

# **IPCC EXPRESS Product Solution**

**(IPCC - IP Contact Center)**

## **Einführung**

Über hundert Millionen Nutzer - Prognosen zufolge werden es in diesem Jahrzehnt mehr als eine Milliarde sein - machen aus dem Internet ein Phänomen, das niemand mehr ignorieren kann. Das neue Medium stellt alle anderen Revolutionen in ihrer Dimension und Geschwindigkeit in den Schatten: die Dampfmaschine, den Buchdruck oder das Telefon. Das Internet verändert die Welt, in der wir leben, arbeiten, lernen und spielen.

Keine Gesellschaft und kein Unternehmen wird sich in der neu entstandenen und globalen Internet Ökonomie behaupten können, wenn sie nicht auf eine intelligente Netzinfrastruktur und auf aktive und interessierte Anwender setzen kann. Das Netz der Netze ermöglicht eine neue Art von Wirtschaft und Wettbewerb. Mit dem Internet besitzen alle Menschen in gleichem Maße Zugang zu Informationen und Services - Kommunikation ist keine Frage mehr von Zeit und Ort. Das Internet als globales Phänomen bietet eine beispiellose Chancengleichheit. Es besteht durchaus die Möglichkeit, daß Schwellenländer höher entwickelte Industrieländer überholen, die kleinen Unternehmen die größeren. So entsteht eine neue Form des internationalen Wettbewerbs.

Es wird zudem eine völlig neue Dimension von Kooperationen und Partnerschaften im EcoSystem Internet geben.

Cisco Systems bestimmt seit Jahren den Trend im Networking und ist heute mit Abstand der weltweite führende Anbieter von Lösungen für Unternehmensnetzwerke und das Internet. Ein wichtiger Grund, daß auch Sie auf den Marktführer Cisco Systems setzen, wenn es darum geht, in moderne Technologie zu investieren, um weitere Produktivitätsfortschritte zu erzielen und die Zukunft Ihres Unternehmens zu sichern.

Denn wir nähern uns einem Zeitalter der vernetzten Intelligenz. Es handelt sich dabei nicht einfach um eine Vernetzung von Technologien und Maschinen, sondern um eine Vernetzung von Menschen durch neue Technologien.

## **Cisco Company Überblick**

Cisco Systems wurde 1984 von einem Wissenschaftler-Ehepaar der Stanford Universität gegründet. Sie suchten nach einem Weg, unterschiedliche Netzwerke zu verbinden. Bahnbrechend war dabei die Entwicklung eines einfachen, kostengünstigen Routers, der diese Forderung erfüllte. Er bildet die Grundlage für den rasanten Aufstieg von Cisco. Heute stammen mehr als 80 Prozent der Basistechnologie des Internets von diesem Unternehmen.

Hinter dem Erfolg von Cisco stehen Hightech-Produkte, schlanke Strukturen- der Umsatz pro Mitarbeiter ist einer der höchsten im Technologie-Sektor - und ein solides Management. Das Produktportfolio wurde in den vergangenen Jahren konsequent erweitert und durch mehrere Übernahmen von Firmen mit zukunftsweisenden Technologien oder Minderheitsbeteiligungen abgerundet.

Deutsche Niederlassung:

Cisco Systems GmbH  
Am Söldnermoos 17  
85399 Hallbergmoos  
Tel.: 01803 - 67 10 01

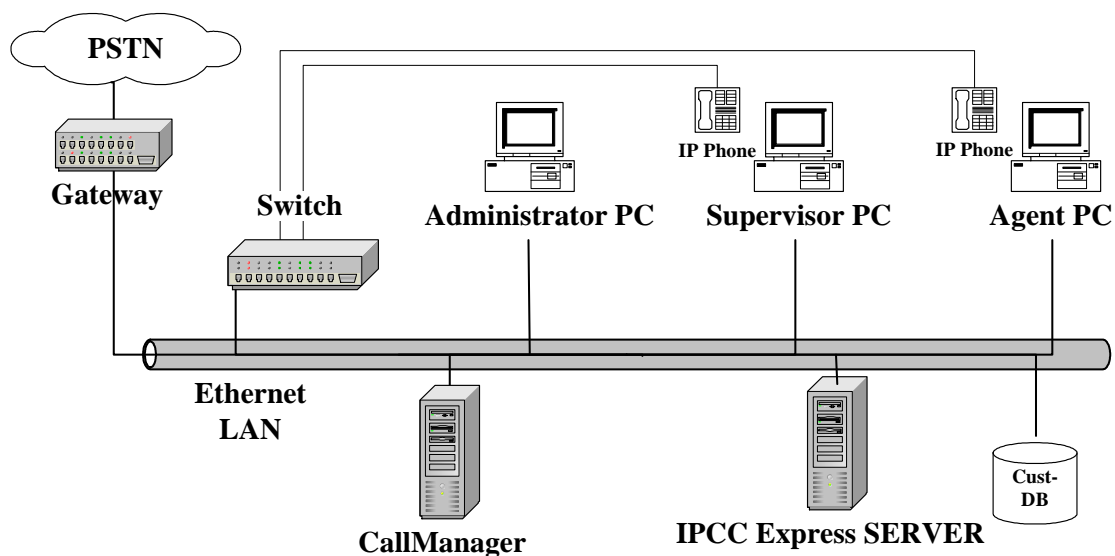
Die deutsche Cisco Systems GmbH wurde im April 1993 als 100%ige Tochtergesellschaft der Cisco Systems, Inc. gegründet.

Die GmbH verstärkt die Präsenz des Unternehmens in Deutschland und hat vorrangig die Aufgabe, die Vertriebspartner im Marketing und Vertrieb sowie im technischen Support und Channel-Management zu unterstützen. Geschäftsstellen bestehen derzeit neben München (Hallbergmoos), in Berlin, Hamburg, Düsseldorf, Eschborn bei Frankfurt, Stuttgart und Bonn. Geschäftsführer der GmbH ist Andreas Dohmen.

## Das IP Contact Center (IPCC EXPRESS)

Ein integraler Bestandteil von Cisco AVVID ist IPCC EXPRESS (Internet Protokoll Contact Center Express). IPCC EXPRESS liefert intelligentes Call Routing mit der Integration von CTI über ein IP-Netzwerk. Als angebotenes Kontakte-Verteilungssystem, liefert das IPCC EXPRESS eine voll integrierte ACD und IVR Funktionalität, dass einfach zu installieren und konfigurieren ist. Das IPCC EXPRESS kann in jedem Cisco AVVID IP Netzwerk installiert werden. Die Möglichkeit das Full-featured IPCC EXPRESS zu installieren, mit minimalem Trainings- und Administrationsaufwand, ermöglicht es dem Kunden das Cisco IPCC EXPRESS als Schlüssellösung bei sich einzusetzen, um die Kundenbeziehungen zu erhöhen.

Abbildung: Systemumgebung IPCC EXPRESS



Über eine einzige IP-Leitung kann das Cisco IPCC EXPRESS Sprache im gesamten unternehmensweiten Netzwerk übermitteln und über die gleiche Verbindung CTI-Daten am Agentenarbeitsplatz anzeigen.

Das Cisco IPCC EXPRESS basiert auf einer Single Server Architektur und skaliert bis zu 300 Agenten. Cisco IPCC EXPRESS wurde mit dem Call Manager (IP basierte PBX von Cisco) zusammen entwickelt, d.h. darin eingeschlossen ist auch das Benutzen des gleichen LDAP Directories und die Möglichkeit das Produkt auf dem gleichen Server zu installieren, wenn es weniger als 10 Agenten sind. Cisco IPCC EXPRESS erfordert einen extra Server, wenn es mehr als 10 Agenten sind.

Cisco IPCC EXPRESS ist voll redundant an dem Call Manager angeschlossen. Die Cisco IPCC EXPRESS beinhaltet auch eine integrierte IVR zur Kundenvorselektierung.

Durch ein attraktives Preis/Leistungsverhältnis ist es möglich die Cisco IPCC EXPRESS vor allem für kleinere bis mittlere Märkte einzusetzen. Ein Upgrade/Migration zum IPCC Enterprise (IP basiertes Contact Center) ist auch möglich, wenn durch weitere Anforderungen das Call Center erweitert werden soll oder mehr als 300 eingesetzt werden.

#### **Technische Vorteile der IPCC EXPRESS-Topologie sind:**

- Intelligentes Kontaktmanagement für individuellen Service und Kundentreue
- Unternehmensweite Steuerung und Kontrolle
- Kunden-Klassifizierung, Kunden-Segmentierung und Kontaktverteilung auf Netzwerkebene
- Gleichbleibend hoher Service-Standard über verschiedene Medienkanäle
- Proaktiver technischer Support mit System-Fernüberwachung
- Nutzung der vorhandenen heterogenen technischen Anlagen

#### **Business Benefits des Cisco IPCC EXPRESS**

##### **Call Routing:**

Contact Center müssen dafür sorgen, dass der richtige Kunde zum richtigen Agenten geleitet wird. Das Cisco IPCC EXPRESS ermöglicht es Agenten mit Skills und mit einem Level für jeden Skill zu definieren. Wenn ein Kunde das Call Center anruft wird der Call zu dem Agenten geleitet mit dem besten Skill und Kompetenzlevel. Natürlich kann, wenn alle Agenten besetzt sind, das System die Anrufer in einem Wartefeld halten und sobald ein entsprechender Agent wieder frei

wird, wird der Kunde zu diesem Agenten geleitet. Auf diesem Wege kann das Call Center sicherstellen, dass der Kunde mit einer entsprechender Resource verbunden wird und gleichzeitig wird dadurch der Einsatz von Agentenressourcen erhöht. Die Calls, die gerade im Wartefeld sind, können auch kundenspezifische Ansagen bekommen, ebenso wie Musik.

Anrufe können auf Basis von vielfältigen dynamischen Variablen oder Regeln, die vom Administrator definiert wurden, weitergeleitet werden. Dies schließt unter anderem die Abhängigkeit von folgenden Variablen ein:

- gewählte Telefonnummer (DN)
- CLID (ANI)
- den Ort des Anrufers (Vorwahl)
- vom Anrufer eingegebene Zahlenfolge (Caller Entered Digits)
- Kundendatenbankinformationen (über ODBC)
- Agentenverfügbarkeit (Agent State)
- Agenten Skills (Skill Based Routing)
- Tageszeit, Wochentag (Time of day routing)

#### **Wartefeld-Prioritäten:**

Das IPCC EXPRESS bearbeitet jeden Kontakt mit allen zur Verfügung stehenden Informationen wie z. B. gewählte Nummern (Dialed Number), Rufnummer des Anrufers (Calling Line ID), vom Anrufer eingegebene Ziffernfolge (Caller Entered Digits) und falls vorhanden optional nach Informationen aus der Kundendatenbank (Oracle, MS-SQL, Sybase: Kundenprofil: Name, Kundennr,...). Zur gleichen Zeit kennt das IPCC EXPRESS die im Contact Center zur Verfügung stehenden Antwortressourcen und kann die Wünsche des Anrufers optimal erfüllen. Hierzu wird kontinuierlich der Status von Agenten Skill/Verfügbarkeit, IVR Status, Wartefeldgröße uvm. abgefragt und als Information bei der Auswahl des Routing-Ziels berücksichtigt.

Auf dieser Basis braucht ein bestimmter Kunde nie länger warten als eine vordefinierte Zeit. Das System kann die Priorität im Wartefeld für einen Kunden erhöhen, in dem dieser an die erste Stelle ins Wartefeld verschoben wird.

## Agenten und Supervisor:

Der Agenten-Desktop und der Supervisor-Desktop sind die neuen Oberflächen für alle Cisco Contact Center. Es sind die gleichen Oberflächen wie für das IPCC Enterprise. Das IPCC Enterprise stellt das Flaggschiff für große Enterprise Contact Center Lösungen dar. Durch das Angebot von gleichen Desktop-Oberflächen für alle Contact-Center Produkte, ermöglicht es Cisco alle Entscheidungen für Contact-Center Trainings und Business-Applikationen einmal vorzunehmen im Hinblick auf eine Migration zum IPCC Enterprise.

Es gibt drei verschiedene Typen von Agenten/Supervisor Oberflächen. Das sind der Standard Desktop, Enhanced Desktop und der Premium Desktop. Nachfolgend werden alle Leistungsmerkmale dieser Oberflächen beschrieben.

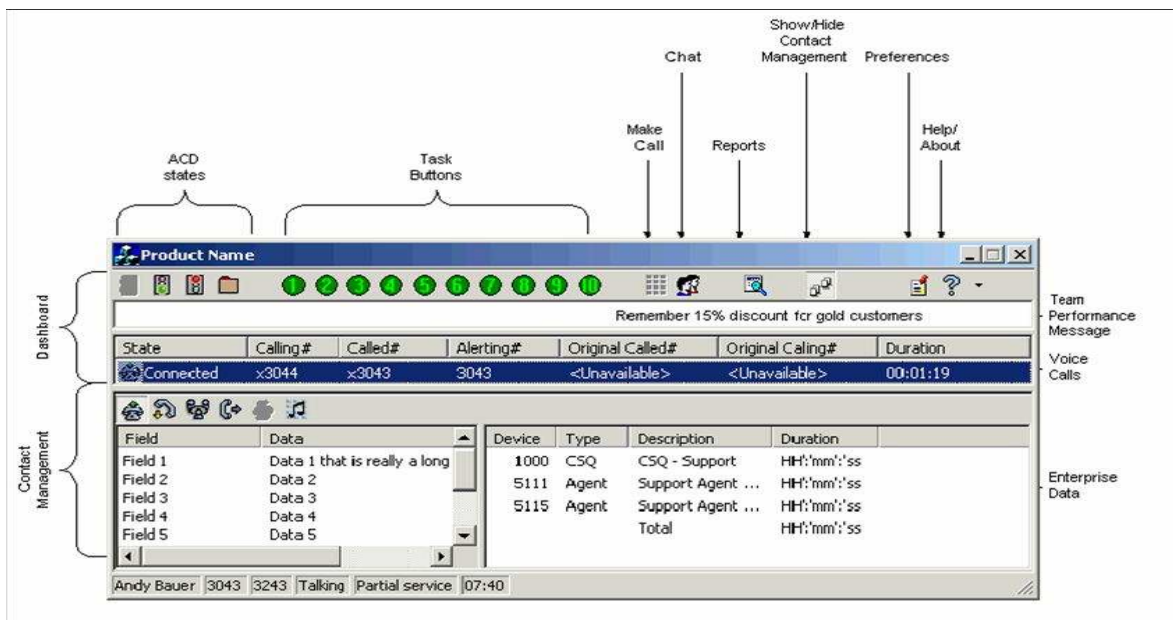


Abbildung: Agenten-Desktop

## Standard Agent Desktop:

- Call Control – Beinhaltet die Call Kontrolle zum einen direkt auf dem Agenten-Desktop für die IP-Endgeräte 7902, 7905, 7912, 7940, 7960 oder 7970 und zum anderen besteht die Möglichkeit ein Softphone lokal auf dem Agenten-Desktop zu starten.

- Agenten/Supervisor Chat – Dieses Leistungsmerkmal ermöglicht es Agenten und Supervisor Nachrichten auszutauschen, sowohl in einem Dialog als auch in einer Konferenz mit anderen Agenten.
- Reason Codes – Dieses Leistungsmerkmal erlaubt es Agenten einen Schlüssel einzugeben für einen Statuswechsel.
- Real-time reporting – Agenten können ihre real-time Statistik direkt auf der Desktop-Applikation sehen
- Agenten Status Log (Report über Logged In/Out Stati am Agenten-Desktop)
- Der Agent kann sich an einem beliebigen Arbeitsplatz anmelden.

### **Enhanced Agent Desktop:**

Der Enhanced Agent Desktop beinhaltet alle Leistungsmerkmale der Standard IPCC EXPRESS, plus:

- Screen pop – Aufpoppen von Microsoft kompatiblen Applikationen mit Übergabe von Kundendaten
- Screen pop mit Customer Relationship Management (CRM) Integration.
- Action Buttons – Ausführen von vordefinierten Makros
- On-Demand Recording - Aufzeichnen von Gesprächen
- Wrap-up Timer - Automatische Nachbearbeitung

### **Premium Agent Desktop:**

Der Premium Agent Desktop beinhaltet alle Leistungsmerkmale der Standard und Enhanced IPCC EXPRESS, plus:

- Support für vollen Datenbank Zugriff (ODBC – CTI Option)

### **Standard Supervisor Desktop:**

- Call Control – Die Kontrollfunktionen beinhalten Wahl, Beenden des Gesprächs, Halten, Transfer und Konferenz
- Media Termination – Der Supervisor-Desktop als Softphone auf dem PC
- Agent real-time Informationen
- Real-time reporting - Agenten und Skill Gruppen Statistik

### **Enhanced und Premium Supervisor Desktop:**

Der Enhanced Supervisor Desktop beinhaltet alle Leistungsmerkmale der Standard IPCC EXPRESS, plus:

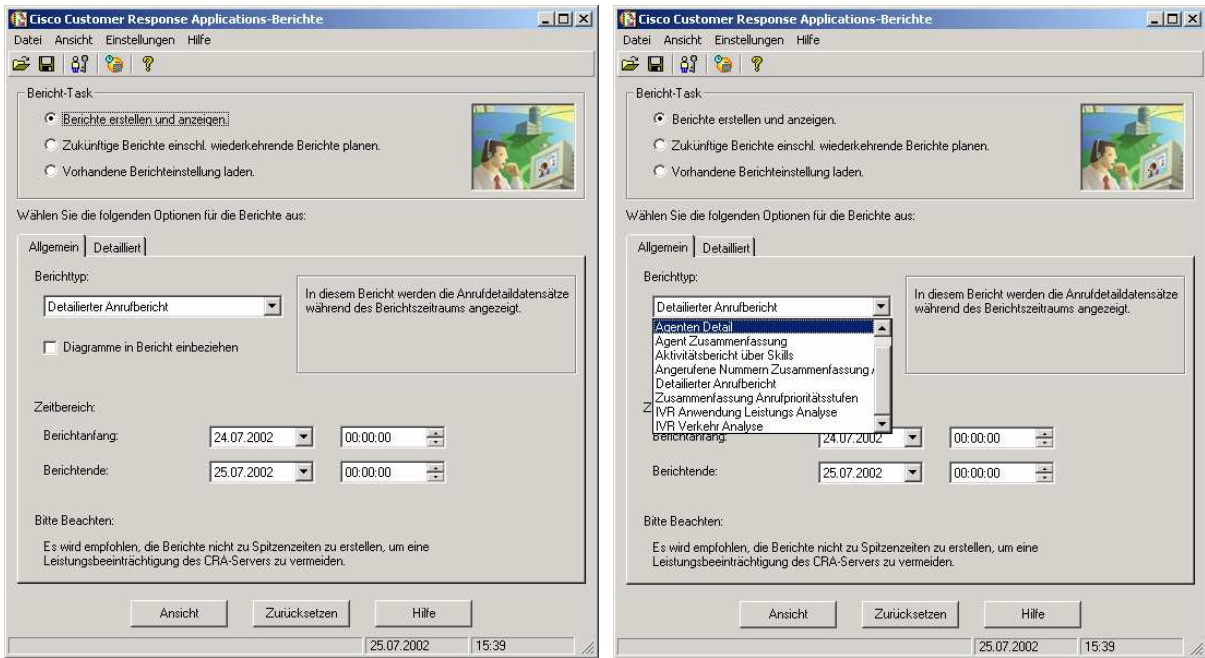
- Real-time reporting – erweiterte Reports (Cradle-To-Grave)
- „Barge in“ bei Kundengesprächen – Bei einem Kunden/Agentengespräch eingreifen
- „Intercept“ – Trennen eines Agenten von einem Gespräch und es übernehmen
- „silent monitoring“ – einem Agentengespräch zu hören
- Aufzeichnen und Archivieren von Gesprächen

### **Reporting:**

Um die Effektivität in einem Call Center zu erhöhen, ist es wichtig detaillierte Informationen über den Zustand im Call Center zu haben.

Supervisor-Real-time Reports ermöglichen es dem Supervisor den gegenwärtigen Zustand für sein Team bis auf jeden einzelnen Agenten zu kontrollieren.

Historische Reports beziehen sich auf umfangreiche Daten zu einem gewissen Zeitraum für das gesamte Call Center. Das Cisco IPCC EXPRESS liefert sehr detaillierte Cradle-To-Grave Kontaktdaten, dass alle zugehörigen Informationen zu einem Call aufzeichnet. Autorisierte Mitarbeiter können zu jedem beliebigen Zeitpunkt an jedem beliebigen Ort Zugriff über einen Browser auf die Reports haben. Weiterhin haben sie die Möglichkeit alle in einem Bericht angezeigten Daten mit Hilfe von Crystal Reports zu exportieren.



Call Handle Ratio\* by Agent

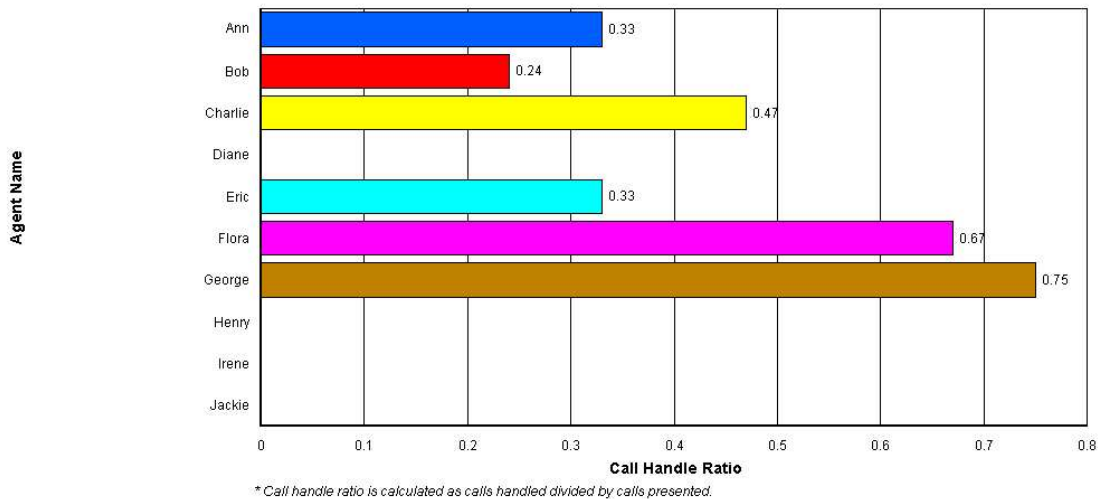


Abbildung: Beispiel für Reports und Erstellung

## Geschäftsabläufe für eingehende Kundenkontakte:

Um den verschiedensten Anforderungen an Kontaktabläufen gerecht zu werden bietet das IPCC EXPRESS eine umfangreiche IP IVR (IP Interactive Voice Response). Die IP IVR ist eine individuell anfertigmare Plattform, mit Hilfe derer man die Kontaktabläufe in den Geschäftsprozessen abbilden kann. Die IP IVR ist zum einen in der Lage eine Interaktion mit dem Kunden durchzuführen und zum anderen kann sie auch einen Kunden automatisch oder auch auf Kundenwunsch zum Agenten bzw. zu einer Gruppe leiten.

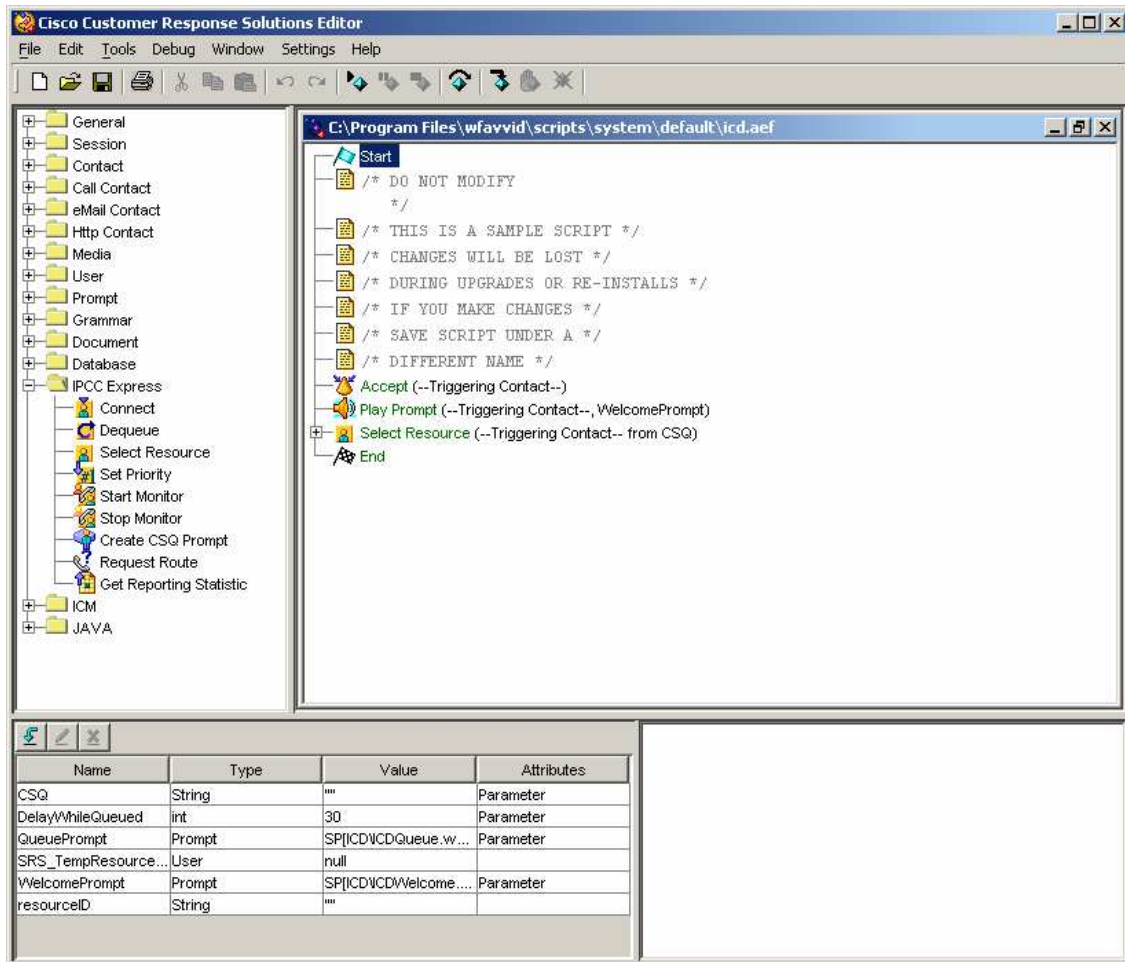


Abbildung: Application Editor der IP IVR und des IPCC Express

Call Flows werden innerhalb von Skripten gespeichert und können vom Administrator bzw. Supervisor verwaltet werden. Die angefertigten Skripte kann man bequem von jedem Arbeitsplatz aus über einen Browser verwalten.

### Folgende Leistungsmerkmale bietet die IP-IVR:

- Announcements (basierend auf Real-Time Conditions)
- Music on Hold basierend auf Caller Origin
- Music on Hold basierend auf Real Time Conditions
- Visible Queuing
- Bietet Multimedia-Unterstützung (Voice, Daten, Web, email)
- Kann in jedem Kunden IP-Netz integriert werden

- Bietet die gleiche Web-Oberfläche wie beim Cisco Call Manager und erzeugt somit das gleiche Look and Feel
- Voll integriert mit dem Cisco Call Manager
- Ermöglicht schnelles Anlegen von Applikationen und Skripten; Benutzer brauchen keine High-level Programmiersprache lernen
- Ermöglicht das Speichern von Call-Flows (Cisco IP-IVR Applications) in einem internationalen Industriestandard (Lightweight Directory Access - LDAP)
- Einfacher Test von selbstgeschriebenen Applikationen/Skripten
- Integriert mit CiscoWorks Network Management Software
- Support von Open Database Connectivity (ODBC) Access (SQL-Server) sowie Oracle and Sybase databases
- Support von Hypertext Transfer Protokoll (HTTP); um webbasierte Applikationen zu kreieren
- Support von VXML
- Benachrichtung durch e-mail und Fax (Voraussetzung für Fax ist ein Fax-Server)

Die Cisco IP-IVR kann auf Wunsch durch die Anbindung an bestehende Datenbanken (MS-SQL, Oracle, Sybase) kundenbezogene Informationen in die automatisierte Ansageeinheit integrieren. Die Voraussetzung ist IPCC Express Premium für alle Leistungsmerkmale einer integrierten IP-IVR.

### **Benutzung von automatischer Spracherkennung:**

(IPCC Express Premium)

Heutzutage ist man mobiler denn je und oft ist man nicht in der Lage mit dem Telefon zu agieren wie zum Beispiel bei einer Autofahrt oder man hat gerade nicht die Telefonnummer von demjenigen zur Hand, den man anrufen möchte. Daher bevorzugen viele mittlerweile mit einem automatischen Spracherkennungssystem zu operieren, damit sie einerseits freier sein können und andererseits hat es den Vorteil, dass man sich meistens nur eine Nummer merken muss. ASR - (Automatic Speech Recognition) macht dies Heute zu einer Wirklichkeit.

ASR wird installiert durch eine Definition von Sprachregeln, die die Wörter und Phrasen definiert, die das Drücken von Tasten auf dem Telefon ablösen wie es bei einem traditionellen System verlangt wird.

Wenn ein Anrufer mit einem automatischen Spracherkennungssystem spricht, wird die Sprache aufgenommen und ein sprachenunabhängiges Erkennungssystem wird benutzt um die Wörter und Sätze zu verstehen, was gesagt wurde.

Mit der Cisco IPCC EXPRESS kann ein erweitertes ASR angeboten werden, dass es ermöglicht die Sprachregeln auch anzupassen.

### **Benutzung von Text-to-Speech:**

(IPCC Express Premium)

TTS (Text-to-Speech) ermöglicht es dem automatischen Antwortsystem mit dem Anrufer zu sprechen, in der Sprache wie die Information als Text vorliegen. TTS ist ein bedeutendes leistungsfähiges und erweitertes Tool für Mitarbeiter, die oft ausserhalb sind. Somit bietet es dem mobilen Mitarbeiter eine schnelle und kosteneffektive Zustellung von textbasierten Informationen, die Zugriff auf ihre Informationen über ein Telefon haben möchten.

Wenn diese Technik verbunden wird mit webbasierten Informationen über XML/HTML- Integration bietet TTS einen bedeutenden Weg an, um webbasierte Informationen und Inhalte dem Anrufer zur Verfügung zu stellen.

### **Integration von Web-Diensten über XML und HTML:**

(IPCC Express Premium)

Heutzutage haben Großunternehmen umfangreiche Informationen verfügbar auf Internetservern und über das World Wide Web. Zur gleichen Zeit wurden Kunden und Mitarbeiter mobiler und haben nicht immer Zugang zu ihren Computern. Durch die Integration von Internet und Web-Diensten mit dem automatisierten Antwortsystem, können Internet und webbasierte Informationen dem Anrufer, über den Zugriff auf Voice Portale, verfügbar gemacht werden. Zunehmend mehr Lösungshersteller stellen ihre Informationen über XML bereit. Durch die Möglichkeit Zugang zu XML-unterstützten Informationen zu haben, wird die Integration zu dem Lösungsanbieter sehr viel leichter.

Durch die weitere Möglichkeit die XML-Integration auch in die Sprachdienste mit einzubinden (XML unterstütztes IP-Phone), kann die Information auch als Interaktion in die Kundenbetreuung miteingebunden werden.

### **Integration von e-Benachrichtigungsdiensten (eNotifications):**

(IPCC Express Premium)

Das Beantworten von Kunden- oder Mitarbeiterkontakten muss nicht unbedingt eine einfache Methode sein den Anrufer mit Informationen zu versorgen. Zum Beispiel kann es sein, dass eine entsprechende Ressource aus dem Unternehmen (Contact Center) für einen Kunden miteinbezogen werden muss. In diesem Fall muss das automatische Antwortsystem die Möglichkeit haben jeden im Unternehmen zu erreichen. Und zwar über eine breite Auswahl von Reaktionsmechanismen, d.h. Sprachanrufe, email, oder FAX. Die Cisco IP IVR ermöglicht das Anlegen von automatischen Antwortlösungen, welches automatisch jeden und überall kontaktieren kann, solange das System eine Telefonnummer, eine email Adresse oder ein Fax hat. (Einige dieser Medien benötigen eventuell den Einsatz eines FAX-Servers oder Service Providers)

### **Unterstützte Server für Cisco IPCC EXPRESS:**

Cisco Media Convergence Server:

- MCS 7815-I1
- MCS 7835-H1
- MCS 7835-I1
- MCS 7845-H1
- MCS 7845-I1

IBM:

- IBM xSeries 200
- IBM xSeries 330-1266

- IBM xSeries 205
- IBM xSeries 342-1266
- IBM xSeries 345
- IBM x345-3.0GHz Single Xeon

Compaq:

- Compaq DL 320
- Compaq DL 380
- Compaq DL 380 G2

HP:

- HP DL 320 G2
- HP DL380-G3 Single 2.4G Xeon
- HP DL380-G3 Dual 2.4G Xeon
- HP DL320-3.0GHz G2
- HP DL380-3.0GHz G3 Single Xeon
- HP DL380-3.0GHz G3 Dual Xeon

## **Produkt-Überblick: Cisco IPCC EXPRESS**

(Cisco IPCC EXPRESS Leistungsmerkmale)

**Leistungsmerkmale, die sowohl für Cisco IPCC EXPRESS Standard, Enhanced und Premium gelten:**

- Browserbasierte Cisco IPCC EXPRESS Administration. Voll integriert mit der Cisco CallManager browserbasierten Administration
- vordefinierte und kundenspezifische historische Reports

- Gemeinsame Agenten und Supervisor Desktops für alle Cisco Customer Interaction Produkte, d.h. Cisco IPCC EXPRESS Standard, Enhanced, Premium und Cisco IPCC Enterprise. Gleiches Look and Feel.
- Real-time Reports integriert im Agenten und Supervisor Desktop
- Volle Unterstützung für eine Agenten/Supervisor Interaktion über Chat
- Möglichkeit vordefinierte Agenten/Supervisor Nachrichten anzulegen

### **Cisco IPCC EXPRESS Standard**

Cisco IPCC EXPRESS Standard ist einsetzbar für Installationen von einem bis 200 Agenten.

Cisco IPCC EXPRESS Standard bietet außerdem:

- Agenten und Supervisor Desktops:
  - Cisco Standard Agent Desktop
  - Cisco Standard Supervisor Desktop
  - Cisco IP Phone Agent für das Cisco IP Phone 7960 und 7940, d.h. An- und Abmelden über das Endgerät
- Ressourcen-Auswahl
  - Linear
  - zyklisch
  - Longest available Agent (ein Agent, der am längsten verfügbar war)
- Anrufverteilung / Routing
  - Abhängiges Call-Routing basierend auf ANI/DNIS, Uhrzeit, Wochentag, sämtliche Real-time Statistiken oder auch Wartefeld-zustände
  - Gruppenüberläufe / Überläufe
- Volle Kontrolle auf dem Desktop
- Optionales SoftPhone für den Desktop

### **Cisco IPCC EXPRESS Enhanced**

Die Enhanced IPCC EXPRESS beinhaltet alle Leistungsmerkmale der IPCC EXPRESS Standard, plus:

- Agent und Supervisor Desktops

- Cisco Enhanced Agent Desktop zusammen mit der CTI Option - bietet durch eine Integration einen anspruchsvollen Screen-popup für jede Windows Applikation
- On-Demand Recording Option - erlaubt einem Agenten jedes Gespräch aufzuzeichnen
- Cisco Enhanced Supervisor Desktop - fügt eine Übersicht für aufgezeichnete Interaktionen hinzu und folgendes:
  - Silent Monitoring
  - Gesprächsabbruch
  - Call Intercept (Gespräch zwischen Kunden/Agenten annehmen)
  - On-Demand Recording Option - ermöglicht es dem Supervisor jedes Gespräch aufzuzeichnen
  - Abspielen jedes aufgezeichneten Gesprächs View
- Cisco IP Phone Agent für das Cisco IP Phone 7960 und 7940 - d.h. An- und Abmelden über das Endgerät
- Wartefeld und Interaktionsmöglichkeiten
- Unterstützung einer individuellen Behandlung für Kunden im Wartefeld, d.h. auch Unterstützung für individuelle Wartemusik oder kundenspezifische Ansagen
- Unterstützung einer individuellen Behandlung für Kunden im Wartefeld, d.h. auch Unterstützung für individuelle Wartemusik oder kundenspezifische Ansagen
- Skills-Based Routing - 100 Skills sind definierbar, jeder mit bis zu 10 Kompetenz-Levels. Jedem Agenten können bis zu 50 Skills zugeordnet werden.
- Ressourcen-Auswahl - zusätzlich zum Cisco IPCC EXPRESS Standard bietet Cisco IPCC EXPRESS Enhanced:
  - Höchster Durchschnittswert für beantwortete Gespräche (es wird der Agent gesucht, der die höchste Anzahl im Durchschnitt für beantwortete Gespräche hat)
  - Niedrigste Durchschnittswert für Gesprächszeit (es wird der Agent gesucht, der die niedrigste durchschnittliche Gesprächszeit hat)

## **Cisco IPCC EXPRESS Premium**

Das IPCC EXPRESS Premium beinhaltet alle Leistungsmerkmale der IPCC EXPRESS Standard und Enhanced, plus:

- Anrufverteilung / Routing:
  - Routing mit Prioritäten
- Prioritäten abhängiges Wartefeld - zehn Prioritätenstufen gibt es, so dass jeder Anruf zu jeder Zeit auch repriorisiert werden kann durch die Workflowkontrolle.
- Database Dip (ODBC)
- Unterstützung für Automatic Speech Recognition - ASR Option
- Unterstützung für Text-to-Speech - TTS Option
- Volle Unterstützung für VXML 1.0 Script Interpretation
- Web-Integration durch HTML Trigger-Seiten und volle XML Syntaxanalyse – Erfassung von XML-Daten eines Web-Servers eines Unternehmens
- Unterstützung für e-Benachrichtigungsdienste (z.B. e-mails und Faxe)

## **Angebotene Bundles**

### **IPCC EXPRESS Premium Bundle**

- IPCX-3.Y-PREMIUM
  - z. B:
    - 10 Agenten oder Supervisor
    - Windows 2k
    - IP-IVR
    - Media Kit CD

### **IPCC EXPRESS Enhanced Bundle**

- IPCX-3.Y-ENHANCED
  - z. B:
    - 10 Agenten oder Supervisor
    - Windows 2k
    - IP-IVR (voller Funktionsumfang bei Premium)
    - Media Kit CD

### **IPCC EXPRESS Standard Bundle**

- IPCX-3.Y-STANDARD
  - z. B:
    - 10 Agenten oder Supervisor
    - Windows 2k
    - IP-IVR (voller Funktionsumfang bei Premium)
    - Media Kit CD