



b+s Smartphone Agent

Mobilität pur im Contactcenter:
Smartphone-App für Contactcenter-Agenten.

Zahlreiche Contactcenter haben heute das Bedürfnis, ihre Agenten infrastrukturmässig so auszurüsten, dass sie Anrufe kompetent bearbeiten können ungeachtet ihrer geografischer Lage (im Contactcenter oder mobil). Oft sehen sich Unternehmen gezwungen, während Zeiten mit hohem Callvolumen oder in Notfällen zusätzliches Personal einzustellen. Zusätzliches Personal in solchen Situation zu mobilisieren ist kritischer Bestandteil der Kundendienststrategie.

b+s Smartphone Agent ist eine auf Smartphone-basierte Computer-Telefonie-Integrations-App (CTI-App), die in genau solchen Situationen eingesetzt werden kann. Agenten können sich am Cisco Contactcenter anmelden und empfangen Kundeninformationen, die mit dem Eintreffen eines Anrufs automatisch angezeigt werden.

Außendienstmitarbeiter, die sich unterwegs befinden, können Anrufe von Kunden entgegennehmen und erhalten auf ihrem Smartphone automatisch alle Anruferinformationen, welche vom Cisco Contactcenter weitergeleitet wurden.

Beim Eintreffen eines Telefonanrufs kann b+s Smartphone Agent in automatisch öffnenden Fenstern Standarddaten wie ANI, DNIS oder/und benutzerdefinierte Datenfelder (vom Anrufer eingegebene Nummern oder Anruferprofil, die von einem CRM-System abgerufen werden) anzeigen.

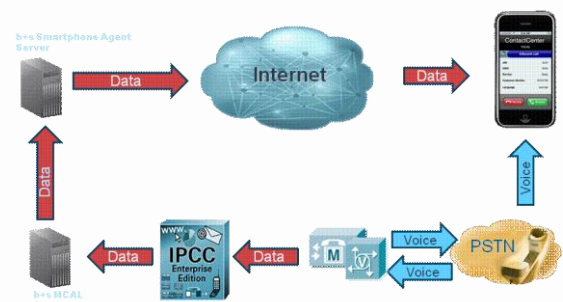


Ausserdem bietet b+s Smartphone Agent allgemein verwendete Contactcenter-Funktionen für die Nachbearbeitung sowie eine Liste für die verschiedenen Agentenstati.



Architektur

b+s Smartphone Agent wurde für die Zusammenarbeit mit Cisco Unified Contact Center Enterprise (UCCE) entwickelt. Smartphones, die zusammen mit der App installiert wurden, werden mit der Standardfunktion 'Mobile Agent' konfiguriert und verwaltet. Das Routing von Anrufen an einen mobilen Kundendienstberater erfolgt nach denselben Regeln wie für Kundendienstberater, die in Contactcenter Gebäuden arbeiten. Für Vorgesetzte werden Standard-Reporting-Tools und Programme fangewendet.



Bitte beachten Sie, das sowohl b+s MCAL Server als auch b+s Smartphone Agent Server im Lieferumfang der Softwarelizenz enthalten sind.



Anwendungsbeispiel

Im folgenden Beispiel erhält ein mobiler Agent unterwegs einen vom Contactcenter weitergeleiteten Anruf:

- Ein Mitarbeiter im Außendienst beginnt seinen Arbeitstag mit der Anmeldung an der b+s Smartphone Agent-App und schaltet den Status auf „Bereit“. Der Mitarbeiter ist jetzt in Cisco UCCE für die Entgegennahme von Anrufen bereit.
- Wenn ein Kunde im Contactcenter anruft, durch ein IVR-Menü navigiert und nach der Eingabe einer Kontonummer eventuell aussteigt, trifft die UCCE-Software von Cisco eine Routing-Entscheidung aufgrund der Qualifikation und Verfügbarkeit.
- Die Wählnummernerkennung (DNIS) und Anrufererkennung, Menüoptionen und Kontonummer (oder andere vom Anrufer eingegebene Daten) werden von Cisco UCCE zur b+s Multi Channel Application Link (b+s MCAL) geleitet.
- Anschließend werden die angefügten Daten von b+s MCAL an b+s Smartphone Agent Server-Anwendung und an das Smartphone-Gerät des Kundendienstberaters geleitet.
- Cisco Unified Communications Manager (CUCM) wählt die Telefonnummer des Mobilgeräts, um den Anruf zu initiieren.
- Der Kundendienstberater beantwortet den Anruf auf seinem Mobiltelefon.
- Nach dem Beenden des Anrufs kann die Smartphone Agent-App so eingestellt werden, dass sie den Kundendienstberater wieder in den Status „Bereit“ oder „Nachbearbeiten“ schaltet.
- Wenn der Berater in den Status „Nicht bereit“ schaltet, kann ihn die Anwendung zur Eingabe einer Begründung auffordern, die vom Administrator der Smartphone Agent-App ausgewählt wurden. Diese Begründungscodes werden in den Cisco UCCE-Berichten angezeigt.

Technische Spezifikationen

- Netzwerkunterstützung
 - Sprach- und Datenkommunikation über 3G
- Geräteunterstützung:
 - iPhone 3GS
 - Blackberry (zukünftig)
- Cisco Mobile Agent
 - Unterstützt das Call-by-Call-Modell für die Anrufbearbeitung

b+s Smartphone Agent

Funktionen auf einen Blick:

- **automatisch öffnende Fenster:** Die flexiblen und einfach zu konfigurierenden automatischen Fenster von b+s Smartphone Agent zeigen zeitgleich mit Eintreffen des Telefonanrufs auf dem Mobilgerät des Mitarbeiters die relevantesten Informationen an.
- **Telefonie-Steuerung:** Während der Bearbeitung eines Anrufs kann ein Kundendienstberater den Anruf weiterleiten, in die Warteschleife schalten, Konferenzgespräche durchführen usw.
- **Routing:** b+s Smartphone Agent kann die kapazitätsbasierte Routing-Funktion von Cisco UCCE nutzen. Cisco UCCE ermittelt, welcher mobile Kundendienstberater den Anruf entgegennehmen sollte, und zwar aufgrund der Verfügbarkeit (Angemeldet/Abgemeldet/Bereit/Nicht bereit), Mitarbeiterqualifikation, Standort des Anrufers, geografischen Territorien, Anrufer-Informationen (ANI, DNIS, CED usw.), fairen Verteilung zwischen den Mitarbeitern (z. B. am längsten verfügbar), Tageszeit/Wochentag und aufgrund benutzerdefinierter Regeln, die den besonderen Anforderungen eines Unternehmens entsprechen.