



MCAL Developer Kit von Bucher + Suter

Webservice Schnittstelle für die einfache Integration von
Media Routing und Agent Desktop in Cisco UCCE.

Heute gehört die Kommunikation über E-Mail, Chat und anderen Web-basierten Formen zur Norm. Kunden leben und agieren Internet-orientiert und erwarten von Unternehmen, dass sie ihnen die heute üblichen Kommunikationstools zur Verfügung stellen. So ist Multichannel-Kundenservice nicht länger mehr eine Option, sondern wird zum Muss für einen Contactcenter-Betrieb. Die Multichannel-Technologie wird eingesetzt, um die Kundenzufriedenheit zu erhöhen, die Verkäufe zu steigern und die Infrastrukturkosten, dank online-Aktivitäten, zu senken.

Das b+s Multi Channel Application Link (MCAL) Developer Kit ermöglicht eine tiefe Integration von Multimedia-Applikationen zur Cisco Contact Center Suite. E-Mail, Chat, CRM-Tickets, Fax, Voice-Mail, etc können zum best geeigneten Agenten weitergeleitet werden.

Unternehmen verwenden das b+s MCAL Developer Kit, um Dienstleistungen und Kundenkommunikation unternehmensweit und über alle Kanäle transparent anzuwenden.

Agent Desktop

b+s MCAL wird z.B. für die Entwicklung von Agentenanwendungen, welche Voice und Web unterstützen, als standardisierte Schnittstelle eingesetzt.

Das b+s MCAL Developer Kit wird einerseits für die Integration von Applikationen mit geringem Aufwand verwendet und andererseits um auf eine Vielzahl der im Contactcenter vorhandenen Daten wie Caller Entered Digits, ANI, DNIS zuzugreifen. So können Screen Pops, Task Routing und Multimedia Skill basierendes Routing realisiert werden.

Vorteile auf einen Blick:

- Unterstützung für
 - Agenten-Stati und -Events
 - Anruf-Stati und -Events
 - Intelligentes Multimedia-Routing
 - Interaction Management
 - Screen Pops
 - CTI Agenten-Softphone
- Entwicklerunterstützung durch b+s
- Einfaches Deployment
- Schnelle Webservice Entwicklungs-umgebung
- Fehlertolerante und redundante Architektur
- Zertifiziert durch Cisco Technology Developer Program



Technische Umsetzung

Die b+s MCAL Webservice Schnittstelle erlaubt eine mühelose Integration anhand der offenen Standards, die den Entwicklern zur Verfügung stehen; sie müssen sich nicht um proprietären Datentransfer und Versionsinkompatibilität kümmern.

Der Cisco Media Routing Peripheral Gateway (MR PG) ist der Interoperabilitätspunkt zwischen Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE) und anderen Systemen wie Mailserver, Faxserver, CRM-Applikationen, Ticketing Applikationen, etc.

Mit b+s MCAL als Schnittstelle werden Interaktionen in Echtzeit und Agenten-Status zwischen den peripheren Systemen und UCCE MR PG and CTI-Server gemanagt. Alle eingehenden Tasks werden vom Cisco UCCE verarbeitet und zu dem am besten dafür geeigneten Agenten weitergeleitet. Das b+s MCAL Developer Kit bietet Multichannel-Anwendungen (Tasks) und Agenten-Informationen für ein detailliertes Reporting in Cisco UCCE.



Verfügbare vor-integrierte Applikationen:

- MS Exchange
- Lotus Notes
- Fax
- Voice Mail
- Jabber IM via XMPP
- ARS Remedy CRM
- Tasks (Trouble Tickets, Bestellungen, Service-Anfragen, etc.)
- Moxie CIM (nGenera/Talisma): E-Mail / Chat
- Eudata: IM / Video
- ITyx:
- Rightnow:



Maximaler Erfolg für Ihr Contactcenter

Ein erfolgreiches Contactcenter erfordert die effiziente Integration der richtigen Technologie und Systeme. Mit dem Kauf eines b+s MCAL Developer Kits entscheiden Sie sich für eine vielseitig einsetzbare und kostengünstige Lösung.

Bucher + Suter hat mehr als 25 Jahre Erfahrung in der Contactcenter-Integration und -Implementierung. Die Dienstleistungspalette wird mit Consulting, Lösungsdesign, Entwicklung, Wartung und Support ergänzt.

System Informationen

Unterstützte Betriebssysteme

- Windows 2003 und 2008

Unterstützte Cisco UCCE Versionen

- Cisco UCCE 7.2, 7.5, 8.0 und 8.5