



Cisco Expo  
2011



## Новые возможности для создания контактных центров предприятия Cisco Contact Center 8.5

Игорь Сукайло

[isukaylo@cisco.com](mailto:isukaylo@cisco.com)

# Содержание

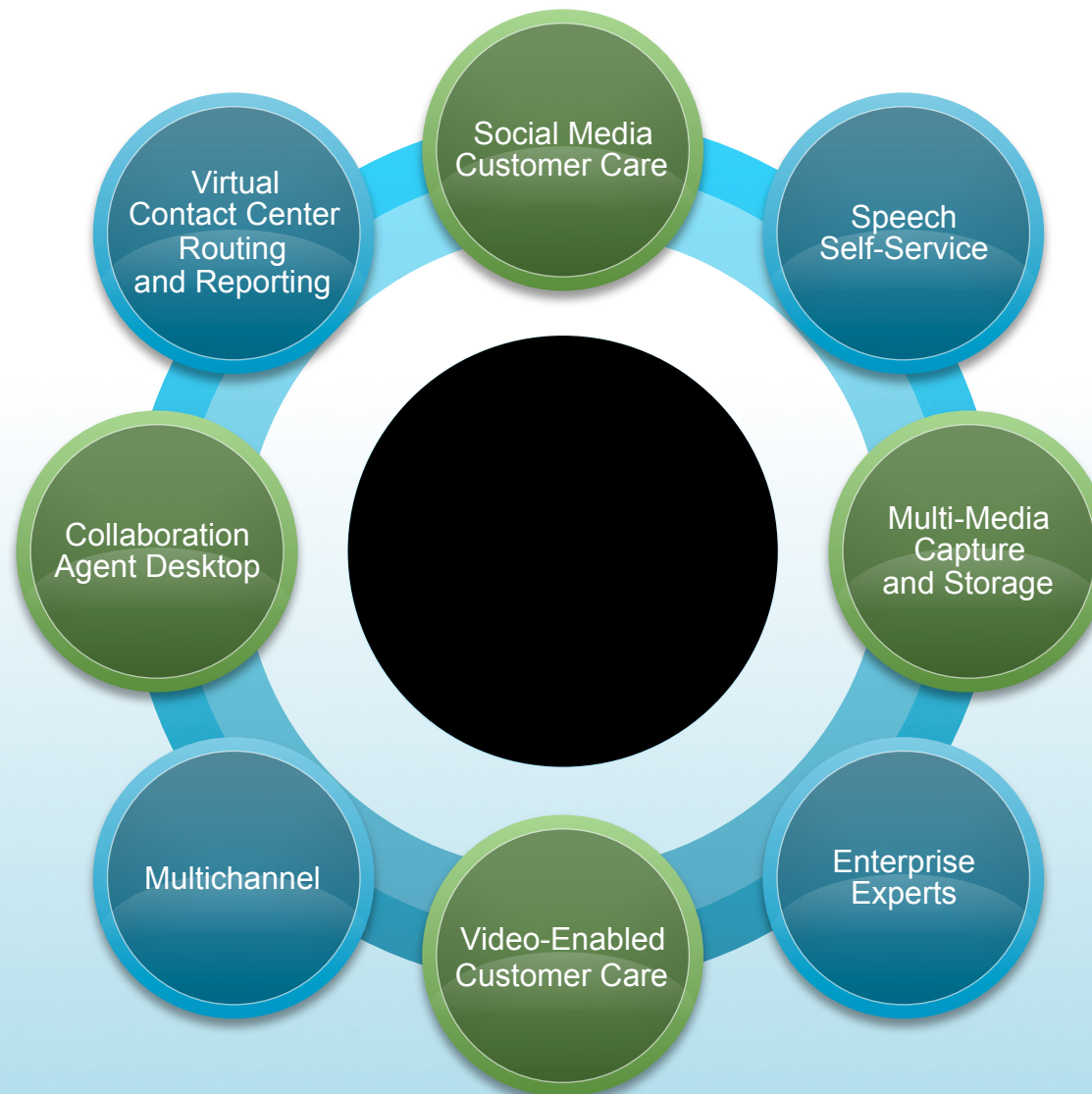


- Основные направления развития центров обработки вызовов
- Решения по обработке вызовов для вертикальных рынков
- Взаимодействие контакт-центров и социальных сетей
- Обновление Cisco Customer Collaboration версии 8.5

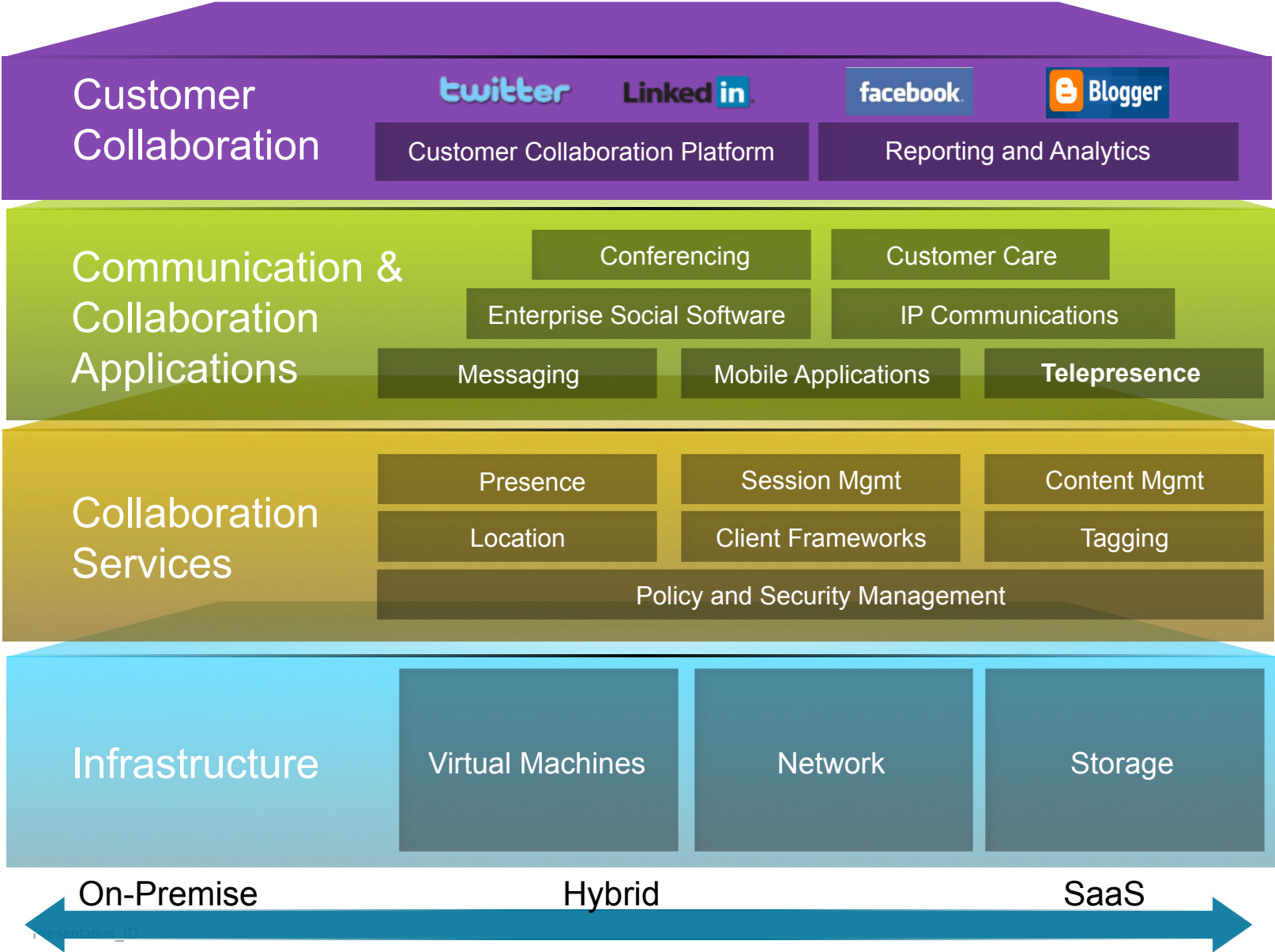


## Основные направления развития центров обработки вызовов

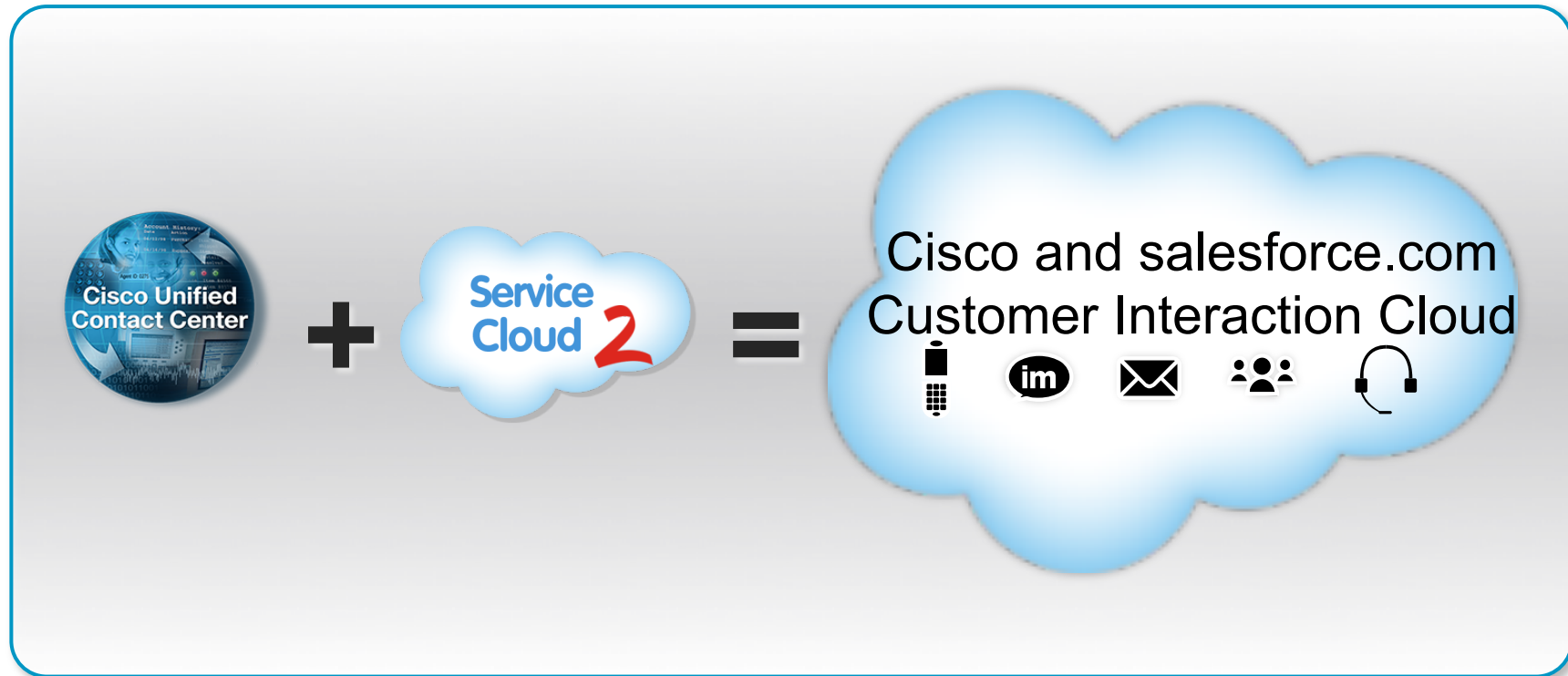
# Современные требования к системе взаимодействия с клиентами



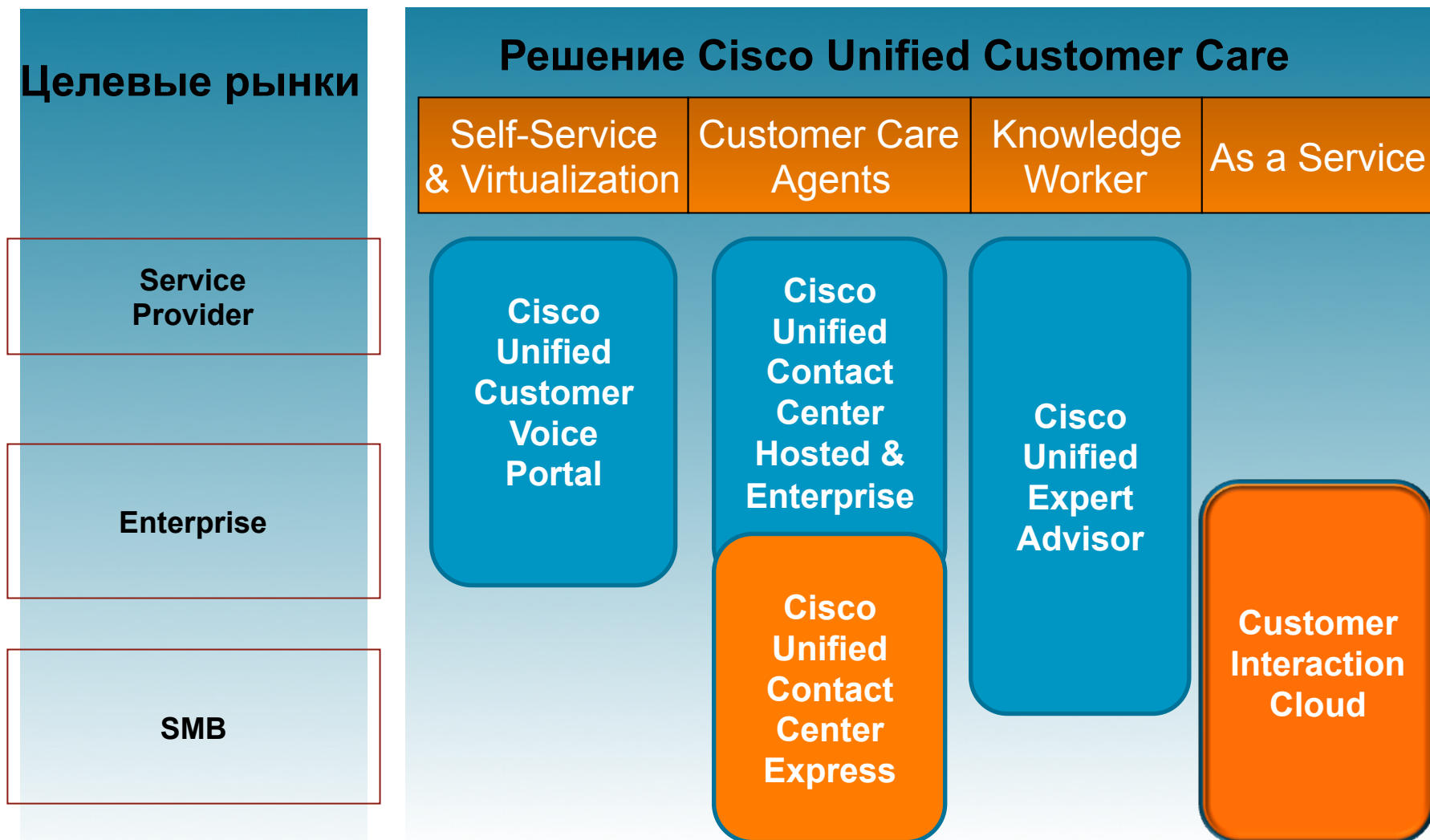
# Архитектура взаимодействия с клиентами



# Сервис Contact Center + CRM в облаке



# Продуктовая линейка Cisco Unified Customer Care





# Решения по обработке вызовов для вертикальных рынков

# Что такое вертикальное решение?



Контакт центр для банковского сектора

Контакт центр для страховых компаний

Контакт центр для сервис провайдеров

Контакт центр для государственных учреждений



# Основные задачи банковского ЦОВ



- **Повышение лояльности клиентов**
  - Быстрый ответ на обращение
  - Решение проблемы с первого обращения
- **Cross-sale/Up-sale**
  - Достоверная информация о клиенте на каждом этапе обслуживания обращения
  - История обращений

# Архитектура системы обслуживания клиентов банка



# Основные особенности реализации

- Персонализация обслуживания, как на этапе маршрутизации вызова, так и на этапе разговора с агентом (тесная интеграция с CRM системой)
- Автоматизация ответов на чатозадаваемые вопросы (получение остатков с помощью IVR)
- Большое количество агентов
- Наличие профильных экспертов внутри компании
- Развитая подсистема исходящего обзвона



# Основные задачи ЦОВ страховой компании



- **Повышение лояльности клиентов**
  - Быстрое соединение с профильным специалистом
  - Автоматизация маршрутизации
- **Эффективная работа профильных специалистов**
  - Уменьшение непрофильной нагрузки
  - Автоматизация рабочего места

# Вариант сценария обслуживания обращения в страховую компанию

1



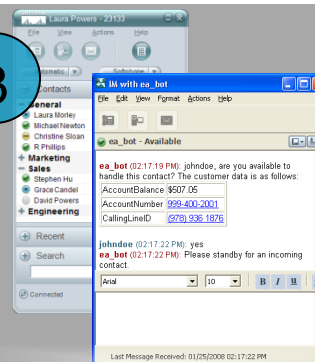
Клиент звонит в страховую компанию

2



Система автоматически определяет номер полиса и необходимого профильного специалиста, проверяет его доступность и ставит вызов в очередь к специалисту

3



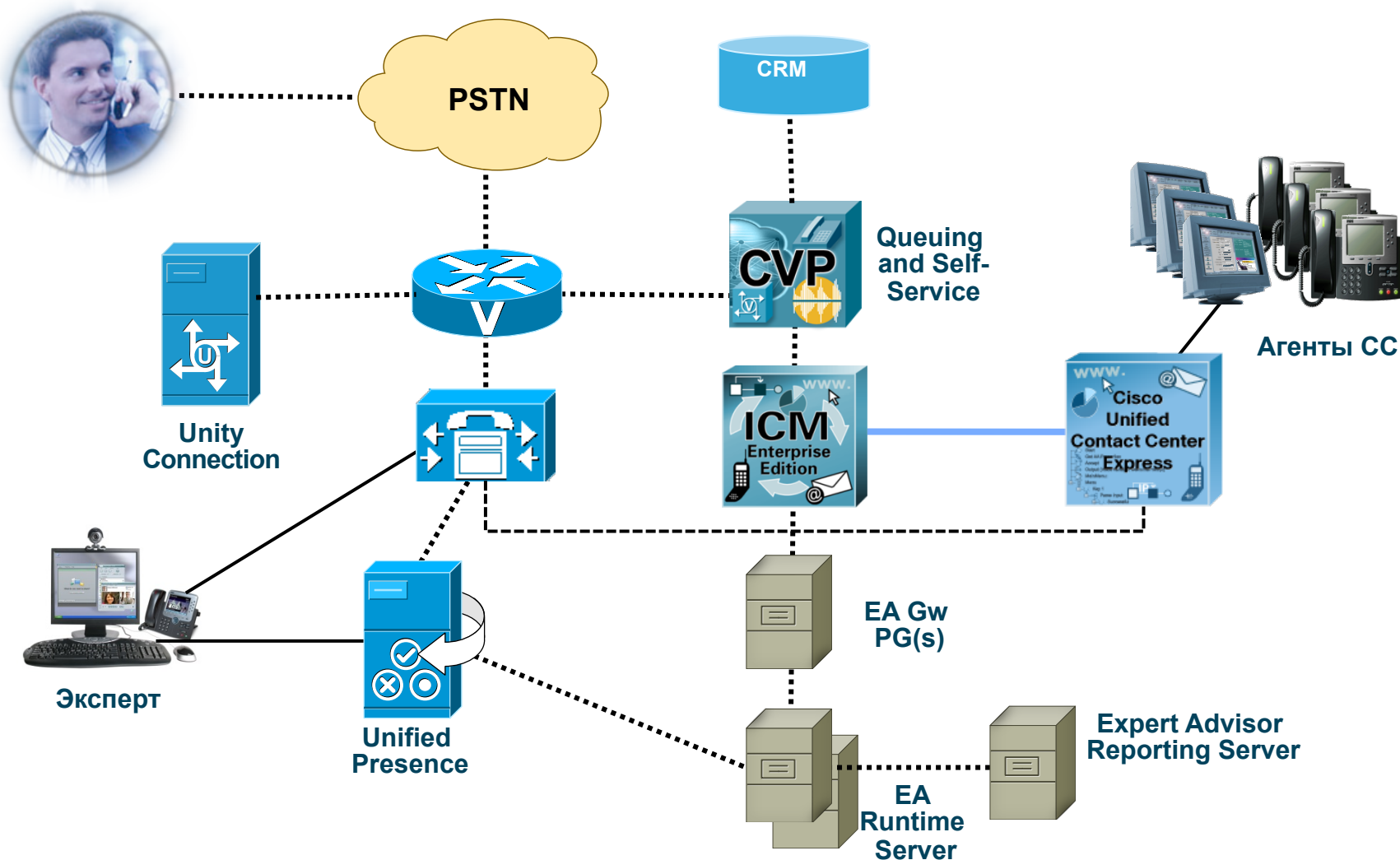
Когда профильный специалист согласился принять вызов система передает ему информацию о клиенте

4



Специалист обслуживает вызов

# Архитектура системы обслуживания клиентов страховой компании



# Основные особенности реализации

- Автоматическая маршрутизация вызова на основе ANI/DTMF/ASR
- Возможность оставить сообщение при недоступности оператора
- Большое количество профильных специалистов
- Возможность использования CUCSX для обеспечения работы агентов
- Разделение функциональных обязанностей между профильными специалистами и агентами контакт-центра

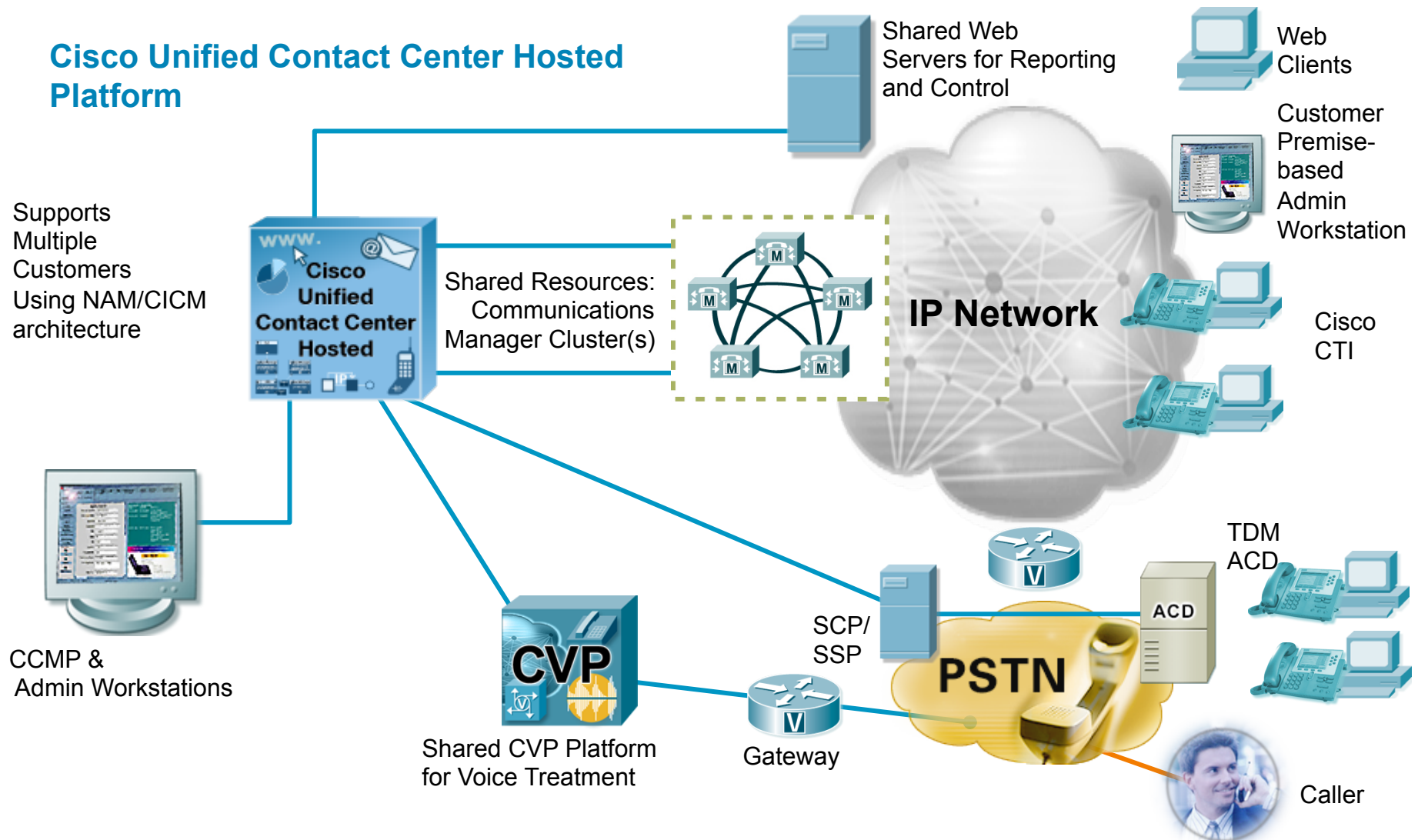


# Основные задачи ЦОВ сервис провайдеров



- **Снижение стоимости владения**
  - Максимально использование систем самообслуживания
  - Использование распределенных решений
- **Увеличение доходности**
  - Предоставление новых, уникальных услуг
  - Cross-sale/Up-sale

# Сервис Hosted контакт-центр



# Основные особенности реализации

- Возможность организации, как Hosted, так и аутсорсинговых контакт-центров
- Федерация с компаниями заказчиками
- Организация как выносных агентских площадок так и дочерних ЦОВ
- Управление контакт-центром, как традиционными, так и IP АТС
- Развитая подсистема самообслуживания
- Поддержка видео контакт-центра

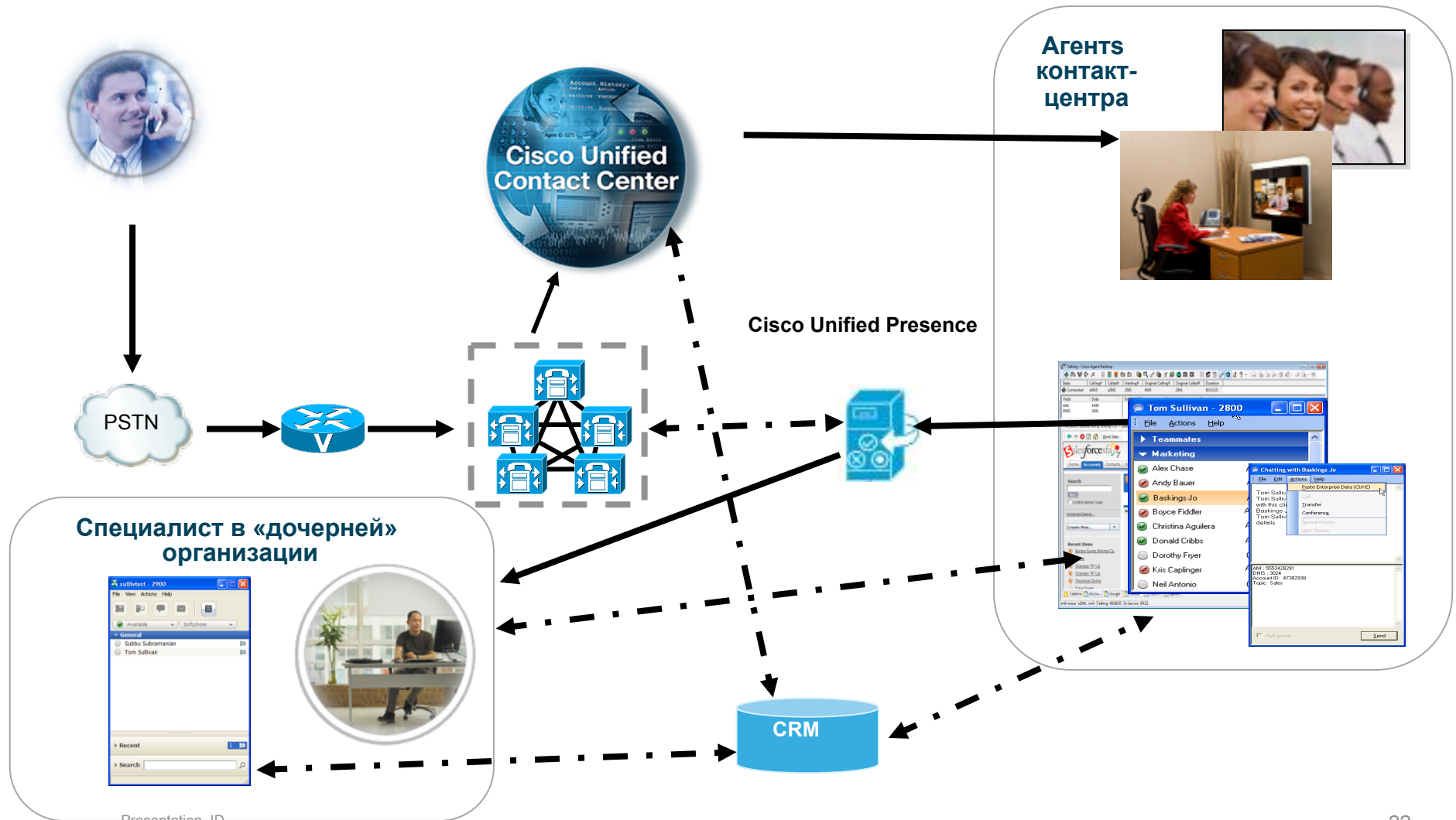


# Основные задачи ЦОВ государственных учреждений



- Повышение эффективности функционирования городского/государственного управления
  - Привлечение «дочерних» организаций
  - Системы самообслуживания с автоинформированием
  - Государственные услуги
- Оценка общественных настроений и тенденций
  - Опросы общественного мнения
  - Анализ статистической информации

# Архитектура системы обслуживания запросов населения



# Основные особенности реализации

- Необходимость в небольшом количестве агентов
- Необходимость в наличии связи с «дочерними» организациями с контролем статуса присутствия
- Возможность тесной интеграции с БД и ASR/TTS для автоматизации ответов на типовые запросы
- Call-by-call статистика для дальнейшего анализа
- Поддержка видео контакт-центра



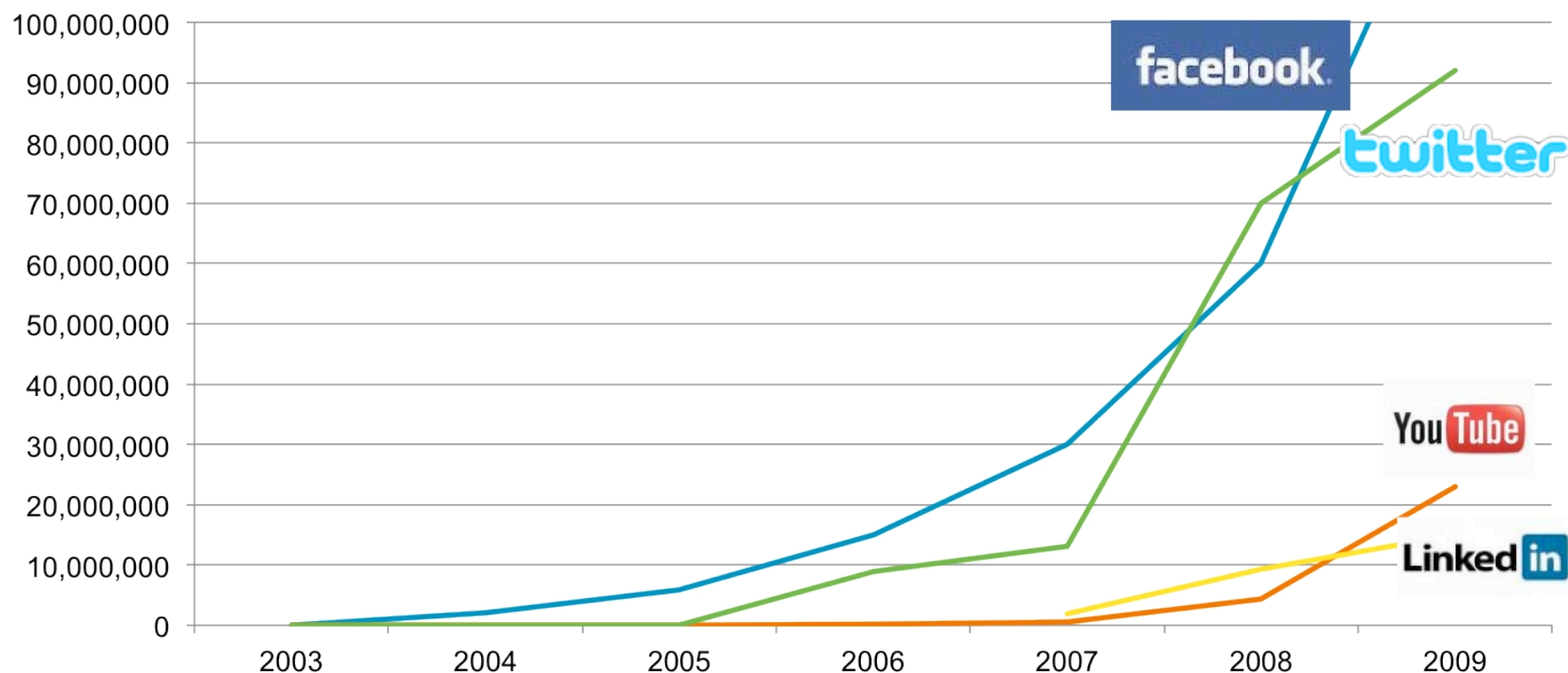


## Взаимодействие контакт-центров и социальных сетей

# Что представляют из себя социальные сети?



# Социальные сети это не еще один канал, это новое направление в общении людей



Более 3.5 миллиардов публичных сообщений в неделю

На Facebook в среднем пользователь проводит 55 минут в день

20 часов видео загружается на YouTube каждую минуту

С февраля 2009 Twitter вырос более чем на 1300 процентов

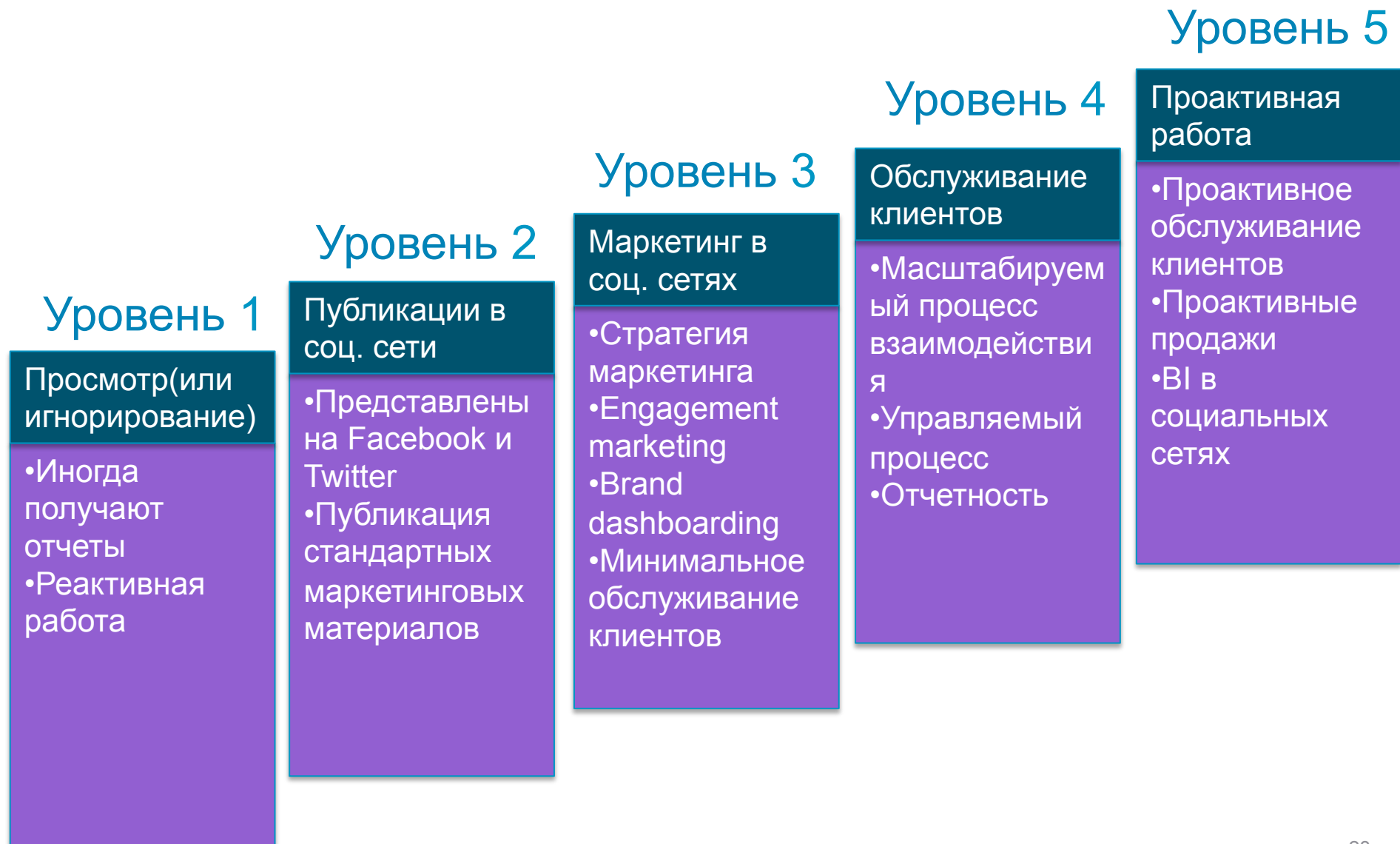
LinkedIn регистрирует нового подписчика каждую секунду

Более 55 миллионов статусов обновляются в день на Facebook

# Обслуживание клиентов в социальной сети



# Взаимодействие с клиентами при помощи социальных сетей



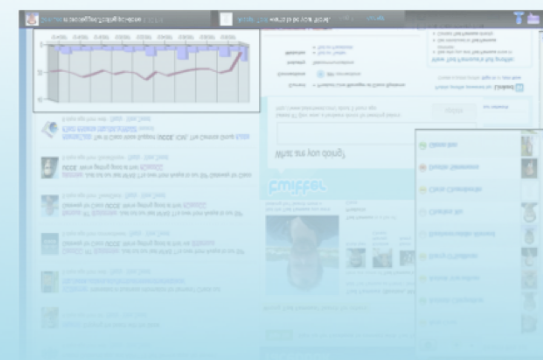
# Collaboration – сегодня и завтра



То, что сегодня мы называем возможностями, завтра мы назовем требованиями

# Взаимодействие контакт-центра и социальных сетей

- Поиск информации в социальных сетях
- Анализ найденной информации и трансформации ее в обращение к агенту
- Поддержка очередей
- Организация крупномасштабных социальных кампаний
- Отчетность и логирование общения
- Поддержка профайлов социальных сетей
- Интеграция с Cisco UC





# Обновление Cisco Customer Collaboration версии 8.5

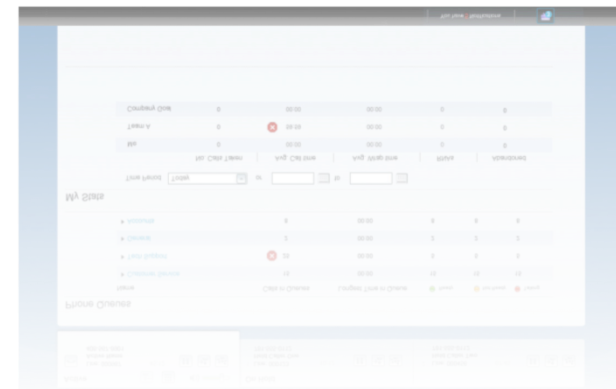
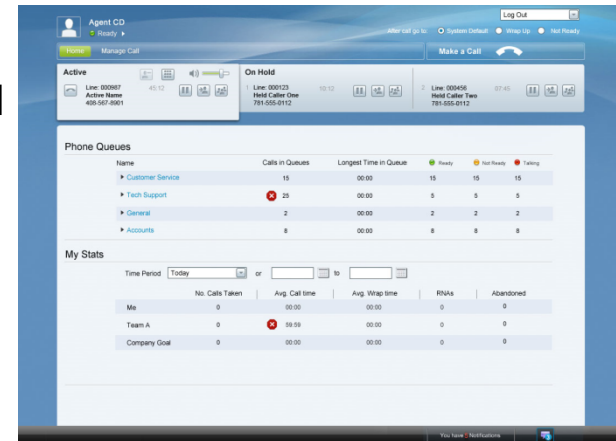
# Cisco Finesse 8.5(2)

## Обзор

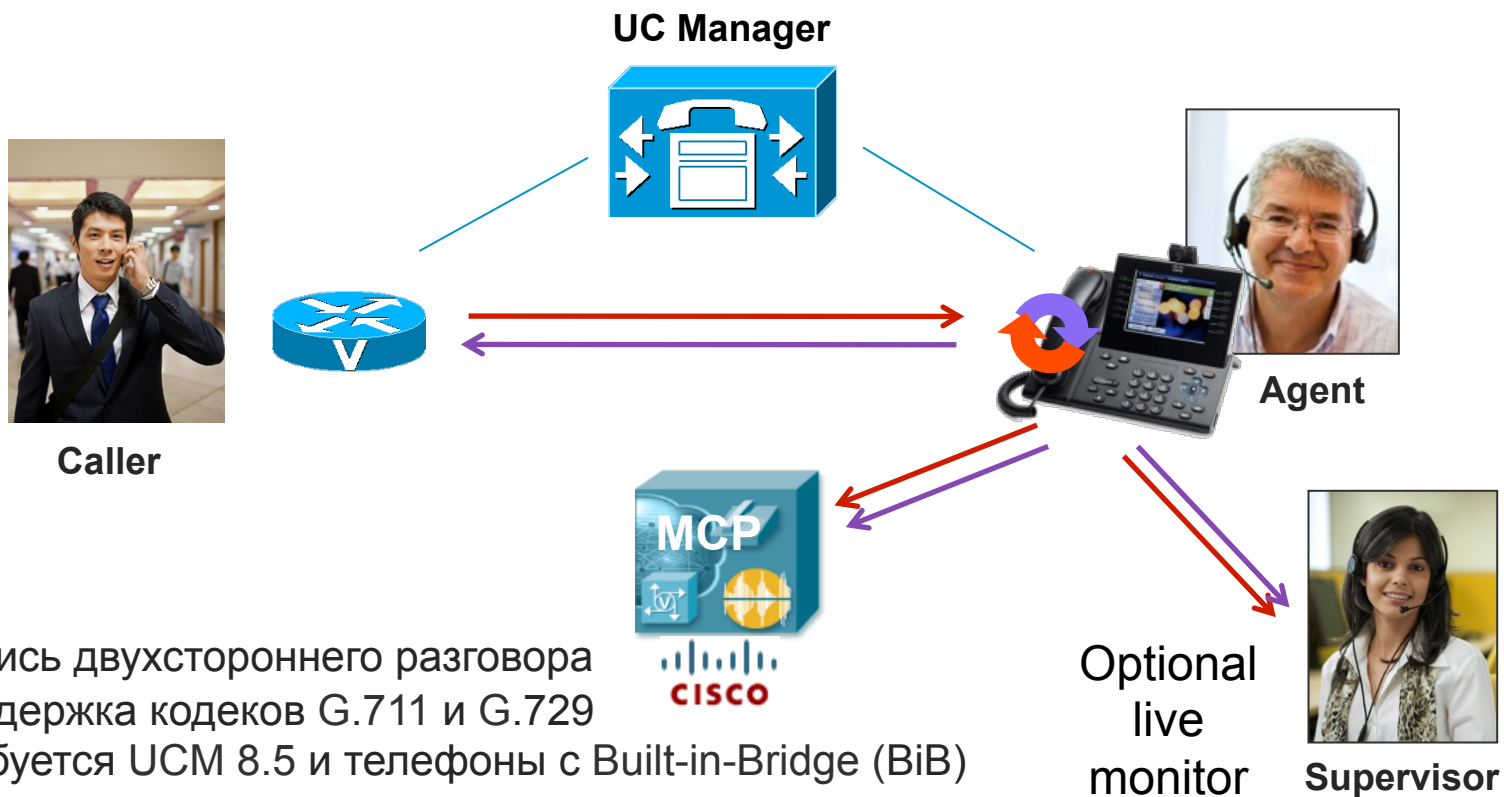
- Рабочее место агента и супервизора для Contact Center Enterprise
- Web 2.0 SDK для Unified Contact Center Enterprise

## Основные особенности

- Поддержка 3<sup>rd</sup> Party виджетов
- Своя локализация для каждого агента
- Highly available для CCE
- Поддержка UCS B & C серий
- Готовое рабочее место для CCE поддерживаемое TAC
- Помощь при разработке собственных агентских мест <http://developer.cisco.com>



# Система записи Cisco MediaSense 8.5

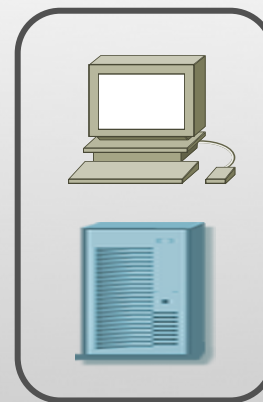


- Запись двухстороннего разговора
- Поддержка кодеков G.711 и G.729
- Требуется UCM 8.5 и телефоны с Built-in-Bridge (BiB)
- Поддерживается прослушивание разговоров
- Предназначена для использования в собственных сторонних разработках
- Дополнительно требуются:
  - invoke/control recording
  - search/playback recordings
  - invoke/control live monitoring
  - provide analytics

# Экосистема решений для записи

## Приложения технологических партнеров Cisco:

- Управление (search/play)
- Прослушивание (live monitor)
- Аналитика
- Отчетность



## Cisco's media capture platform

- Запись
- Стриминг
- Хранение
- HTTP и RTSP доступ
- Кластеризация
- Cisco UCS (B- и C-series) сервера
- VMware ESXi 4.0
- Fiber-channel SAN
- Unified CM 8.5 с Cisco IP телефонами



# Обновление Cisco Customer Collaboration версии 8.5



- **Новые возможности CUCSX 8.5**
- **Новые возможности CUCSE 8.5**

# Масштабируемость до 400 агентов

## VM on UC 210 or B series blade only

- Xtra-Large VM profile requires dual processor, 5 CPU cores, 8GB memory

## Increased Maximums

- 400 maximum agents
- 400 Maximum Inbound IVR ports
- 6000 maximum BHCC
- Preview Dialer maximum BHCC TBD

## NO CHANGE (Same as release 8.0 Maximums)

- 32 maximum supervisors
- Maximum Agent Email agents

## Decreasing (Lower than release 8.0 Maximums)

- Maximum (TBD) blended Preview Outbound agents (expect ~100 on 7845)

## Target to reach 500 maximum agents in release 9.0

- No plans at this time scale beyond 500 agents

# Изменения в поддержке многолинейности для 69XX, 89XX, 99XX

- В ССХ 8.5 СТИ отправляет информацию о событиях на второй линии на агентские/супервизорские места
- Функция включается при помощи Cisco Desktop Administrator (CDA) :

Функциональность второй линии	Установки
Display Non-ACD Call Activity	<ul style="list-style-type: none"><li>• Yes / No</li></ul>
Monitoring & Recording	<ul style="list-style-type: none"><li>• Disable</li><li>• ACD Calls Only</li><li>• All Calls</li></ul>
Barge-in / Intercept	<ul style="list-style-type: none"><li>• Disable</li><li>• ACD Calls Only</li><li>• All Calls</li></ul>

# Cisco Agent Desktop - Express 8.5(1) новая функциональность в E-Mail агентском месте

Новая функциональность CAD Agent E-Mail	Преимущества
Новый пользовательский интерфейс	Практичность
Продолжение обработки E-Mail после разрыва голосового соединения	Удобство
Обзор очереди E-Mail	Эффективность
Сохранение черновика ответа E-Mail	Практичность
Forward, Copy, и Blind Copy	Практичность
Отдельный адрес Auto-Response	Эффективность
Дополнительные отчеты для супервизоров и просмотрщик E-Mail	Практичность
Изменение кодов причины E-Mail Not Ready	Практичность
Дополнительные языки Spell Check	Эффективность
Поддержка Unicode	Практичность
Поддержка MS Exchange 2010	Практичность
Поддержка шифрованных соединений	Расширенная безопасность

# Cisco Agent Desktop - Express 8.5(1)

## Новые функции

Новая функциональность CAD	Преимущества
Конфигурация многолинейности телефонов	Практичность
Desktop Monitoring/Recording поддерживает Windows 7 64 bit (WoW64)	Практичность
Расширенная поддержка VPAT	Практичность
Выключаемый Auto-Upgrade	Удобство
Blind Transfer / Conference в одно действие	Удобство
Расширенные возможности встроенного браузера	Практичность
Поддержка EMCC	Удобство
Возможность Upgrade и Downgrade	Практичность

# Новый интерфейс Agent E-Mail

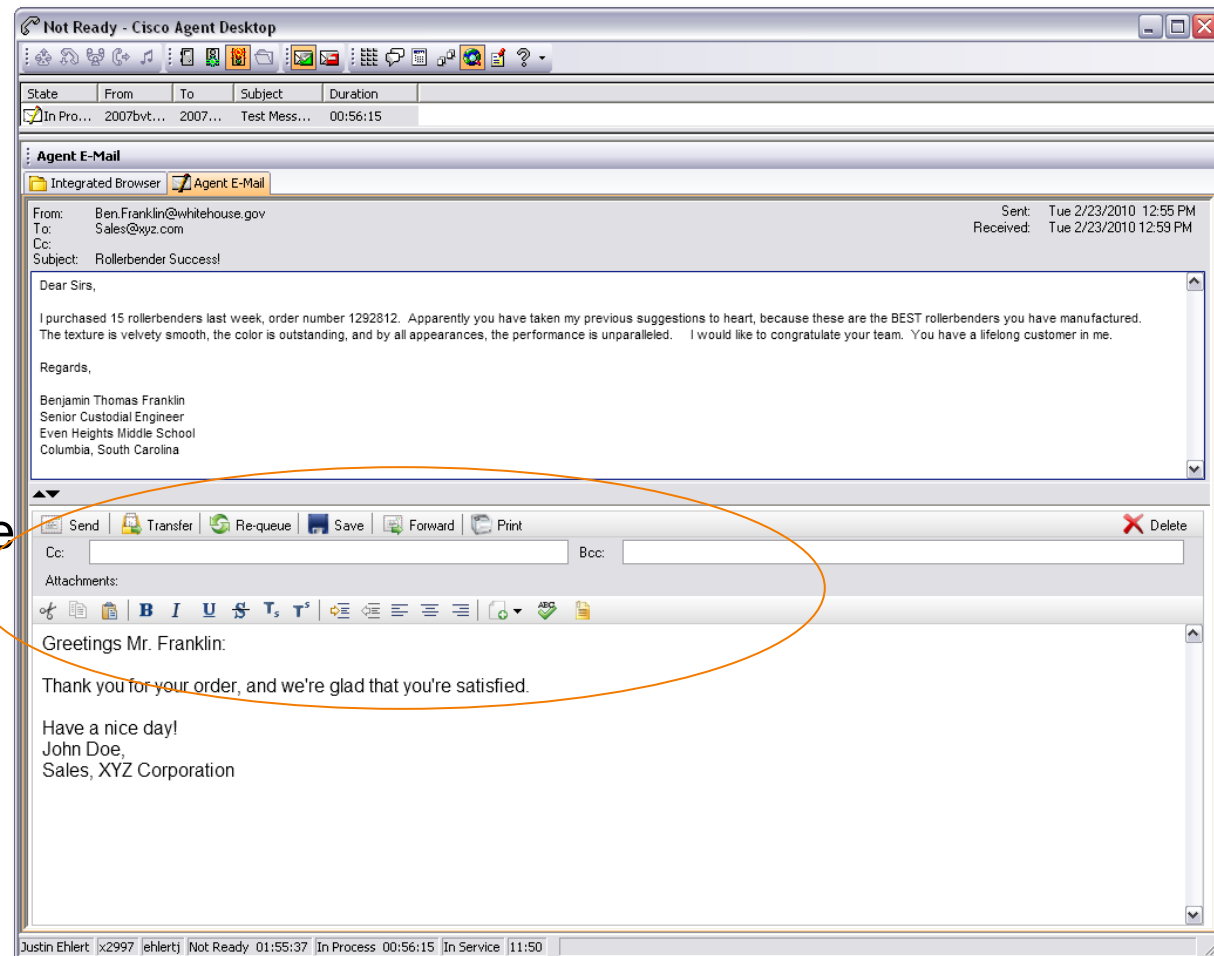
- Расширенные возможности управления

Редактор Rich HTML

Поля CC / BCC

Кнопка Print

Отображение Unicode  
Настраиваемая  
панель инструментов



# Predictive/Progressive Dialer для Unified CCX 8.5

- Размещается на сервере CCX
- Поддерживает IVR (8.5) и, в будущем, agent-based кампании
- Поддерживает Call Progress Analysis (CPA)
- CPA реализуется на шлюзе для увеличения производительности
- Preview dialer по прежнему включен в Premium – без изменений относительно версии 8.0
- Predictive/progressive Outbound являются опциями с дополнительной стоимостью
- **NOTE: Управление кампаниями очень ограничено в версии 8.5**



# Обновление Cisco Customer Collaboration версии 8.5



- Новые возможности CUCSX 8.5
- **Новые возможности CUCSE 8.5**

# Agent Greeting и Whisper Announce

- Whisper Announce

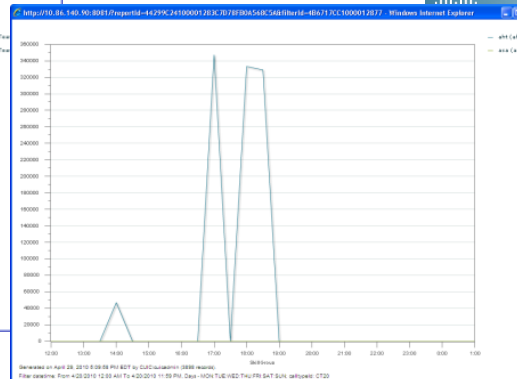
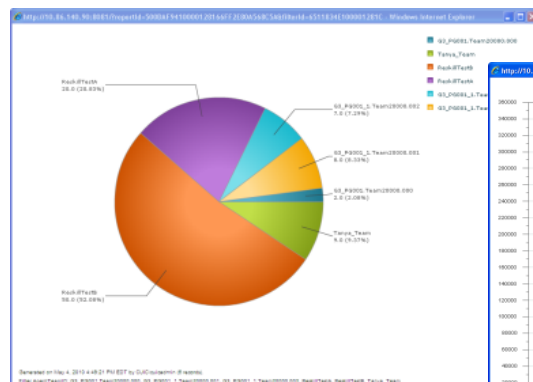
- Сообщение проигрывается агенту перед переключением вызова
- Снабжает агента предварительно собранной информацией

- Agent greeting

- Сообщение, автоматически проигрывающееся звонящему при соединении с агентом
- Агент может самостоятельно записать сообщение
- Поддерживаемые модели телефонов:
  - 7942G и 7962G
  - 7941G и 7961G
  - 6921, 6941 и 6961
  - 7941G и 7961G

# Intelligence Center: Система отчетности для Contact Center Enterprise

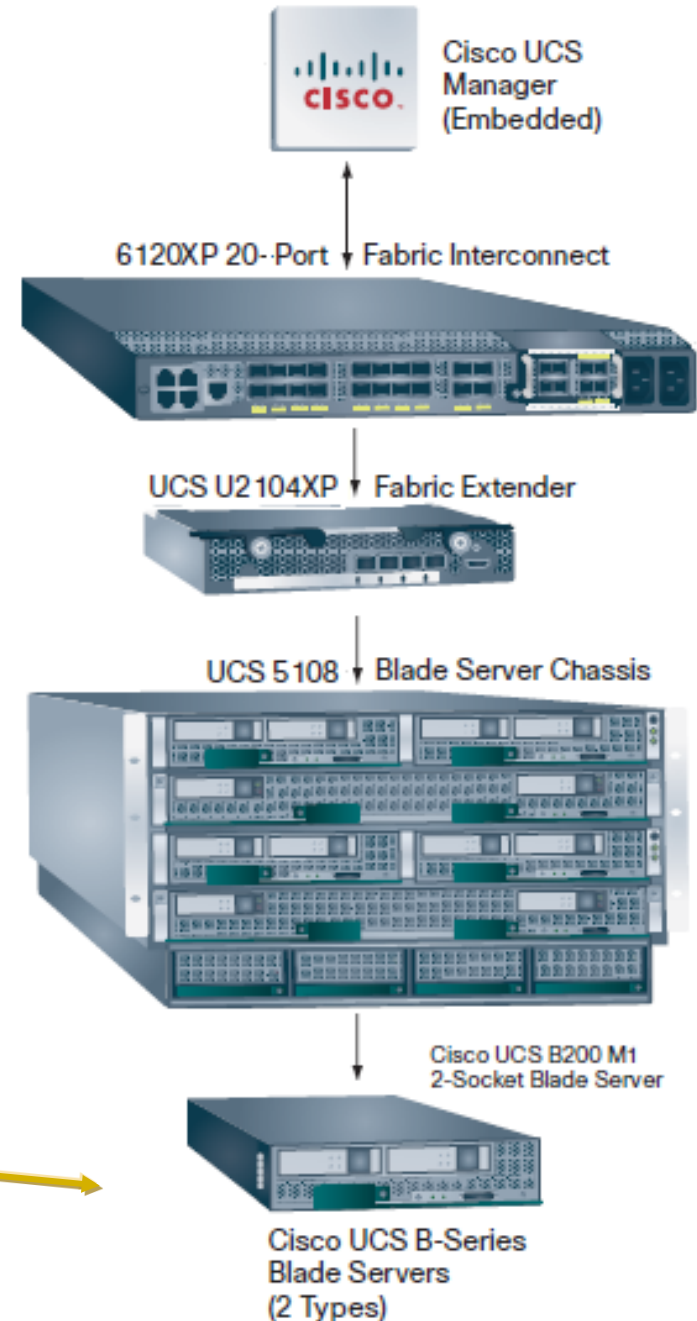
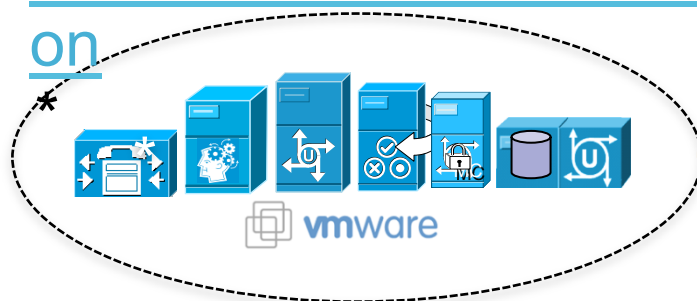
- WebView не будет поставляться с Contact Center Enterprise 8.5
- Intelligence Center 8.0(2)
  - Кластеризация через WAN
- Intelligence Center 8.0(3)
  - Виртуализация, UCS
  - Permalinks



A screenshot of the Intelligence Center web interface. The top section displays a table of call statistics with columns for Callout, ANI, DMS, Call Type, Call Status, Call Center, Applications Viewed, Errors, Timed Out, and Transferred. Below the table are several gauges showing 'Number of Calls' and 'Agents Available'. The bottom section shows a dashboard with various reports, including an 'Abandon Answer Report' and a 'Logged on Agents' report. The interface is generated on April 30, 2010.

# Contact Center на Unified Computing System

- Сокращение аппаратных средств
- Облегчение поддержки и замены аппаратного обеспечения
- Цель: 100% программного обеспечения Unified Communications переводится на виртуальные машины
- [http://docwiki.cisco.com/wiki/Unified Communications Virtualization](http://docwiki.cisco.com/wiki/Unified_Communications_Virtualization)



---

# Вопросы и Ответы



# Мы хотели бы узнать Ваше мнение

**Пожалуйста,  
заполните анкету**





**CISCO**