

# Novinky v kontaktních centrech

COL3 / L2

Ivan Sýkora– Cisco,

Jaroslav Lizner - Verint

# Prosíme, ptejte se nás

- Twitter [www.twitter.com/CiscoCZ](http://www.twitter.com/CiscoCZ)
- Talk2cisco [www.talk2cisco.cz/dotazy](http://www.talk2cisco.cz/dotazy)
- SMS 721 994 600



# Agenda

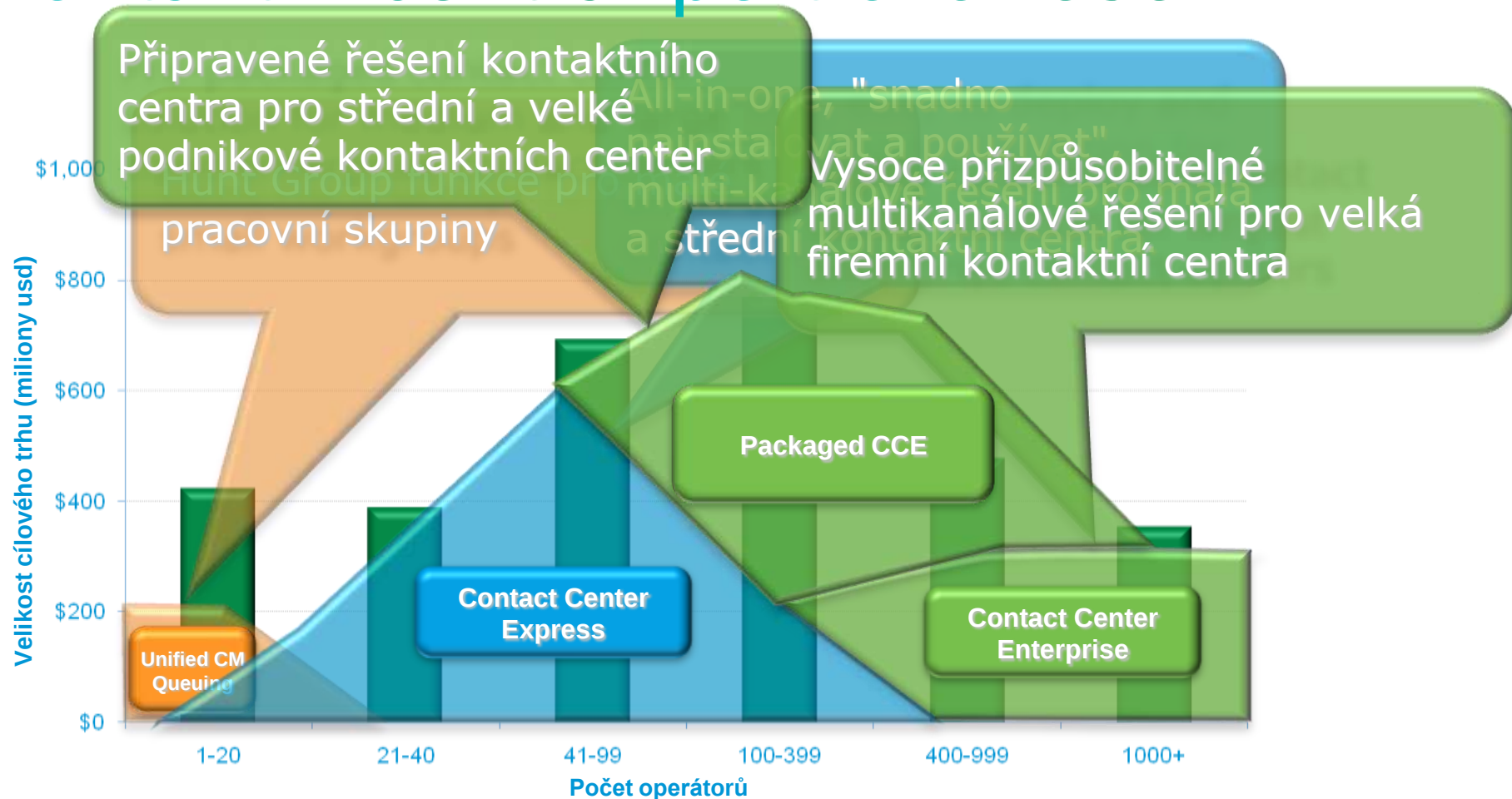
- Intro
- Komponenty řešení
- Partnerské nadstavby
- Precision Routing
- Package CCE
- UC klient v kontaktním centru
- Summary



# Kontaktní centrum Komponenty řešení



# Kontaktní centra: portfolio řešení





# Kontaktní centra: portfolio řešení

## Cisco Unified Contact Center Products

*Cisco Unified Contact Center Express*  
*Cisco Unified Contact Center Enterprise*  
*Cisco Unified Contact Center Hosted*  
*Cisco Unified Expert Advisor*

## Cisco Unified Intelligent Contact

*Management Products*  
*Unified ICM Enterprise*  
*Unified ICM Hosted*

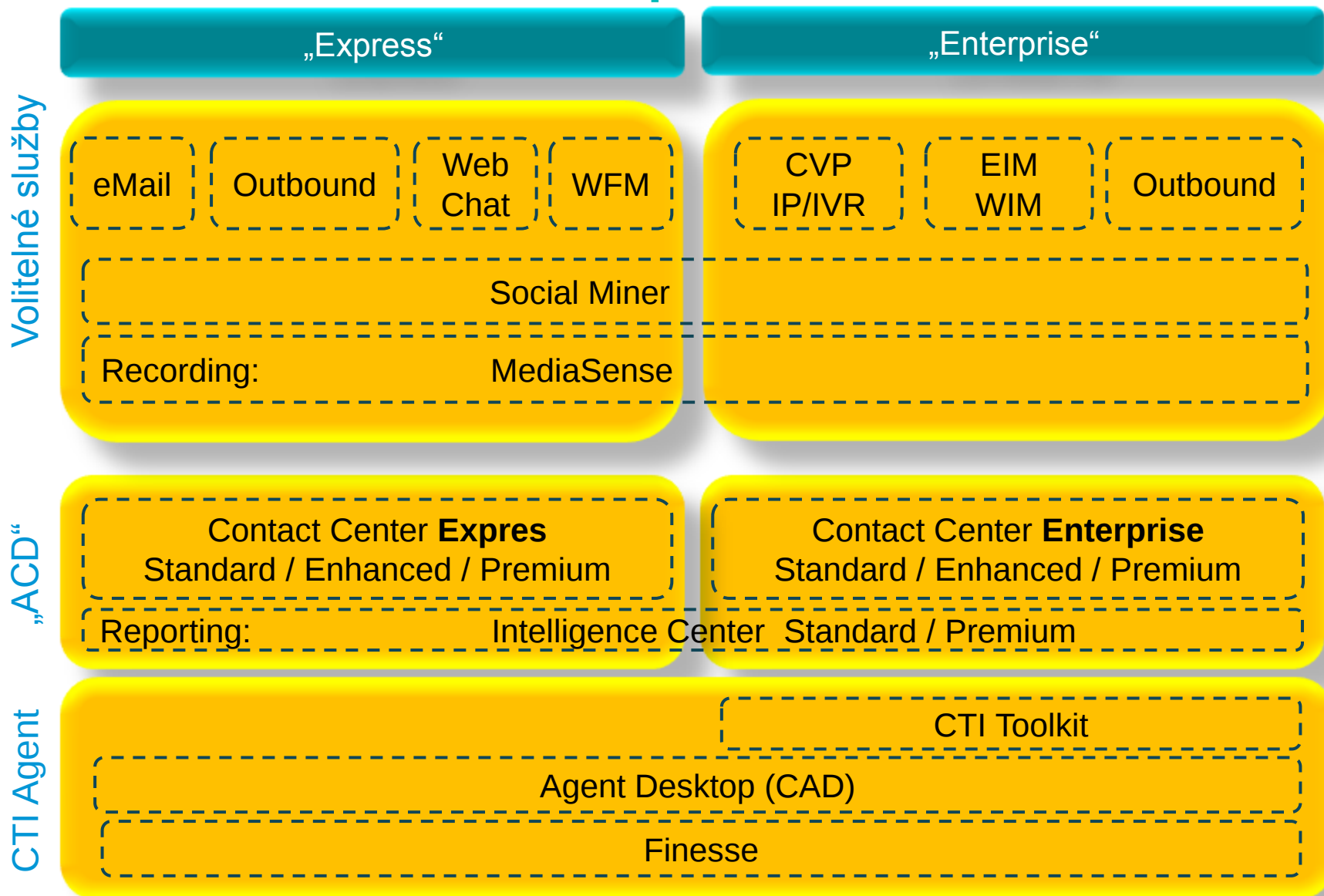
## Cisco Unified Voice and Video Self-Service

*Cisco Unified Call Services and Call Studio*  
*Cisco Unified Customer Voice Portal (CVP)*  
*Cisco Unified IP Interactive Voice Response (IP IVR)*  
  
*Cisco Hosted Collaboration Solution for Contact Center*  
  
*Cisco and Salesforce.com Customer Interaction Cloud*

## Options & Add-ons

*Cisco Agent Desktop*  
*Cisco Computer Telephony Integration*  
*Cisco Enterprise Reporting*  
*Cisco Finesse*  
*Cisco MediaSense*  
*Cisco Outbound Option*  
*Cisco SocialMiner*  
*Cisco Support Tools*  
*Cisco Unified CRM Connectors*  
*Cisco Unified E-Mail Interaction Manager*  
*Cisco Unified Intelligence Suite*  
*Cisco Unified Mobile Agent Option*  
*Cisco Unified Web Interaction Manager*  
*Cisco Unified Workforce Optimization*  
*Exony Virtualized Interaction Manager Analytics (SolutionsPlus)*  
*OnQ Campaign Management Solution (SolutionsPlus)*

# Kontaktní centra: portfolio řešení



# Cisco Finesse

*... jednotný klient ...*

# Operátorská CTI aplikace

## Agent Cockpit

The collage illustrates the components of the Cisco CTI application. It features several screenshots of the software interface, including the 'CTI Toolkit Agent Desktop' and 'Cisco Agent Desktop' windows. The 'Agent Cockpit' section shows a dashboard with various status indicators and a list of agents. The 'Presence' section includes a photo of a man. The 'Company Directory' section displays a list of accounts with details like City, Phone, and Address. A photo of a desk with sticky notes is also included.

**CTI Toolkit Agent Desktop**

Login Agent State

CallID CallStatus Cal

Ext: Inst:

**Cisco Agent Desktop - Mozilla Firefox**

File Edit View History Bookmarks Tools Help

Answer Agent State Hold - Conf - Trans Supervisor

Voicemail (2) Calls (2) Messages (0) Conferences (2) Options Back

**Media Server**

Search: All Media

Next Previous Last 5 Played

Filters: Show All Options

Test Staff Available: 10:00:00 | Recorded

1-4 of 7

Playing To: CallCenter (Nones)

File Sections Lookups Tools Call Centre Help

Back Home Forward Accounts Contacts Sales Campaigns Tasks Documents Products Processes Reports Library Email Web

**Accounts**

| Account              | City           | Phone 1      | Address                     | Email                        |
|----------------------|----------------|--------------|-----------------------------|------------------------------|
| Business Solutions   | Kansas City KS | 816-524-9468 | 1919 Cherry                 | bsol@jpsat.com               |
| Terrasoft            | Kansas City MO | 800-537-3689 | 1638 St. Louis Ave.         | info@tscom.com               |
| Hanebutt             | Ottawa         | 800-912-8909 | 8010 Rock Creek Drive       | office@hanebutt.com          |
| Boyle meat company   | Ottawa         | 800-235-5555 | 234 Oakpark St.             | sales@boyle.net              |
| Maverick Paper       | Kansas City KS | 816-258-9631 | 911 Main Street Suite       | maryg@maverick.com           |
| MacHardware          | Wichita        | 913-421-7350 | 1723 Roadpark Ave.          | service@machardware-ks.com   |
| May Instruments      | Kansas City KS | 816-234-4567 | 1300 Sunnyside Avenue       | info@mayin.com               |
| Arsenal Technologies | Overland Park  | 816-258-2525 | 10881 Lowell Avenue, Sult 1 | office@arsalen.com           |
| Walk and Run         | Kansas City MO | 816-237-2525 | 6795 Quavira Avenue         | walk@infor.com               |
| Versent              | Ottawa         | 866-797-6380 | 13608 W. 95th St            | d.washington@versentgroup.co |

Add... Copy... Edit... Delete... Script...

**Details: Maverick Paper**

Contacts Tasks Industries Sales Documents Campaigns Products Groups Sources Loyalty Competitors activ

Contact: Steve Marlosh Position: Executive Email 1: maryg@maverick.com Phone 1: 816-258-9631

Filter: (Click here to add a condition) Apply Save

**Reports**

Accounts Envelopes for accounts Stickers Uncovered accounts

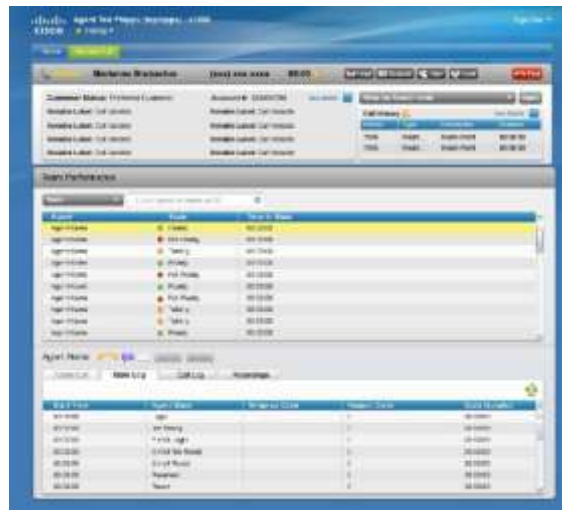
**My Statistics**

- Current Queue 9
- Calls Handled 22
- Talk Time 42:14
- On Hold 10:02
- Ready 5:01
- Not Ready 33:02

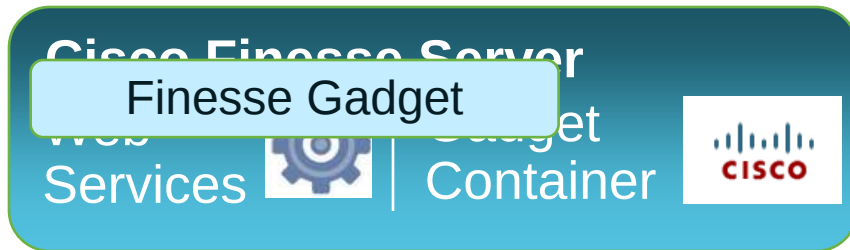
**Company Directory**

# Enterprise Mashups

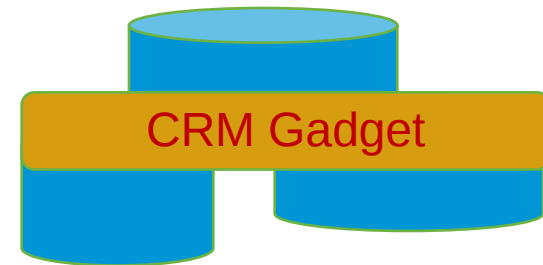
*tvorba jednotného operátorského desktopu*



HTTP



Enterprise CRM



HTTP

SocialMiner nebo CUIC

HTTP



- Cisco Finesse spojuje data a aplikace třetích stran
- Gadget Architektura nabízí „client-side“ mashup a snadnou integraci
- Gadget Upgrades handled by each server
- Snižuje závislost na kompatibilitě verzí jednotlivých aplikací a datových zdrojů.

# Finesse Gadgets

## Zjednodušení „customizace“ s využitím modulární architektury

- Mini-web stránky skládané do jedné společné
- A la carte sestavení agentské aplikace
- Použití OpenSocial standardů integrace  
<http://docs.opensocial.org/display/OS/Home>
- UI zdrojový kód publikován na Cisco Developer Network



# Finesse Gadgets

- Calabrio Workforce Optimization

The screenshot displays the Cisco Finesse Agent Desktop interface. At the top, the user is identified as 'Agent CD' with a 'Ready' status. Navigation tabs include 'Home' and 'Manage Call'. A 'Make a Call' button is visible. The interface is divided into several sections:

- Active:** Shows a call with Line: 000987, Active Name: 408-567-8901, and a duration of 45:12.
- On Hold:** Displays two held calls. Call 1 has Line: 000123, Held Caller One: 781-555-0112, and a duration of 10:12. Call 2 has Line: 000456, Held Caller Two: 781-555-0112, and a duration of 07:45.
- Phone Queues:** A table showing call distribution across different queues.
- My Stats:** A section with three widgets: a calendar for Tuesday, August 3, 2010; a 'MY PLAYLIST' widget; and a 'Latest Evaluations and Scores' widget.

| Name               | Calls in Queues | Longest Time in Queue | Ready | Not Ready | Talking |
|--------------------|-----------------|-----------------------|-------|-----------|---------|
| ▶ Customer Service | 15              | 00:00                 | 15    | 15        | 15      |
| ▶ Tech Support     | 25              | 00:00                 | 5     | 5         | 5       |
| ▶ General          | 2               | 00:00                 | 2     | 2         | 2       |
| ▶ Accounts         | 8               | 00:00                 | 8     | 8         | 8       |

| Time | Status     |
|------|------------|
| 3pm  | In Service |
| 4pm  | Break      |
| 5pm  | In Service |
| 6pm  | Exception  |
| 7pm  | Break      |

| Score | Name            |
|-------|-----------------|
| 87    | Mark Watson     |
| 63    | Will Jones      |
| 97    | Jonathan Thomas |
| 23    | Andy Smith      |
| 45    | Peter Patterson |

# Finesse Gadgets

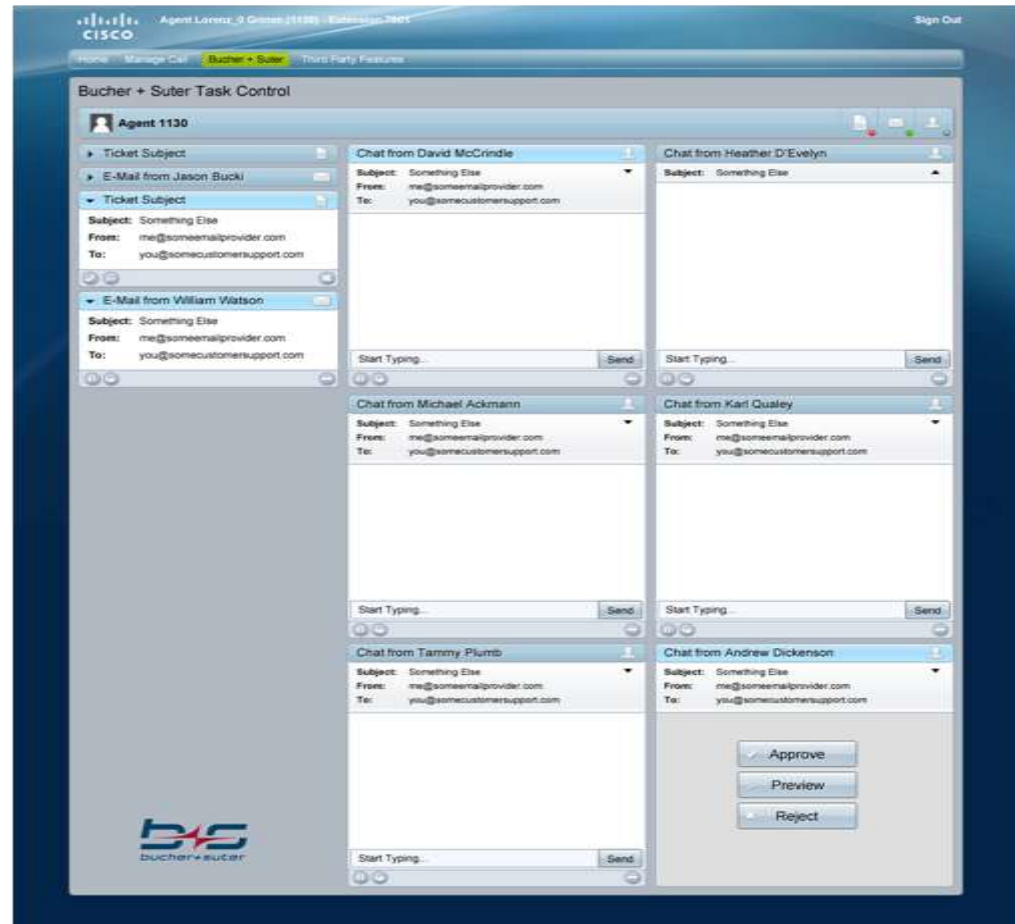
- Nice Quality Management
- Cisco SocialMiner



# Finesse Gadgets

- b+s MCAL

podpora email, chat &  
úloh (voicemail, SMS,  
tickety, fax, dokumenty)



# Finesse Gadgets

- Exony

## VIM Analytics

Supervisor Jon Charlton (40210) - Extension 9001 Sign Out

Home **Outbound** Commissioning

**Make a New Call**

Outbound Campaigns

Start Stop

|   |                                     | Folders                   | Status    | Name              | Description |
|---|-------------------------------------|---------------------------|-----------|-------------------|-------------|
| 1 | <input checked="" type="checkbox"/> | /Unallocated/Cisco CICH 1 | Not Ready | Credit_Card_Sales | XXXXX       |
| 2 | <input type="checkbox"/>            | /Unallocated/Cisco CICH 1 | Ready     | Loan_Sales        | 77777       |
| 3 | <input type="checkbox"/>            | /Unallocated/Cisco CICH 1 | Ready     | Mortgage_Sales    |             |
| 4 | <input type="checkbox"/>            | /Unallocated/Cisco CICH 1 | Not Ready | Sell Exony VIM 71 |             |

**Campaign Detail**

Call Success Today(%)

25% 50% 75% 100%

Bad Good

Save

Name **Loan\_Sales**

Lines per Agent(1-100)

Maximum Lines per Agent (1-100)

Abandoned Call Limit % (0-20)

Maximum Attempts (1-100)

| Skillgroups                  | Overflow Agents |
|------------------------------|-----------------|
| NEAXSkill                    | 33              |
| AvayaPG_1.Cisco_Voice.Avaya4 | 22              |

© 2010-2011 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

# Cisco SocialMiner



# Cisco SocialMiner

## Obrana proti sociálním sítím !!!

[http://byznys.lidovky.cz/socialni-site-urychluji-sireni-negativnich-zprav-o-firmach-p4v-/firmy-trhy.asp?c=A120416\\_163846\\_firmy-trhy\\_rka](http://byznys.lidovky.cz/socialni-site-urychluji-sireni-negativnich-zprav-o-firmach-p4v-/firmy-trhy.asp?c=A120416_163846_firmy-trhy_rka)

počet příspěvků: 1 poslední příspěvek: 16.04.2012 18:26



**no jasněěěě**

Jooooo ono se nelíbí, když si lidi mezi sebou píšou prav

Energetika **NOVE** | Moje peníze | Firmy a trhy | Státní pokladna | Doprava | Kurzov

7  
f Sdílet  
0  
Tweet  
2  
g +1  
+ Sdílet

facebook

facebook vám pomáhá najít si a sdílet s lidmi se svými přáteli.

foto: Lidové noviny

### Sociální sítě urychlují šíření negativních zpráv o firmách

16. dubna 2012 18:00

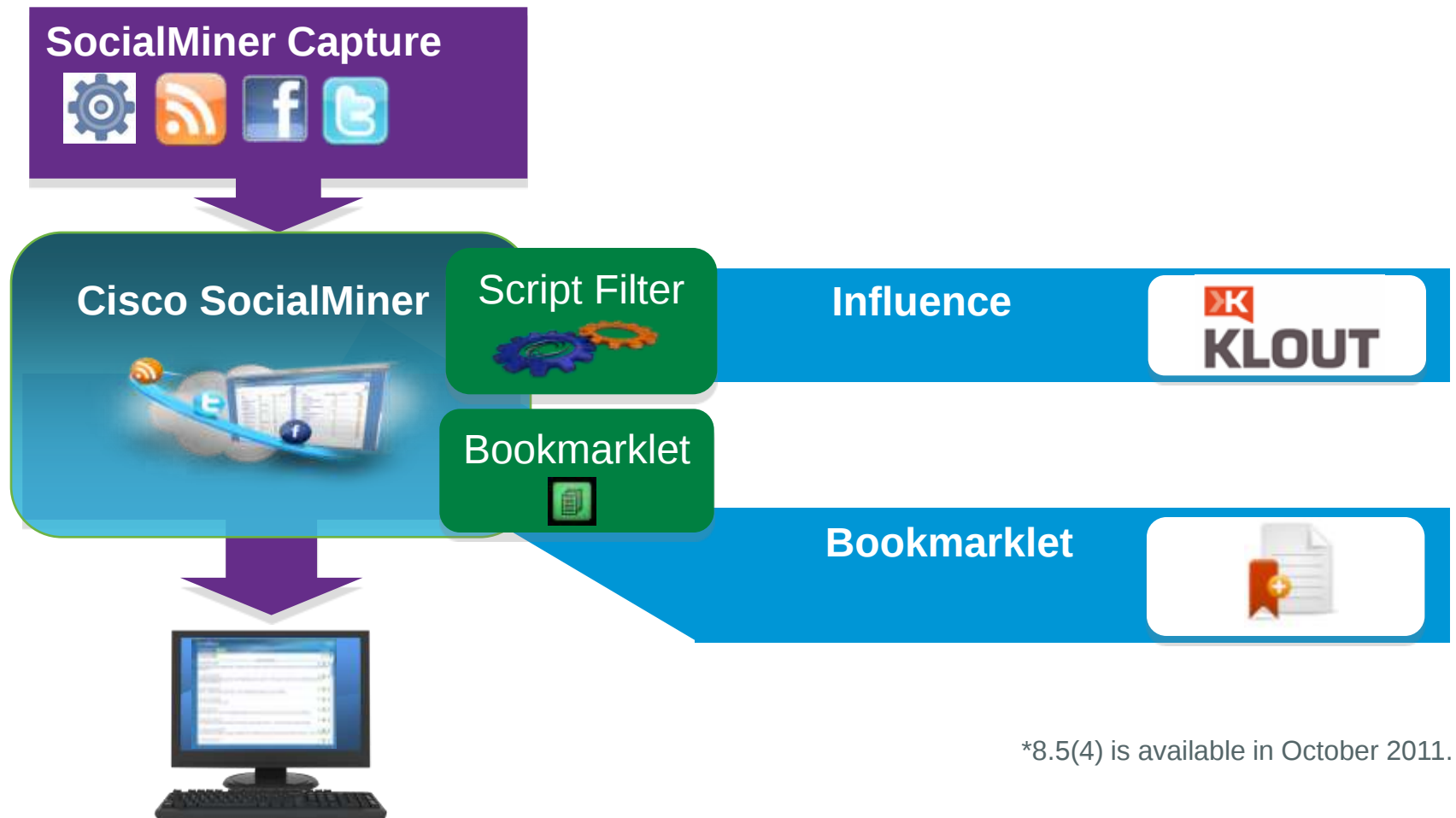
**PRAHA - Sociální sítě, jako je například Facebook či Twitter, výrazně urychlují šíření negativních zpráv o firmách. Více než**

# Cisco SocialMiner

Social Media Customer Care



# Cisco SocialMiner



\*8.5(4) is available in October 2011.

# Script Filter



## Filters

### Edit Filter

Type: \*

Name: \*

Description:

Script File: \*

#### my\_klout.groovy

```
/*
 * How to call an external API.
 *
 * To demonstrate, here is an example script filter that uses Klout.
 * This script will find the "Klout score" of a social contact author
 * by calling Klout's API using the provided restClient.
 * It will then log the score.
 * For more information Klout, visit -> http://corp.klout.com/kscore
 */

//import required classes
import groovyx.net.http.HttpResponseDecorator

//Here you will provide your key. This will be used when calling Klout
def KLOUT_KEY = "w34x2r2vqbsg5aye7wj5w2fu";

//If need be, set the proxy using the provided restClient
//restClient.setProxy("PROXY_HOST", 80, null);
```

## Capabilities

- Filter Social Contacts from entering campaign
- Tag Social Contacts
- Change the content of social contacts

\* File must be in Groovy script.

# Bookmarklet

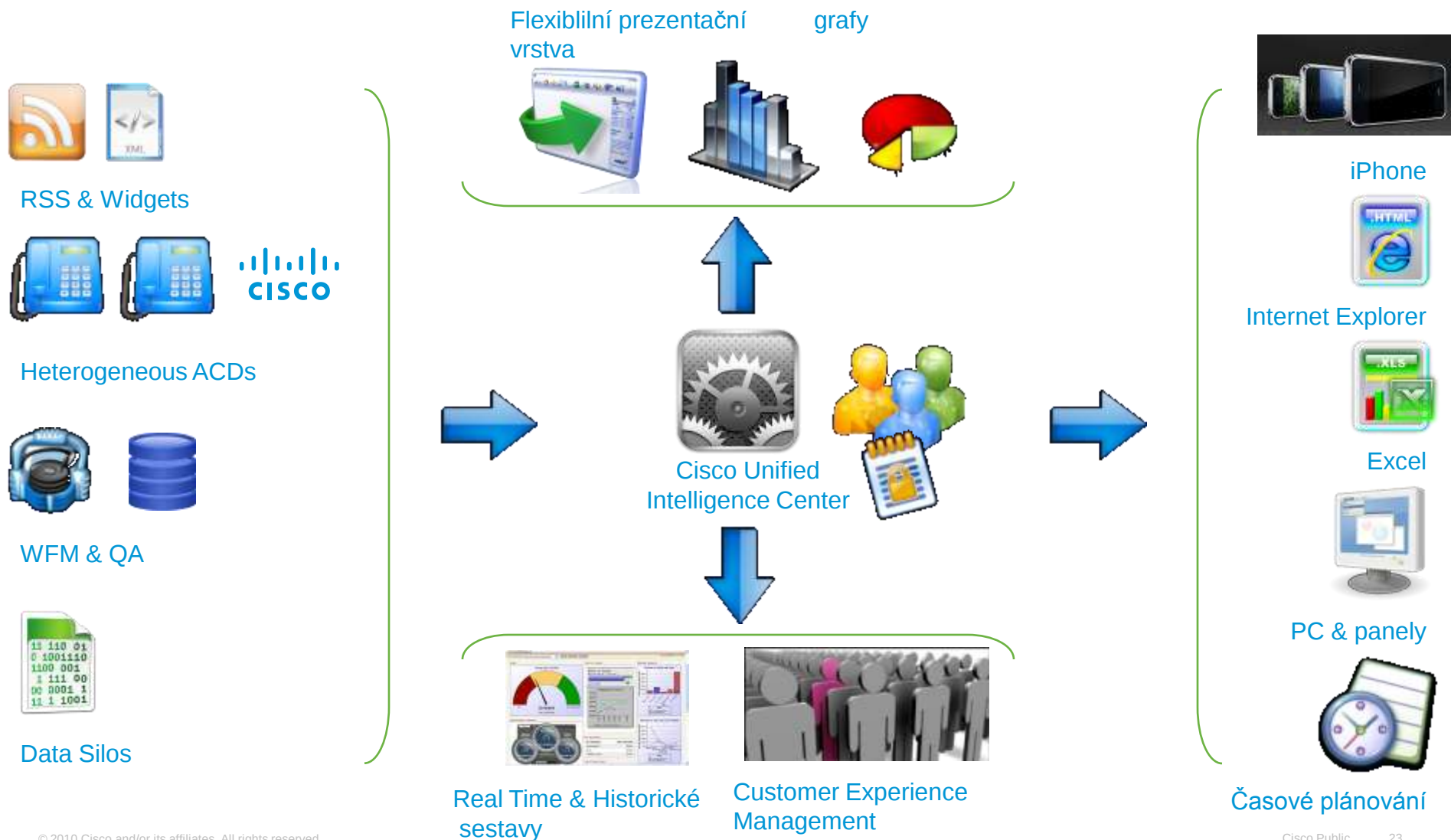
- Automatic URL capture and feed creation

The screenshot shows a Twitter search results page for the query "lady gaga". A large blue overlay from "SocialMiner" (a Cisco tool) is positioned in the center-left. The overlay contains the text: "Feed Saved!", "Feed Name: lady gaga - Twitter Search", and "Feed URL: http://search.twitter.com/search.atom?q=lady\_gaga". A "Close" link is visible in the top right of the overlay. The background shows the Twitter interface with the search bar at the top containing "lady gaga". On the right side, there is a section titled "Follow 'lady gaga' and more on Twitter" with a "Sign up »" button. Below this, there are "People results for lady gaga" including profiles like "ladygaga", "itsGaGa", "LadY\_GaGa", and "gaganews". At the bottom right, there is a "Popular images & videos" section with a "Display media" button and a "Trends" section showing "#DearHair".

# Cisco Intelligent Center

*... výkazy, statistiky ...*

# Cisco Unified Intelligence Center - CUIC



# CUIC

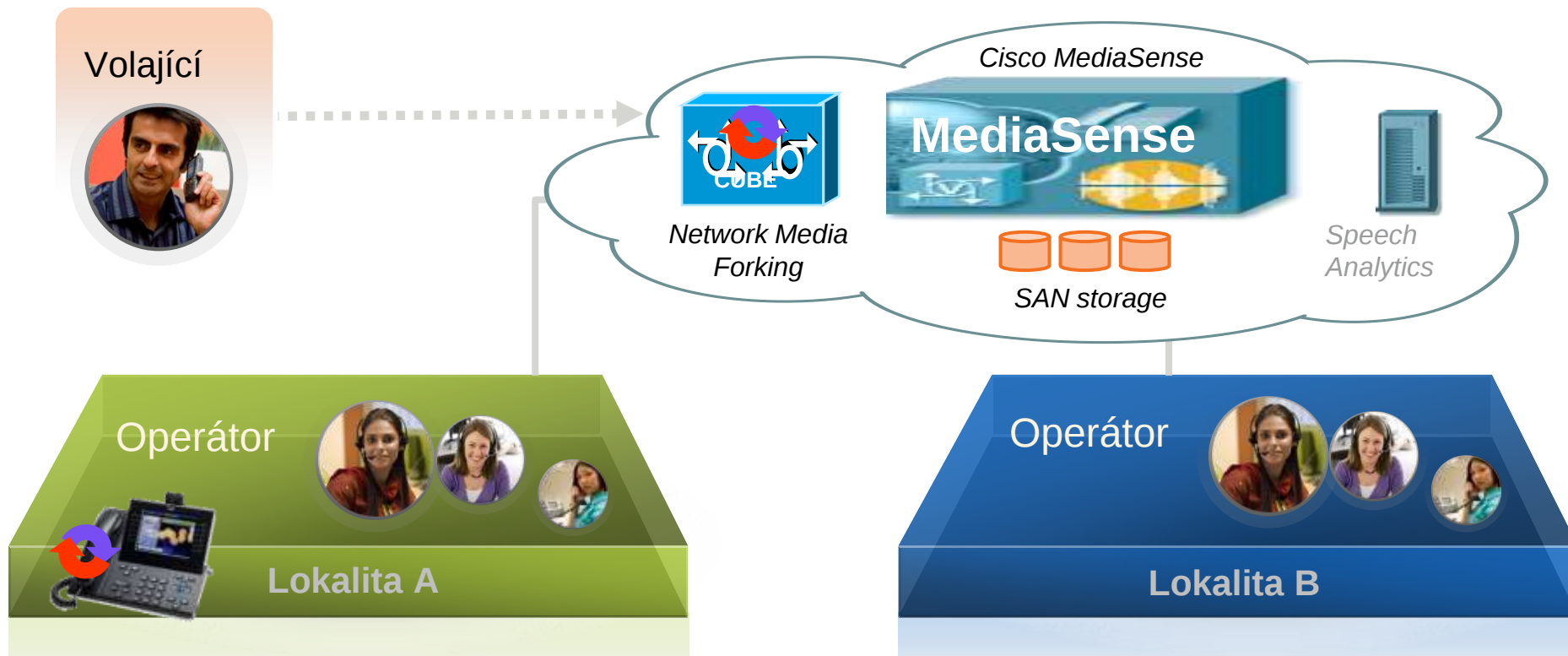
- Pokročilá reportovací platforma
- Real-time a historické informační panely, grafy & tabulky
- Snadné použití, „průvodce“ tvorby nových sestav
- Hotová sada reportů a grafů, možnost vlastních úprav, včetně komplexních filtrovacích pravidel
- Flexibilita úprav existujících reportů
  - User Groups & Access Control
    - Data & Reports
    - Application Features
  - Thresholds & Drill Downs
  - Time Zone Preference
- Pokročilé integrační nástroje
  - RSS, Permalinks, Widgets, Embedded HTML



# Cisco MediaSense

*... nahrávání ...*

# Centralizované nahrávání



- Průběžné nahrávání hovorů v libovolné lokalitě nebo přesměrovaného hovoru.
- Zlepšení TCO a ROI pro nahrávací infrastrukturu.
- Centralizovaná správa a architektura řešení eliminují nadbytečnou redundanci.

# Otevřená, flexibilní architektura

## Partnerské nadstavby, aplikace

Open Web 2.0 API  
Globální partnerský  
Ecosystem



Compliance

Quality  
Monitoring

Workforce  
Management

Speech/  
Behavioral  
Analytics

Custom/  
In-house  
Apps

## Open Web 2.0 Application API

### Cisco MediaSense Multimediální služby

- Audio Capture
- Video Capture
- Streaming
- Metadata database
- Media Storage / archiving
- Media export / transcoding
- Content management



### SAN



### Cisco UC Network Infrastruktura



CUBE



IP telefon



Session Management

# Agenda

- Intro
- Komponenty řešení
- **Partnerské nadstavby**
- Precision Routing
- Package CCE
- UC klient v kontaktním centru
- Summary



# Workforce Optimisation

**Jaroslav Lizner**

**Channel Sales Eastern Europe**

**VERINT.**

# Open, Flexible Architecture

## Partner Applications

Open Web 2.0 APIs drive  
Application Innovation and  
Global Partner Ecosystem



## The **IMPACT**360® Workforce Optimisation Suite

### Open Web 2.0 Application APIs

#### Cisco MediaSense Multimedia Services

- Audio Capture
- Video Capture
- Streaming
- Metadata database
- Media Storage / archiving
- Media export / transcoding
- Content management



#### SAN



#### Cisco UC Network Infrastructure



CUBE-based media forking  
planned starting 8.5(3)



Phone-based media forking  
supported in 8.5(1)

Session Management

# The 5<sup>th</sup> Generation Impact 360<sup>®</sup> Workforce Optimisation<sup>™</sup> Suite



The 5<sup>th</sup> Generation **IMPACT** 360<sup>®</sup>  
Workforce Optimisation<sup>™</sup> Suite

## Where Most Centers are Today

- Functional Silos
  - WFM
  - QM
  - Reporting
  - Training
- Channel/Media Silos
  - Voice
  - Web Text Chat
  - eMail
  - Social Networks



# The 5<sup>th</sup> Generation Impact 360<sup>®</sup> Workforce Optimisation<sup>™</sup> Suite



The 5<sup>th</sup> Generation **IMPACT** 360<sup>®</sup>  
Workforce Optimisation<sup>™</sup> Suite

# And what about Back Office?

## CUSTOMER INTERACTION POINTS:

### CUSTOMERS

Contact Center /  
Front Office/Web/Social Media

### BACK OFFICE



- Order entry/ inquiries

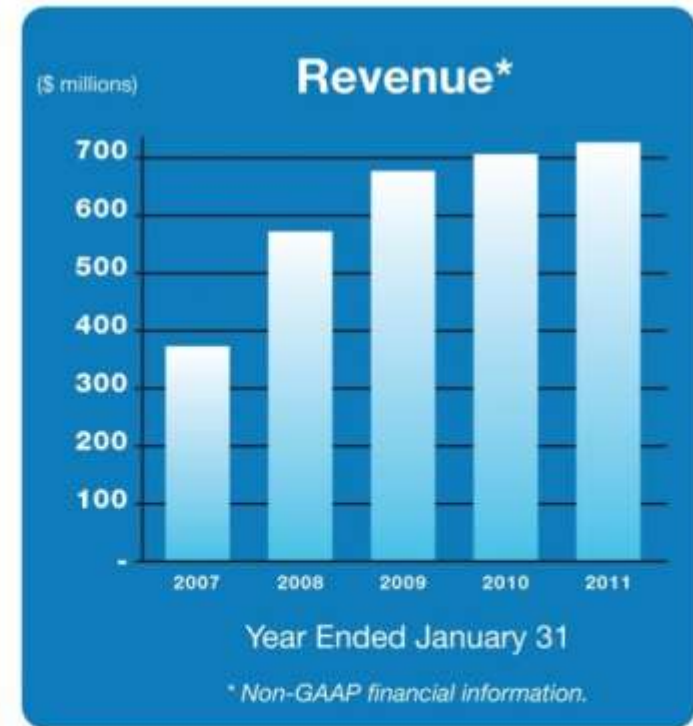
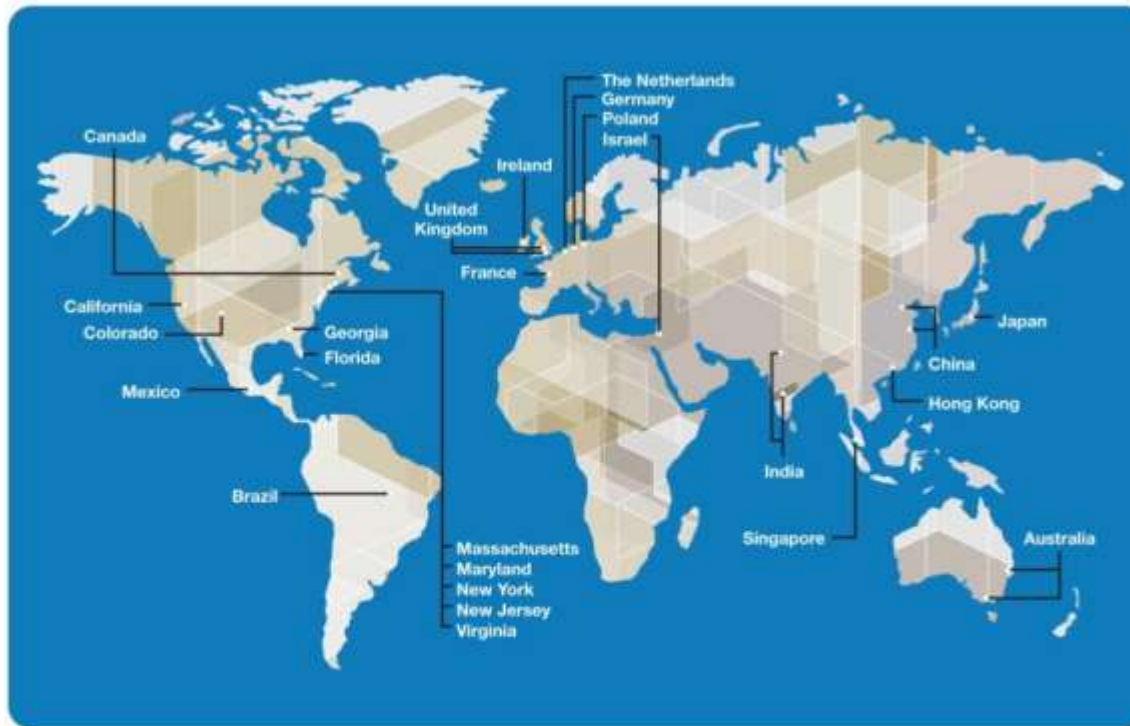
- Account Maintenance
- Fulfillment
- Payment Processing
- Shipping
- Claims/ Settlement

- *Rework/Problem Resolution – 15-20% repeat calls*
- *Turnaround time and accuracy directly impact customer experience*

A TARP Worldwide study found that the sources of up to 60% of customer dissatisfaction are found outside the contact center.

Source: John Goodman, co-founder TARP, SpeechTek 2006

## Global Leader in Actionable Intelligence Solutions and Value-Added Services





POWERING ACTIONABLE INTELLIGENCE®

© 2012 Verint Systems Inc. All Rights Reserved Worldwide.

This presentation contains confidential and proprietary information of Verint Systems Inc.

# Agenda

- Intro
- Komponenty řešení
- Partnerské nadstavby
- **Precision Routing**
- Package CCE
- UC klient v kontaktním centru
- Summary



# Cisco Precision Routing

*... když Skill Based Routing není dost ...*

# Znalosti, schopnosti operátorů

English

Certification

Boat Insurance

Home Insurance

Upsell/Cross-Sell

Spanish

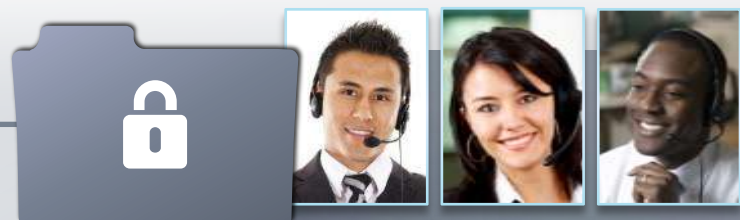
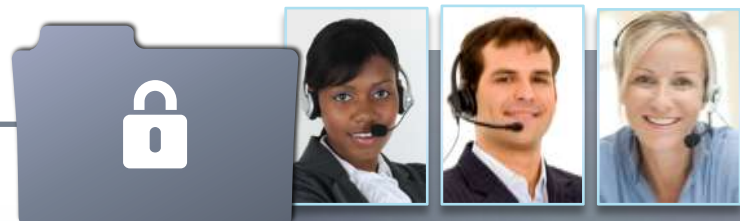
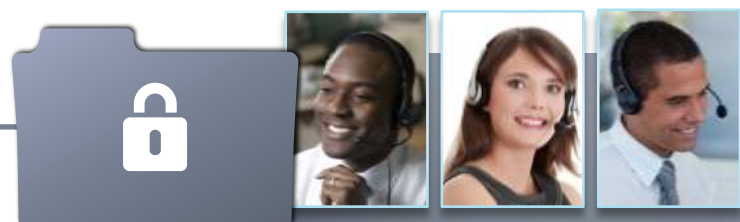
Auto Insurance

# Tradiční Skills-Based Routing

Zákazník

Před definované, statické  
Skill Groupy

Profily operátorů



Pro dosažení vyšší úrovně zákaznické spokojenosti je vhodné  
Unikátní schopnosti, atributy jsou uzamčeny, ztraceny v SG routingu.  
využít metriku expertízy, míru znalosti.

# „Uvolněním“ expertizy roste násobně komplexnost vyhledání operátora



# Přiřazení expertizy a schopností jednotlivým agentům

JENNIFER



SAMANTHA

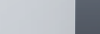


JOHN



# Výběr vhodného operátora podle atributů.

JENNIFER



SAMANTHA



API



JENNIFER  
ALBERTSON



ENG



SAMANTHA  
MARSHALL

ENG



# Výběr vhodného operátora podle atributů.

Zákazník

Odbornost a  
schopnost  
operátora  
definuje krok

STEP 1



“Dobrý den tady Tyrone,  
děkuji Vám mohu pomoci?”

API

Vyhledávání operátorů podle atributů



RYAN



SABRINA



SAMANTHA



TYRONE  
JOHNSTON

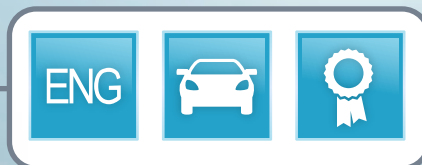


# Výběr vhodného operátora podle atributů.

Zákazník

Odbornost a  
Pokud není  
schopnost  
shoda následuje  
operátora  
krok 2  
definuje krok

STEP 1



“Váš hovor je pro nás  
důležitý ... prosím vydržte”

API

Shoda atributů



RYAN



SABRINA



SAMANTHA



JENNIFER



TYRONE

# Výběr vhodného operátora podle atributů.

Zákazník

Každý krok umožní  
změnu kritérií a  
rozšíření  
prohledávané  
skupiny

STEP 2



“Dobrý den tady Anna,  
děkuji Vám mohu pomoci?”

API

Hledání operátorů podle atributů



RYAN



SABRINA



SAMANTHA



JENNIFER



TYRONE



ADRIANA



JOHN



ANTHONY



ANNA  
BOREGA



# Precision Queues

- Kombinace atributů definuje rozměr, dimenzi fronty

*PQ: Auto, Angličtina, Boston*

- Více-krokové zpracování umožní optimální výběr s možností rozšiřování skupiny vybíraných operátorů
- Precision Queues udržuje „Step level“ metriky pro statistiky v reálném čase

## Step 1

- Auto Insurance  $\geq 8$
- English  $\geq 7$
- Boston

Wait  
20  
seconds

## Step 2

- Auto Insurance  $\geq 6$
- English  $\geq 6$
- Boston

Wait  
30  
seconds

## Step 3

- Auto Insurance  $\geq 5$
- English  $\geq 5$
- Any location

# Atributy operátorů

Sam

angličtina = 8  
pojištění vozů = 5  
životní pojistky = 9  
Praha = True

John

angličtina = 5  
španělština = 9  
pojištění vozů = 8  
Brno = True

# Self management: Controlled Agent

SAMANTHA



Úspěšné dokončení  
kurzu, složení  
zkoušky, ...



Aktualizace osobní  
složky  
v HR databázi

API

A vertical stack of three employee profiles. Each profile consists of a small photo of the employee, their name, and a set of skill icons. The top profile is for Sabrina Jones, the middle for Jennifer Albertson, and the bottom for Tyrone Booker. The icons represent various skills, including language (ENG), technical skills (CCE), and specific competencies (car, motorcycle, sailboat).

| Employee           | Skills          |
|--------------------|-----------------|
| SABRINA JONES      | ENG, Motorcycle |
| JENNIFER ALBERTSON | ENG, CCE, Car   |
| TYRONE BOOKER      | ENG, Sailboat   |

# Precision Routing - přínosy

## PŘED

### Skills-Based Routing

- Complexní správa operátorů
- Unikátní znalosti a schopnosti nejsou využity v SG routingu
- Časově náročné přípravy a ladění skriptů
- Administrativní změny přinášejí dodatečné náklady.

## POTÉ

### Precision Routing

- Zlepšení optimalizace zdrojů – výběr operátora
- Zjednodušení administrace.
- Snadné přidávání dalších služeb.
- Rozšíření statistik
- Podpora integrace aplikací třetích stran



# Agenda

- Intro
- Komponenty řešení
- Partnerské nadstavby
- Precision Routing
- **Package CCE**
- UC klient v kontaktním centru
- Summary



# Packaged CCE

Packaged Offer

Solution Simplification

Simplified Ordering

Single Box Deployment

Easy to Deploy, Operate and  
Maintain

Reduce Pre-Sales and Post-  
Sales Time

Mainstream Market Adoption

# Packaged CCE = „Cisco UCS C260 M2“



New 2U, Westmere-EX based 2 socket server

- Max 20 cores with up to 1TB of memory
- Up to 64 DIMMs using extended memory riser boards
- Up to 32 DIMMs with regular riser boards

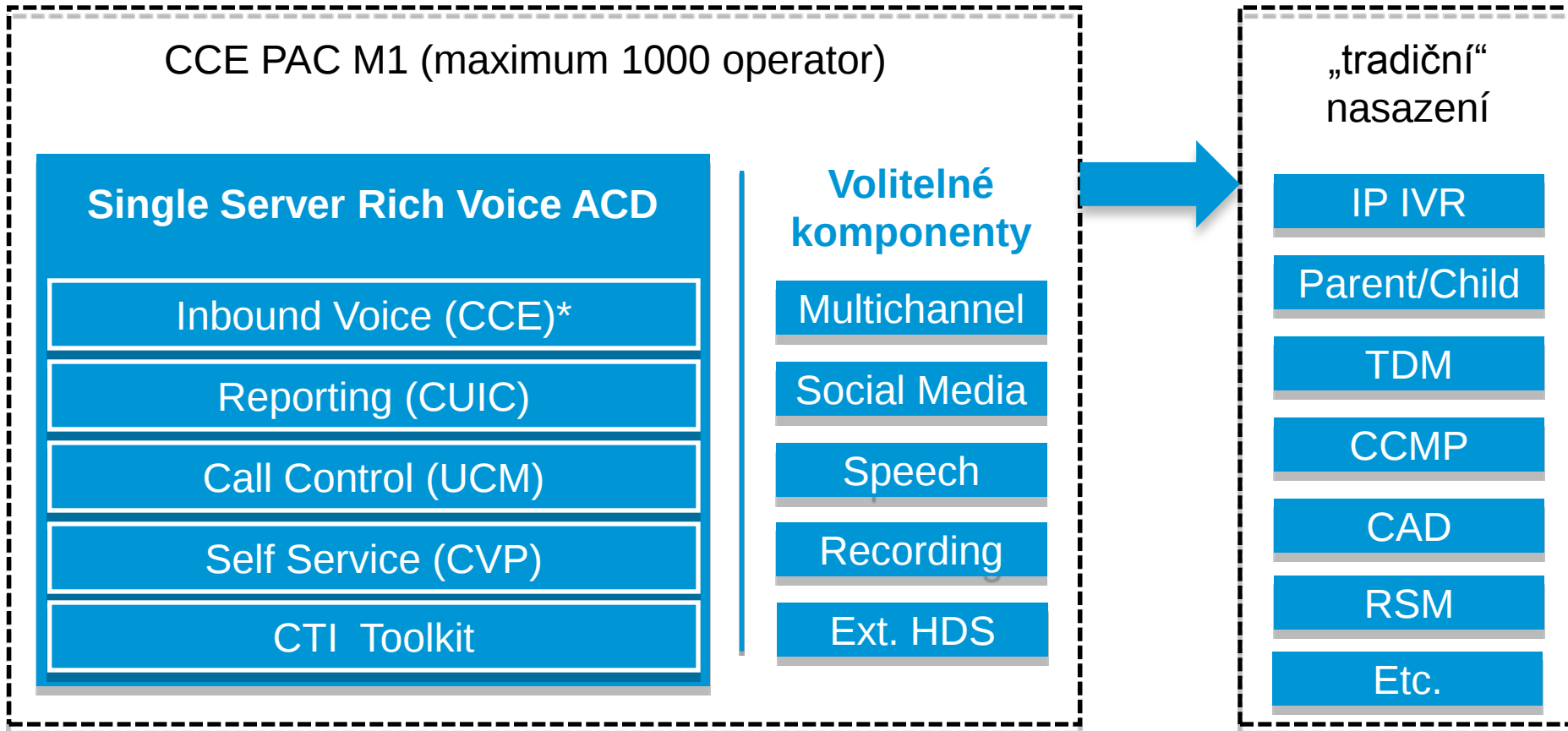
Up to 16 SFF disk drives (2.5") HDD or SSD

- Up to 1GB of flash-backed cache

6x PCIe slots, 2 x 10GbE SFP+ LOMs and 4 x 1GbE LOMs



# Packaged CCE – v8.5



\* zahrnuje Mobile Agent

# Packaged CCE – cenová struktura

| P/N           | Popis                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Cena     |
|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| CCE-PAC-M1    | Packaged Server Software License, need only 1 per deployment, includes: <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>UCCE</b> Server Software Licenses</li><li>• <b>2x CUIC</b> Standard Licenses</li><li>• <b>2x CVP</b> Studio Licenses</li><li>• Media kits for UCCE, CVP and CUIC</li></ul> | \$15,000 |
| CCE-PAC-AGENT | CCE Packaged Agent. Includes license for : <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>1 CTI</b> Premium Agent,</li><li>• <b>1 CVP</b> Port,</li><li>• <b>1 CVP</b> Redundant Port</li></ul>                                                                                                   | \$1,930  |

## Advantages compared to current model:

*-Additional applications built into server license (CUIC and Studio)*

*-Queue and self-service included in agent license*

# Packaged CCE – v9.0

CCE PAC M1 (maximum 1000 operátorů)

## Single Server Rich Voice ACD

*Web Configuration*

Inbound & Outbound Voice (CCE)\*

Reporting (CUIC)

Call Control (UCM)

Self Service (CVP)

Desktop (Finesse)

**Volitelné  
komponenty**  
Multichannel

Social Media

Speech

CVP Reporting

Recording

Ext. HDS

„tradiční“  
nasazení

IP IVR

Parent/Child

TDM

CCMP

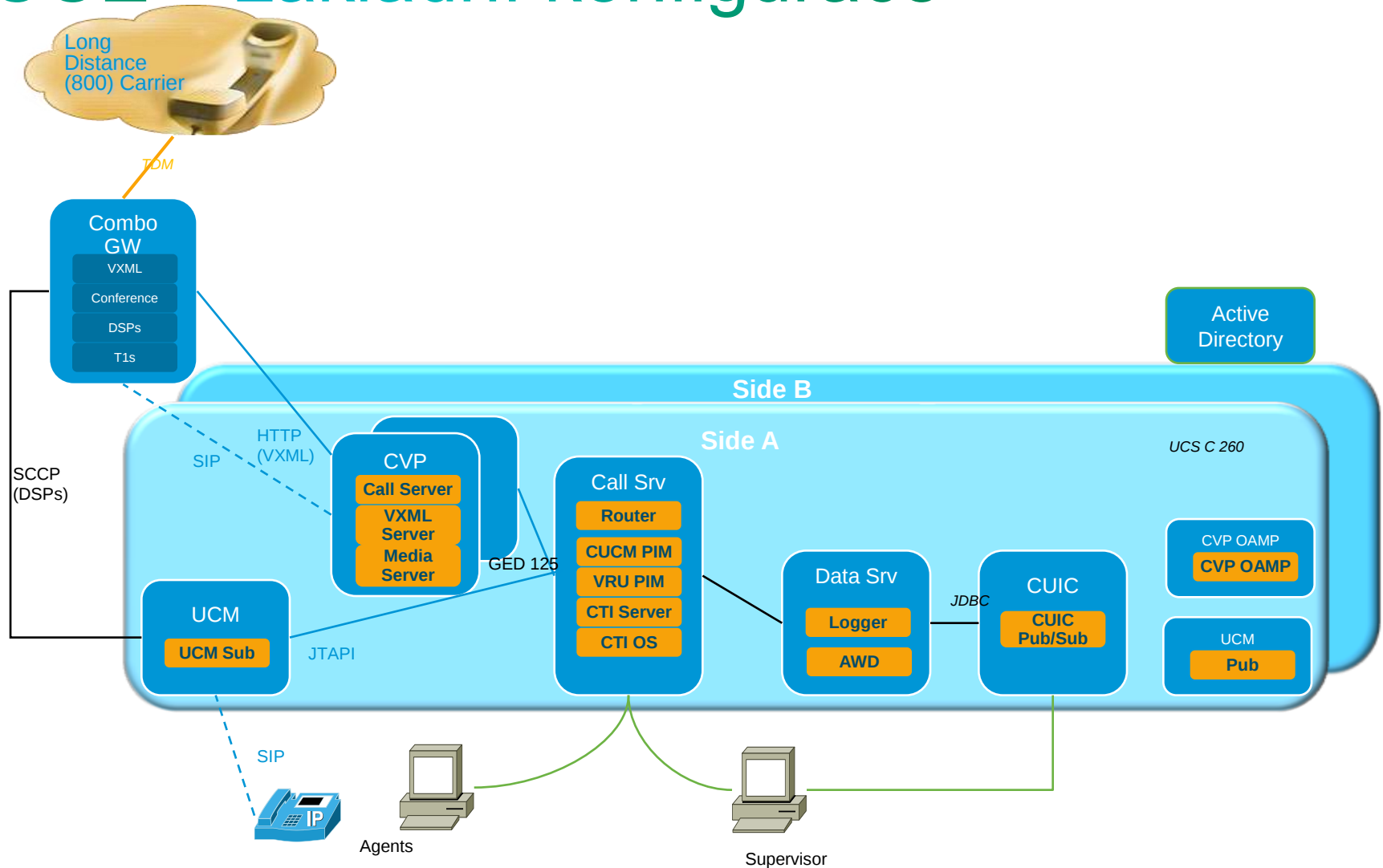
CAD

RSM

Etc.

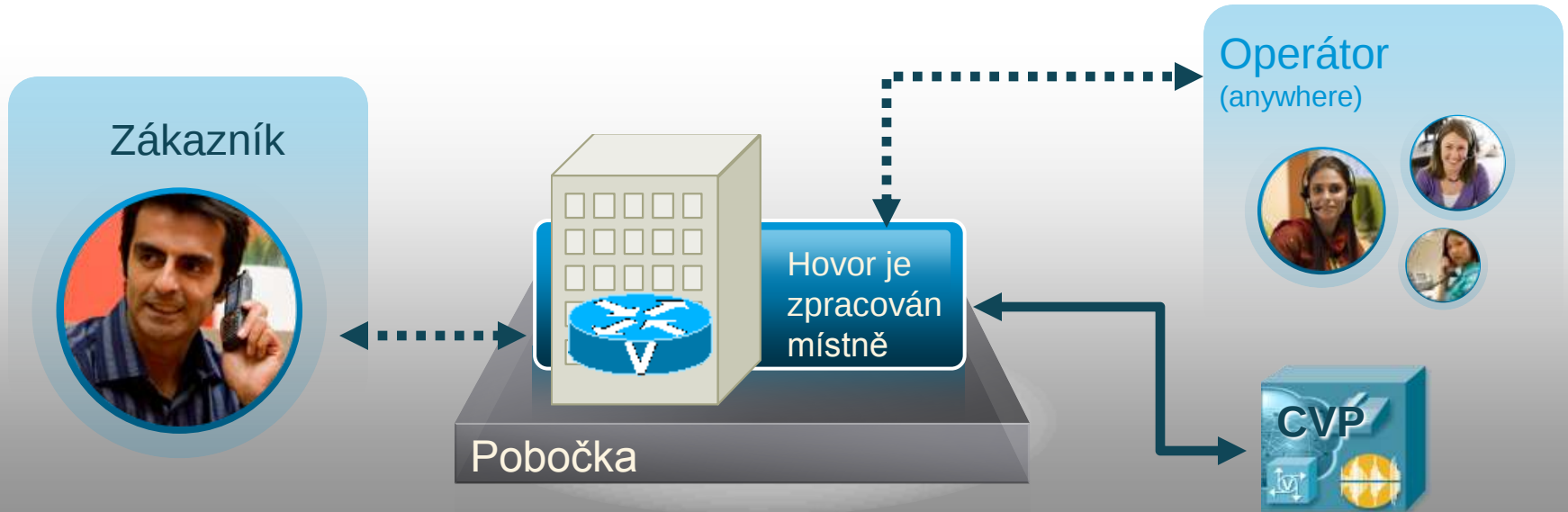
\* zahrnuje Mobile Agent

# PCCE – základní konfigurace



# Cisco Unified Customer Voice Portal

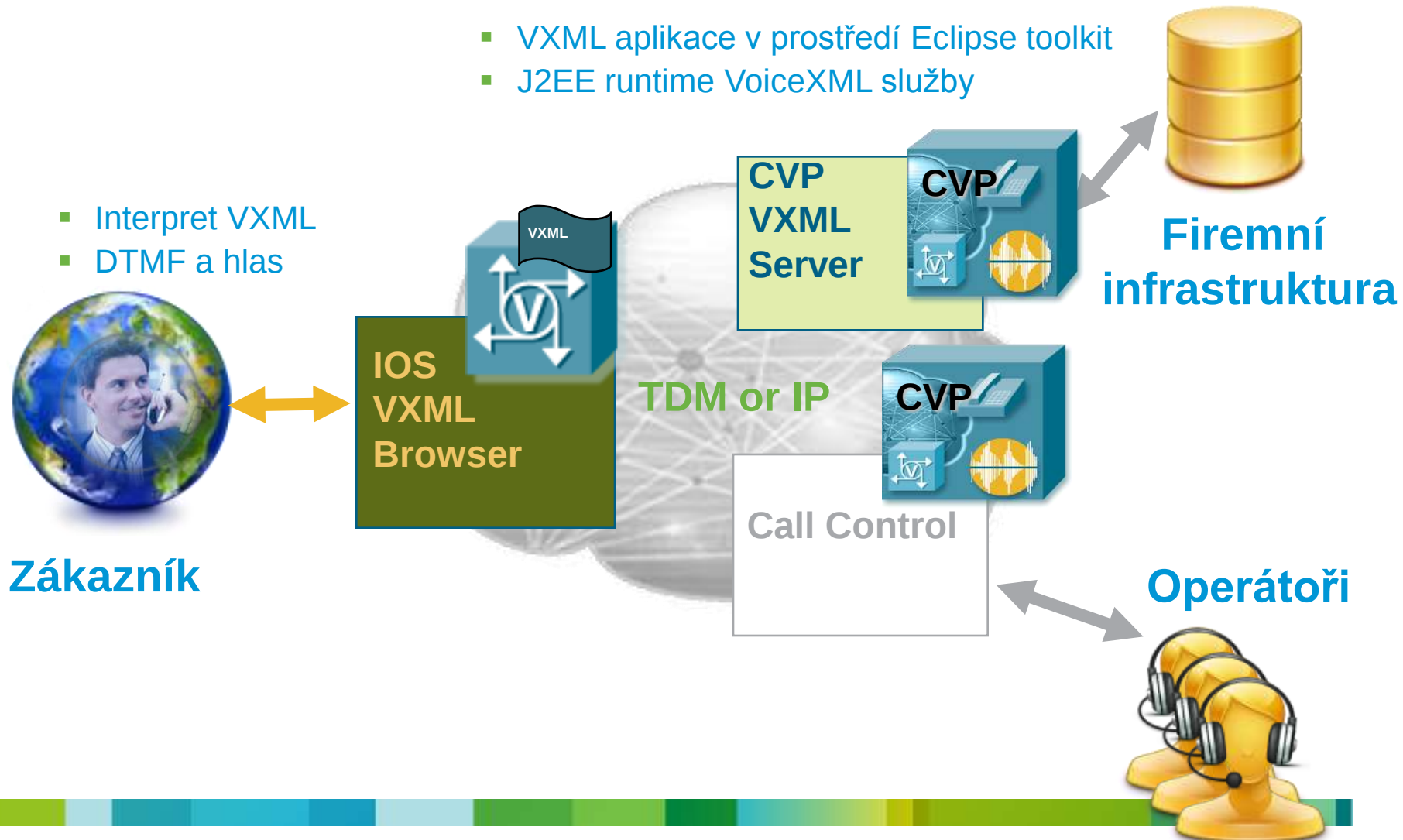
## Network-based self-service, queuing



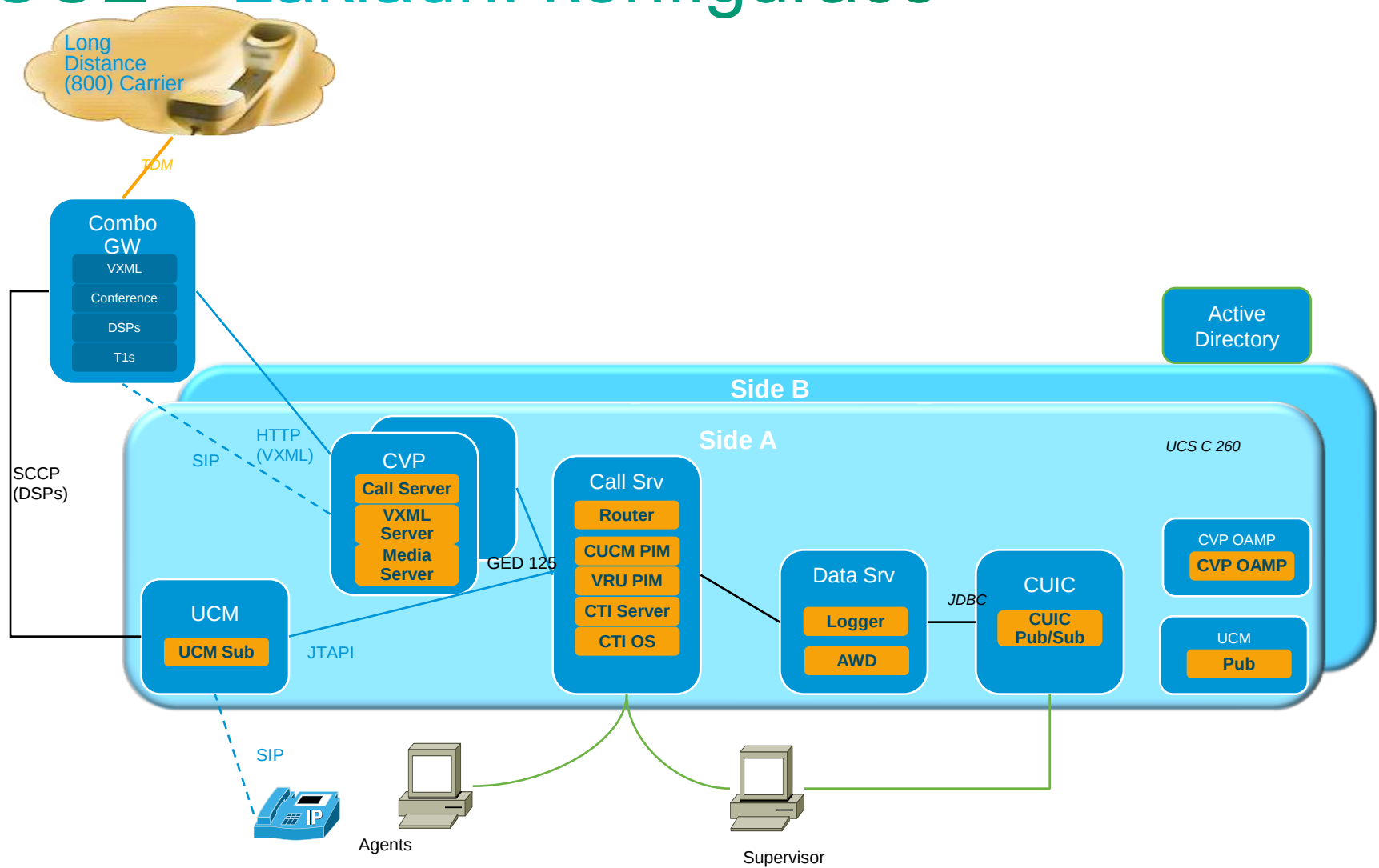
CVP - distribuovaná architektura s centralizovaným řízením:

- Hovor ve frontě a „IVR“ aplikace běží na hlasové bráně na pobočce
- Správa a dohled je centralizován
- Použití standalone self-service, nebo integrované v CC Enterprise

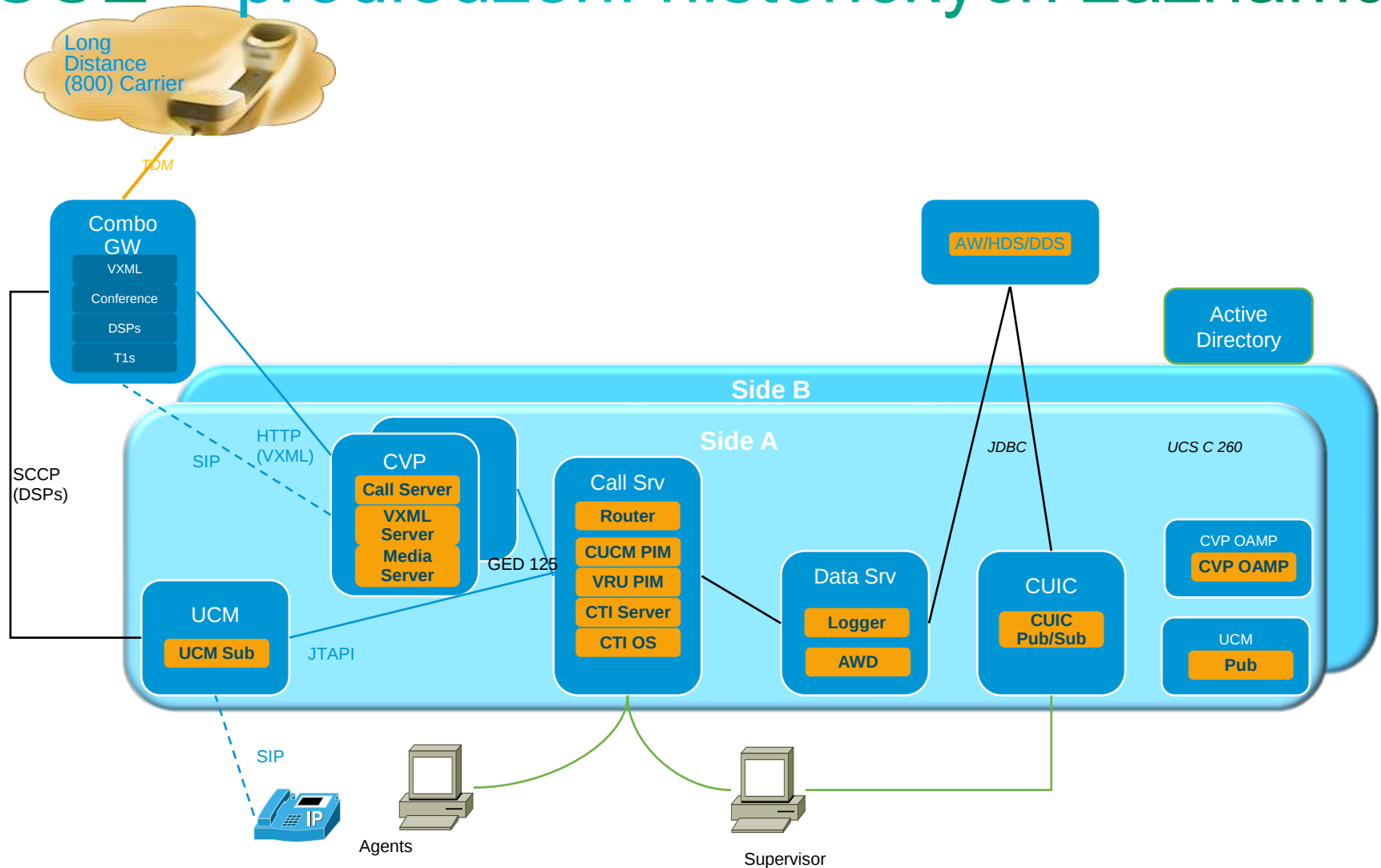
# CVP přehled



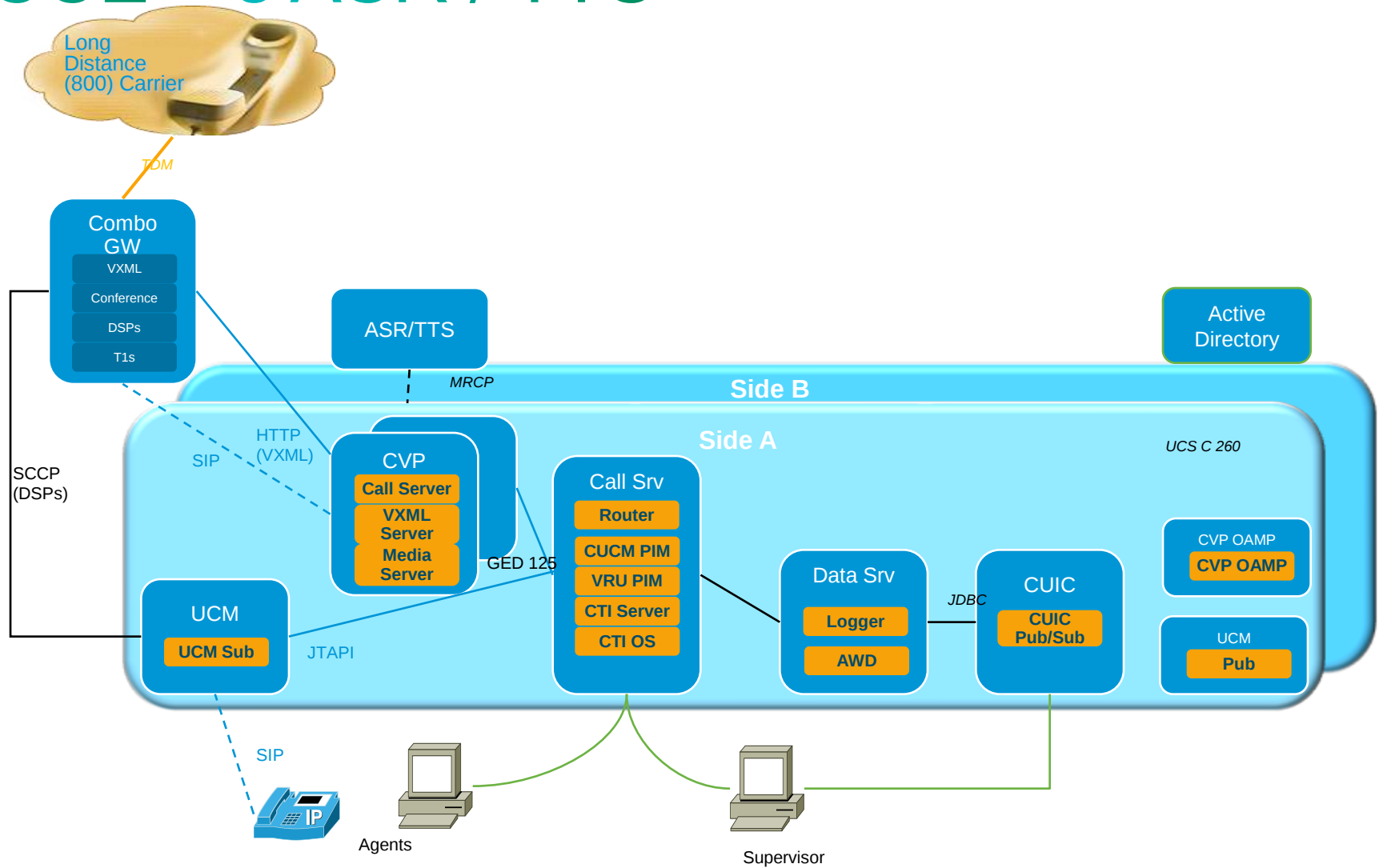
# PCCE – základní konfigurace



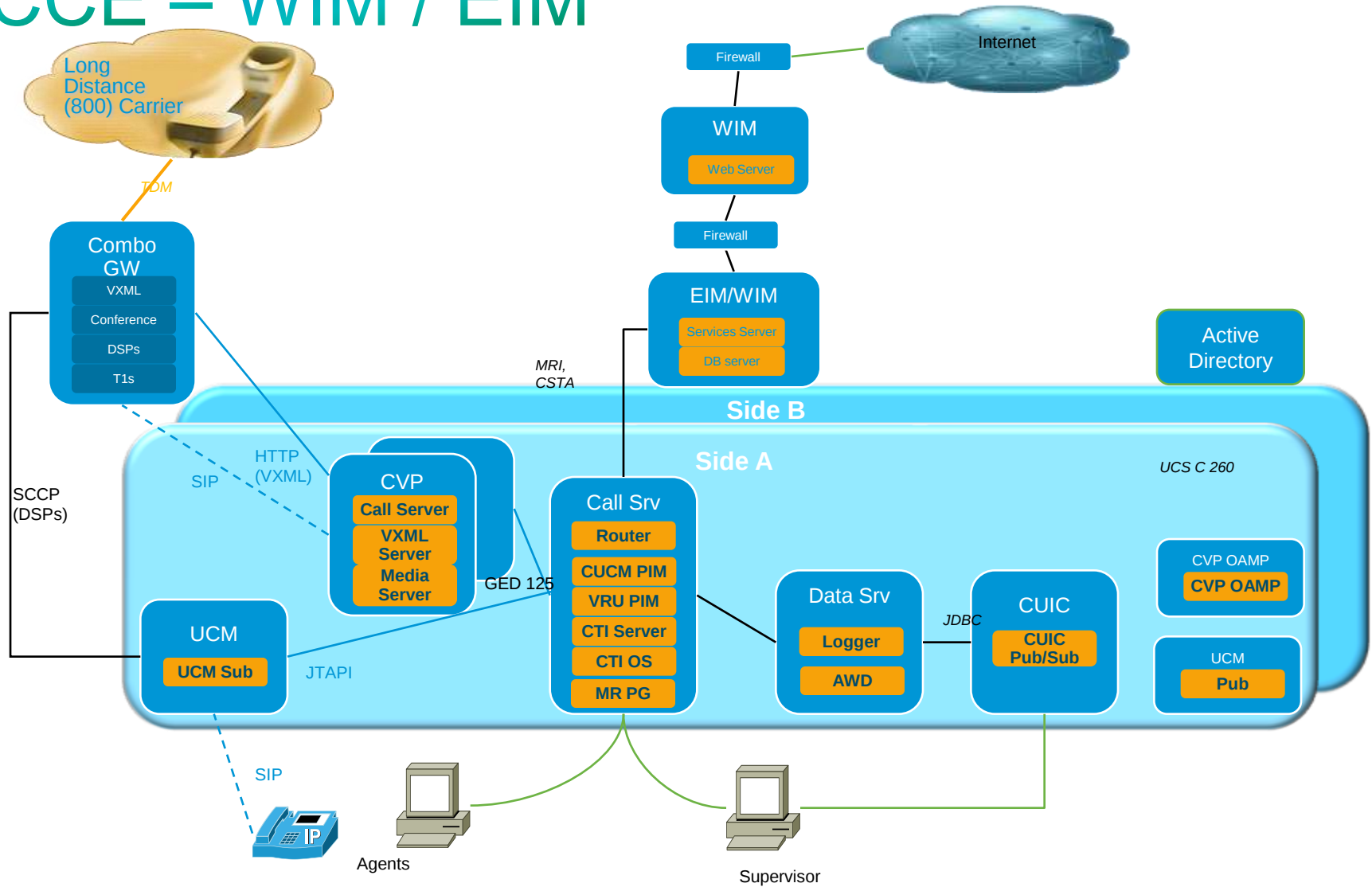
# PCCE – prodloužení historických záznamů



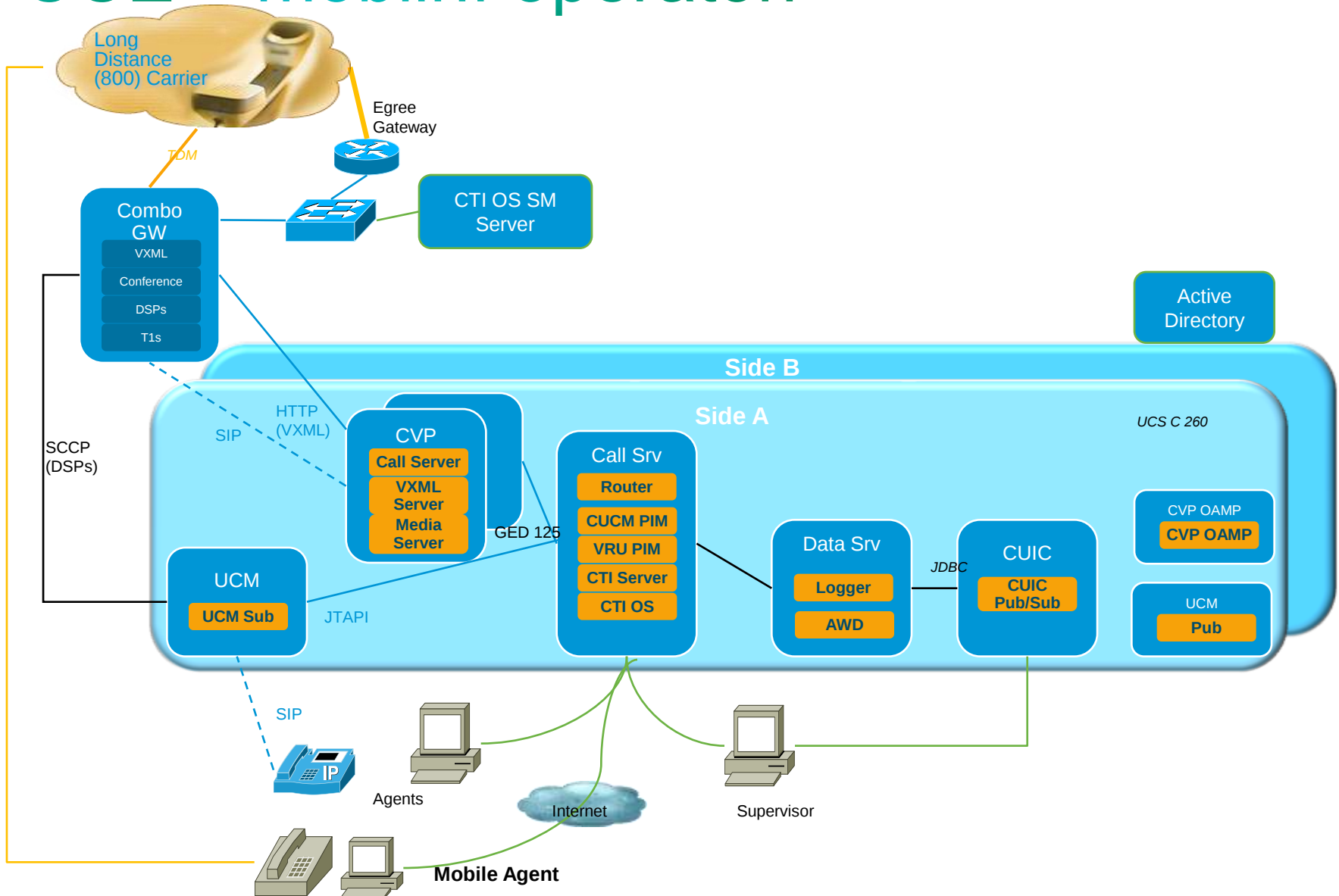
# PCCE – s ASR / TTS



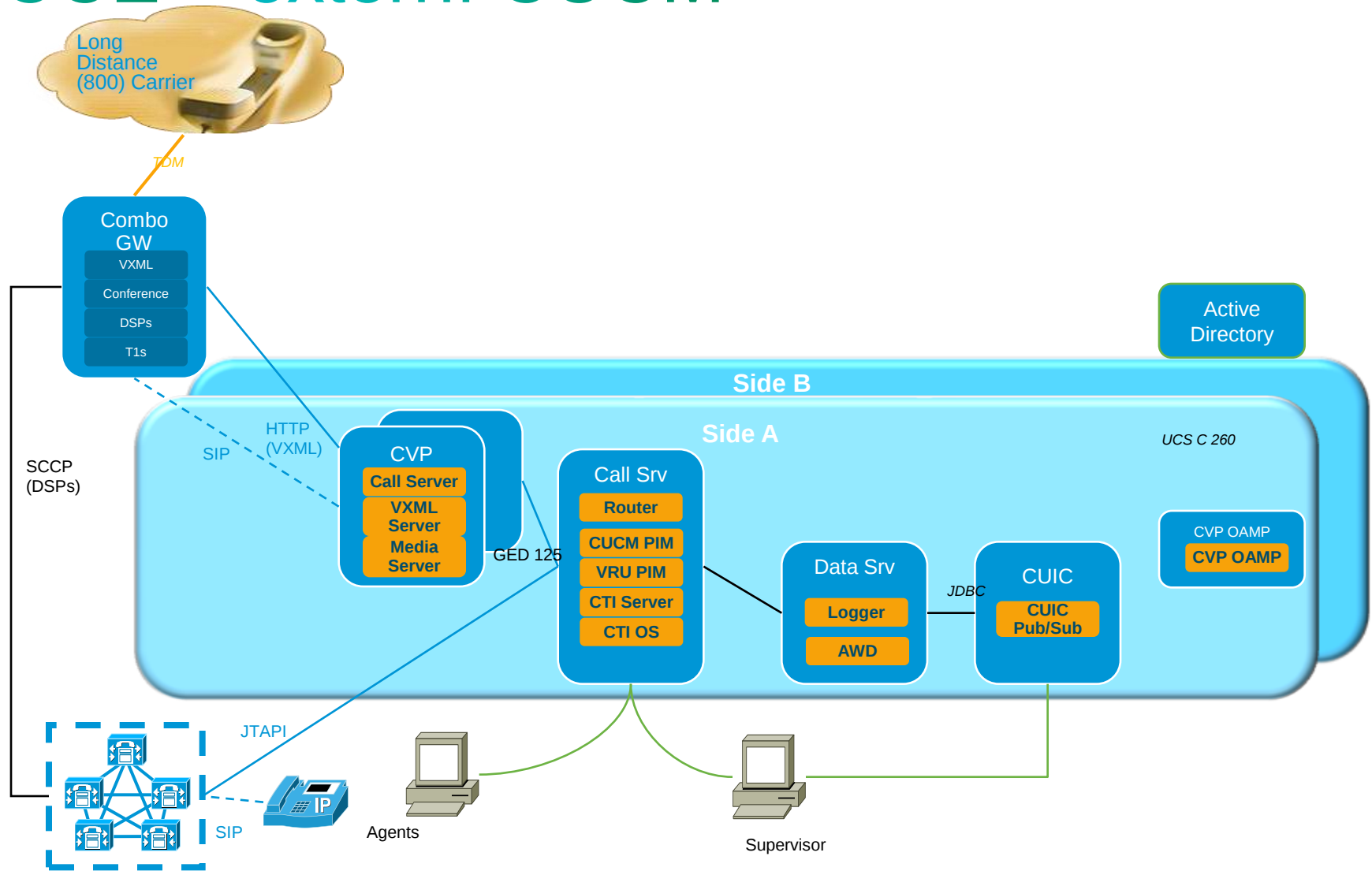
# PCCE – WIM / EIM



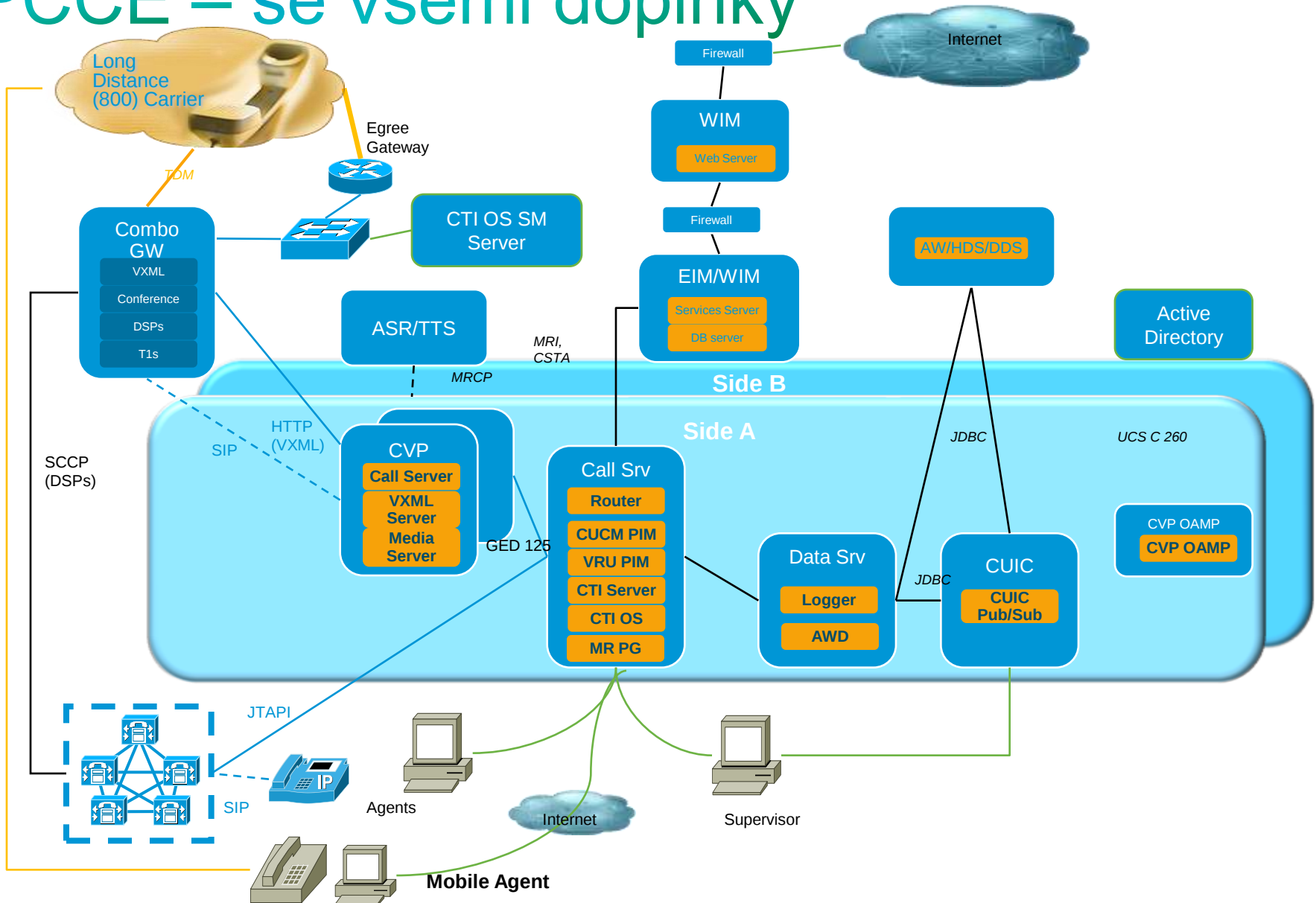
# PCCE – mobilní operátoři



# PCCE – externí CUCM



# PCCE – se všemi doplňky



# Agenda

- Intro
- Komponenty řešení
- Partnerské nadstavby = 15min
- Precision Routing
- Package CCE
- **UC klient v kontaktním centru**
- Summary



# Cisco UC klient / CC

## Integrace s webovým portálem

- Přístup uživatelů, zákazníků ke službám kontaktního centra
- Uživatelské služby: Presence, Click 2 Call / IM / WebEx today, Click 2 Video\* (1H2012)
  - *Jabber SDK API: XMPP (CAXL), Web Phone (AJAX), Video\* (PVE)*

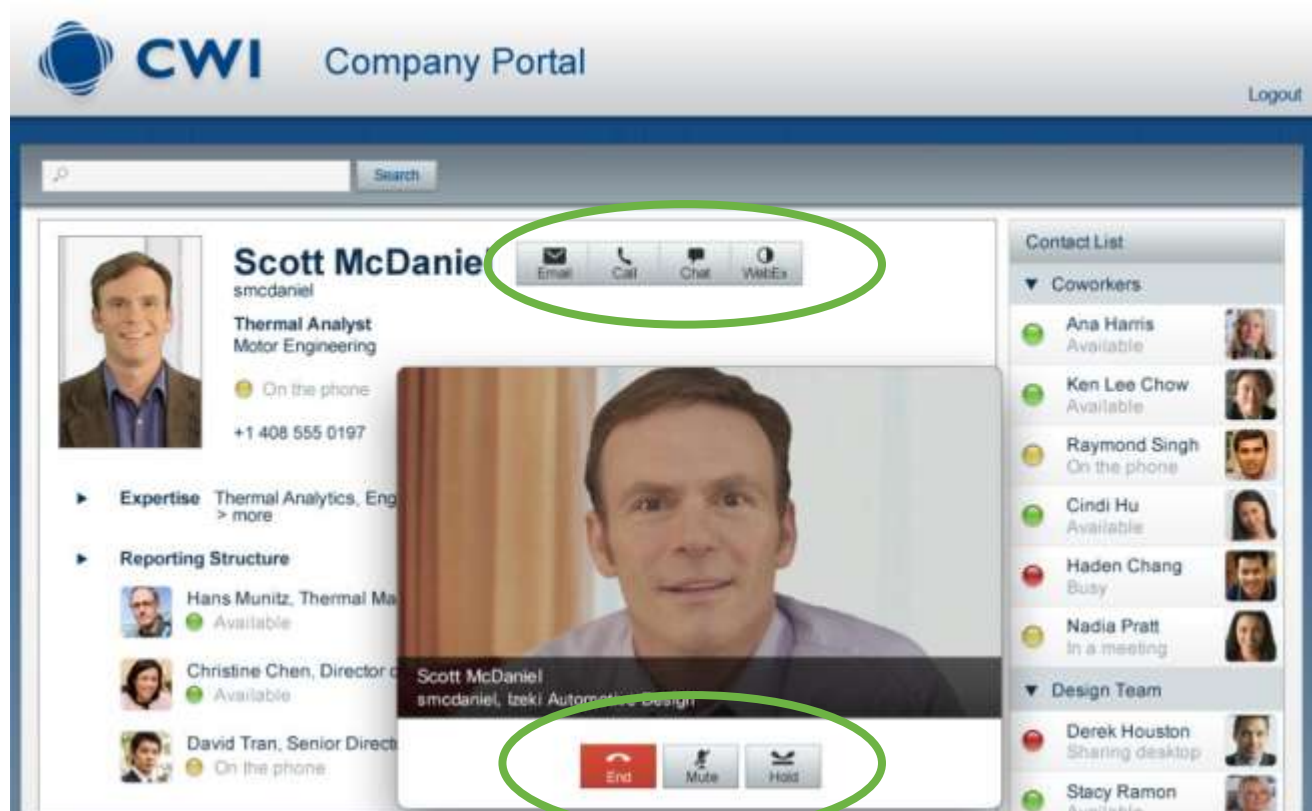
Presence  
enabled

IM / Chat  
enabled

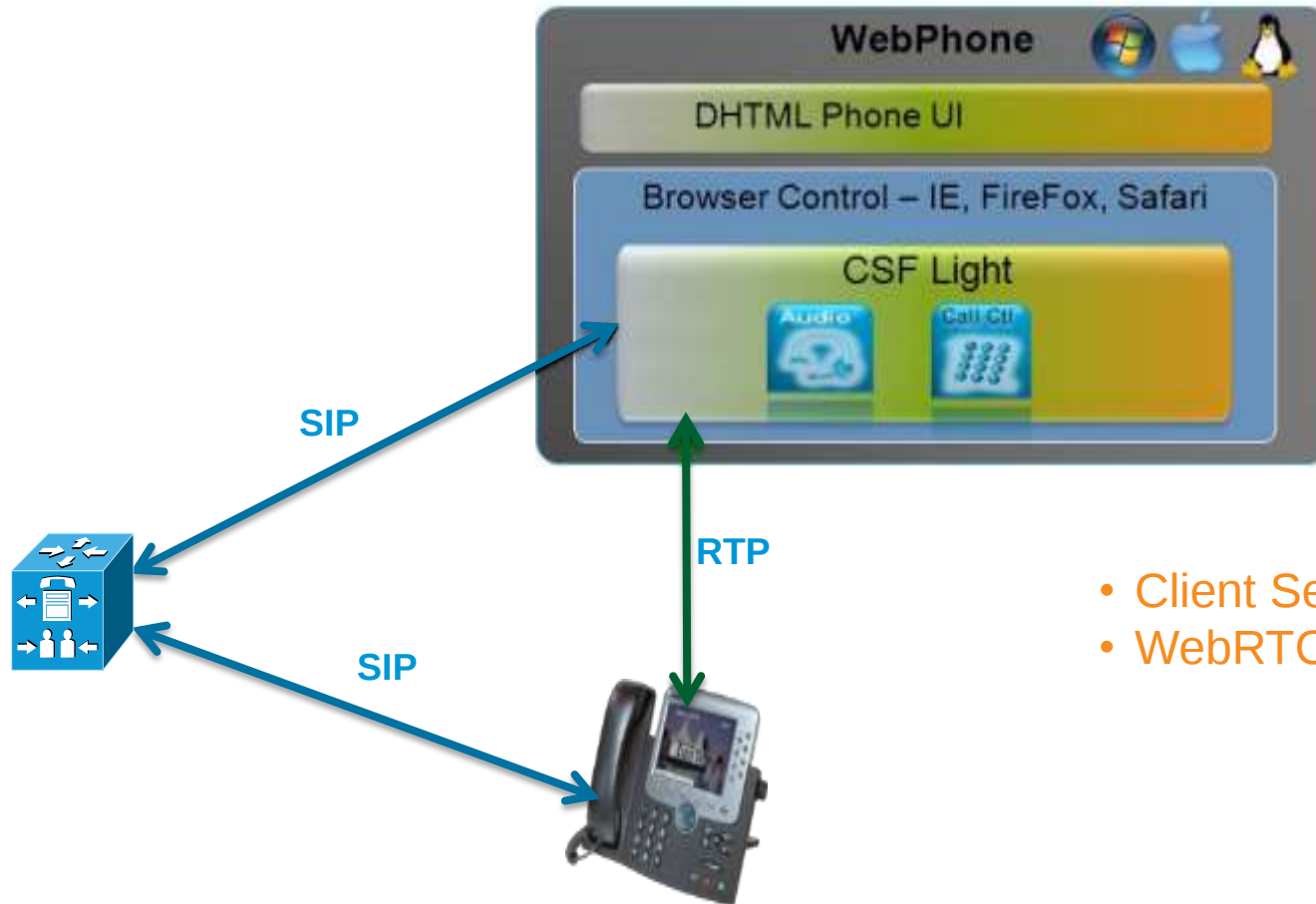
Click 2 WebEx  
enabled

Click 2 Call  
enabled

Click 2 Video\*  
enabled



# WebPhone architektura



- Client Services Framework
- WebRTC

# Agenda

- Intro
- Komponenty řešení
- Partnerské nadstavby
- Precision Routing
- Package CCE
- UC klient v kontaktním centru
- **Summary**



# Otázky a odpovědi

- Twitter [www.twitter.com/CiscoCZ](http://www.twitter.com/CiscoCZ)
  - Talk2Cisco [www.talk2cisco.cz/dotazy](http://www.talk2cisco.cz/dotazy)
  - SMS 721 994 600
- 
- Zveme Vás na **Ptali jste se...** v sále **LEO**  
1.den 17:45 – 18:30  
2.den 16:30 – 17:00

**Prosíme, ohodnot'te  
tuto přednášku.**

