report by Pearn Kandola

Video im Contact Center

- **Völlig neue Kommunikationsmöglichkeiten:**
- Verschiedenste Zugangspunkte wie z.B. Mobilfunk (3G), Kiosk, Web etc.
 - Video-Kundenservice:
 - Agent kann vom Kunden gesehen werden
 - Agent kann Videoinformationen zum Kunden “pushen”
 - Videos laufen automatisch bei Self Service Interaktionen
- **Vorteile:**
 - Verbesserte Kundenerfahrung und
 - Akzeptanz
 - Neue Anwendungen im Bereich des persönlichen
 - und automatisierten Service



Einige Beispiele

Kundenzugang mit Video über verschiedene Wege möglich

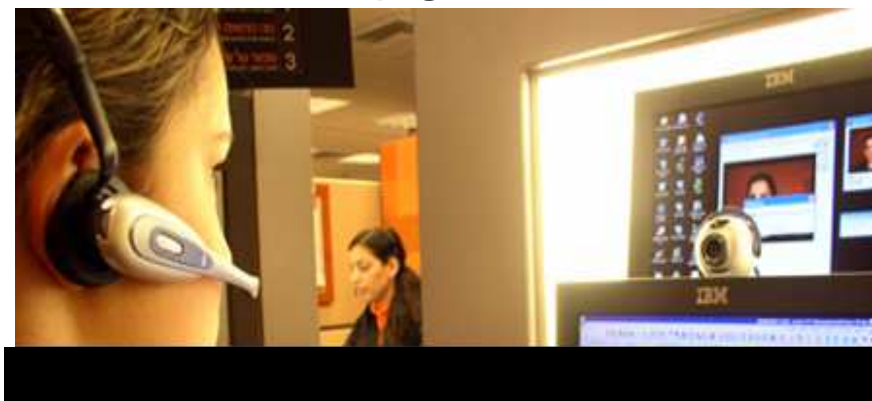
Video Phone



Telepresence



PC



GSM



Kiosk

Neu: Cisco Unified Customer Voice Portal 7.0

Schneller, Intuitive Anrufbehandlung

Starke Interaktion, einfach und verständlich

- **Voice Self-Service**
- **Intuitive Graphische Umgebung**
- **Neue Video Funktionen:**
 - Video Self-service Menüs
 - Video Queuing
 - Video Agent (Agenten Video wird übermittelt)
- **Support für UMTS (3G) Video und Video Kiosk**



CTI Toolkit Agent Desktop (Win32) (7.2.9603) - Agent Provocateur @ IPC

Login Agent State Dial/Answer/Release Hold/Retriev Alt/Reconn Conf/Trans Sup Assist Tools

CallID	CallStatus	CallType	DNIS	ANI	CED	DialedNumber	Wrapup	Var1	Var2	Var3	Var4	Var5	Var6
16788385	Talking	PREROUTE_ACD_IN	5009	sip:5500@10.52.200.144		7723		1	1	21088777			

Ext: 5009 Inst: 5009 Agent ID: 1000 Agent Status: Talking Connected



Cisco Unified CVP Video Desktop - Mozilla Firefox

File Edit View History Bookmarks Tools Help

Video Desktop English (U.S.) | About | Help

Search: All Media Go

☒ Title ☒ Description ☒ Keywords

Listing Favorites Last 10 Played

Filters Show All

CBS Podcast Economy
No description available.
English | 0:00:00 | Recorded

Favorites Play to Caller Preview

CBS Podcast Oil Prices
No description available.
English | 0:00:00 | Recorded

Favorites Play to Caller Preview

1-3 of 3 Previous 1 Next

Start Recording

Playing to Caller: **CNN Podcast Mortgages** Details

javascript:vcrCommand("REWIND"); 10.52.200.145:8443

Zusammenfassung: Vorteile von Cisco Unified Contact Center

- Offene und skalierbare Contact Center Lösungen UCCX und UCCE
- Voice / Email / Fax / Web ist Standard
- Das ganze Unternehmen wird zum Contact Center
 - Presence für Back Office
 - Integration des Back Office
- Video ermöglicht neue Zugänge für und zu Kunden



Q and A



