

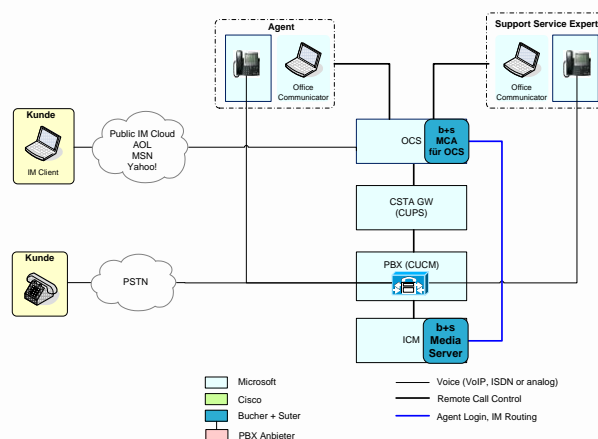


## Multi Channel Adapter (MCA) für Microsoft Office Communications Server

Integriert Cisco UCCE mit Microsoft OCS und verbindet Multichannel-Interaktionen mit traditioneller Telefonie.

Heute erwarten Kunden verschiedenste Kommunikationsmöglichkeiten mit Contactcenter, z.B. via E-Mail oder Chat; denn diese Kanäle sind effizienter und flexibler als Telefongespräche. Im Contactcenter selber verursacht dies einen Anstieg im Umfang der eingehenden Multi-Channel-Interaktionen. Die Herausforderung für Unternehmen besteht darin, eine kostengünstige Strategie zu entwickeln, damit Contactcenter, Helpdesks und Kundenservice-Teams das Routing und Verarbeiten von eingehenden E-Mails und Chat-Anfragen effizient und intelligent verarbeiten können.

Der Multi-Channel Adapter (MCA) für Microsoft Office Communications Server (OCS) von Bucher + Suter (b+s) ist eine Verbindungsapplikation von Microsoft OCS und Cisco UCCE. Als zentrale Serverkomponente informiert sie Cisco UCCE über Microsoft OCS Anfragen und leitet diese Interaktionen basierend auf der UCCE Routing-Logik zu den Agenten weiter. Skill based Routing für Multichannel-Interaktionen bedeutet, dass der Agent, der die Interaktion empfangen wird, über die notwendigen Kenntnisse und Fähigkeiten verfügt, um die Kundenanfrage kompetent zu erledigen. Ausserdem bietet b+s MCA für OCS die Möglichkeit zum Präsenzmanagement. Es ermöglicht Cisco UCCE, jeden Agenten zu überwachen, unabhängig vom Kommunikationskanal. Wenn z.B. ein Agent mit einem Telefonanruf beschäftigt ist, wird Cisco UCCE keine Chat-Anfrage zu diesem Agenten leiten. b+s MCA für OCS leitet Call Attached Data (z.B. Customer Entered Digits oder Anrufer-identifikation) zu Cisco UCCE, wo sie dann zu Routingzwecken sowie zur Ablage von Reports gebraucht werden.



b+s MCA für OCS unterstützt Firmen, ihre Kosten für Contactcenter zu senken und ihre Gewinne zu steigern.

Als Beispiel können Gelegenheitsbesucher einer Webseite zu einem Kauf angeregt werden. Sie haben auf der Webseite die Möglichkeit, via Chat mit Agenten Kontakt aufzunehmen und bei Bedarf ihre Fragen zu stellen. Sind sie anschliessend vom Angebot überzeugt, können sie den Kauf gleich tätigen.

Chatten heisst auch, manchmal mit mehreren Kunden gleichzeitig zu kommunizieren. Eine Eigenschaft, die b+s MCA für OCS ebenfalls berücksichtigt. Vorteil: können mehrere Kunden gleichzeitig bedient werden, wird die Wartezeit in der Warteschlange reduziert und die Agenten können ihre Zeit noch effizienter nutzen

### Anwendungsbeispiel:

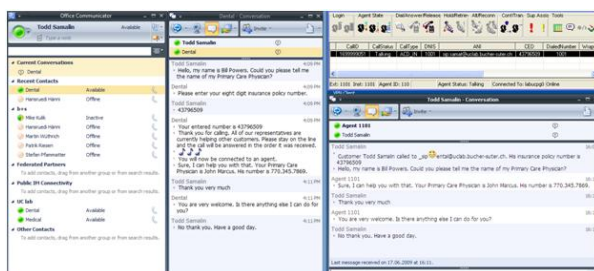
Folgendes Beispiel zeigt den Ablauf einer Chat-Anfrage mit b+s MCA für OCS und Cisco UCCE:



- Der Kunde klickt auf der Firmen-Webseite auf die Schaltfläche "Chat mit Kundenservice".
- Es erscheint ein neues IM-Fenster (z.B. AOL, Yahoo!, MSN oder Microsoft Office Communicator) und die Chat-Sitzung beginnt.
- Die Chat-Anfrage gelangt in die Warteschlange der entsprechenden Skillgruppe. Die Auswahl dieser Gruppe erfolgt je nach dem, wo sich der Kunde auf der Webseite befand, als er den Chat startete.
- Sobald ein Agent frei wird, leitet Cisco UCCE die Chat-Anfrage auf den Cisco CTI OS Agent Desktop, basierend auf der UCCE Routing-Logik.
- Der Agent nimmt die Microsoft Office Communicator (MOC) Chat-Sitzung an und MOC erscheint automatisch auf dem Desktop des Agenten.
- Hat der Kunde eine Frage zu einem bestimmten Formular, verwendet der Agent OCS, um eine Desktop-Sharing-Sitzung zu starten, und übernimmt das Formular. Während der Kunde den Bildschirminhalt und die Aktionen des Agenten sieht, erklärt der Agent die Lösung. Der Agent oder Kunde kann die Sitzung jederzeit zu einem Telefonanruf oder einer Videokonferenz umwandeln. Für diese Funktionalität wird MOC vorausgesetzt.
- Jetzt stellt der Kunde eine schwierige technische Frage. Der Agent kontaktiert darauf einen zweiten Agenten aus der technischen Supportabteilung via Chat und fragt, ob der Agent verfügbar ist und fügt ihn zu der Sitzung mit dem Kunden hinzu.
- Nachdem alle Fragen des Kunden beantwortet sind, beendet er den Anruf. b+s MCA für OCS leitet die dem Anruf beigefügten Daten an Cisco UCCE zum Reporting weiter.

## Funktionen und Vorteile:

- Erlaubt dem Kunden, seinen bevorzugten Kommunikationskanal zu wählen.
- Kunde kann das öffentliche IM Netzwerk seiner Wahl benutzen (AOL, Yahoo!, MSN oder Microsoft Office Communicator), um mit Agenten zu kommunizieren, ein Protokoll der Sitzung zu speichern oder zu drucken.
- Erhöhung der First-Call-Resolution aufgrund von Desktop-Sharing und Chat-Konferenzen.
- Reduktion der Bearbeitungszeit, weil Einbezug von Fachexperten mit Voice oder Chat rasch möglich ist.
- Warenkorbvergrößerung indem Agenten während Chat-Sitzungen auf zusätzliche Produkte hinweisen können.
- Agenten können mehrere Kunden gleichzeitig assistieren.
- Reduktion der Warteschlangen-Wartezeiten, da Chat-Interaktionen oft schneller und effizienter sind als Telefongespräche.
- Agenten haben die Möglichkeit, proaktiv Chatsitzungen mit potentiellen Kunden zu initiieren, um so die Umsätze zu steigern.



Beispiel einer Chatsitzung zwischen einem Kunden und einem Agenten mit MOC und Cisco CTI OS Agent Desktop

## Minimale Systemanforderungen

- Cisco UCCE Version 7.5
- Microsoft OCS R2