

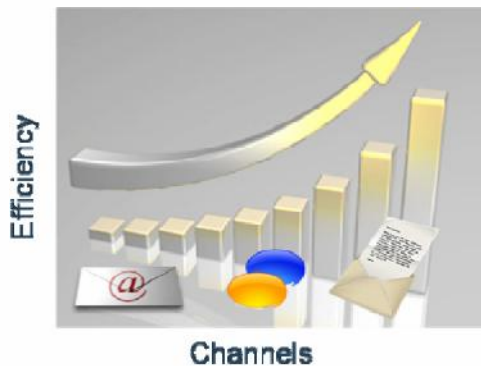


MCAL von Bucher + Suter

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

b+s Multi Channel Application Link (MCAL) ermöglicht die Integration von Channel- oder Task-Management-Applikationen zur Cisco Contact Center Suite. Multichannel Kommunikation wie IM (Chat), E-Mail, CRM Tickets, Fax, VoicE-Mail und andere Interaktionstypen können über die Contact Center Plattform gerouted und dem Agenten präsentiert werden.

Firmen verwenden b+s MCAL, 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.

b+s MCAL Kunden sind in der Lage, mit wenig Aufwand Applikationen zu integrieren und auf eine Vielzahl der im Contact Center vorhandenen Daten wie Caller Entered Digits, ANI, DNIS zuzugreifen. So können Screen Pops, Task Routing und Multimedia Skill basierendes Routing realisiert werden.

DeskPhone von b+s ist ein hervorragendes Beispiel wie eine Applikation mit MCAL in ein Contact Center integriert werden kann. Es ist eine benutzerfreundliche Applikation, die es Agenten erlaubt, Telefonate, E-Mails, Voice Mails und Web Callbacks in einem einzigen GUI zu verwalten.

Vorteile auf einen Blick:

- Unterstützt Multi-Channel Routing, Call Events, Agenten Events, Kontrolle über Call Status und Agent Status
- Entwicklerunterstützung durch b+s
- Einfaches Deployment
- Webservice Schnittstelle
- Fehlertolerante und redundante Architektur
- Zertifiziert durch Cisco Technologie Entwicklungsprogramm



Entwicklungs-Support

Entwickler haben die Möglichkeit sich beim Bucher + Suter Entwickler Unterstützungsprogramm zu registrieren und einer Gemeinschaft von Benutzern beizutreten, um Erfahrungen im Zusammenhang mit der Entwicklung von MCAL Integrationen auszutauschen.

Wünschen Sie weitere Informationen, wie wir Ihr Contact Center System voll integrieren können, kontaktieren Sie bitte info@bucher-suter.com.

Technische Umsetzung

Die b+s MCAL Webservice Schnittstelle erlaubt eine mühelose Integration anhand der offenen Standards, die den Entwicklern zur Verfügung stehen und 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. b+s MCAL, als Schnittstelle, befindet sich auf dem MR PG API. Alle eingehenden Aufträge werden vom Cisco UCCE abgehandelt und, mit Hilfe der Scripting Logik von UCCE, zu dem am besten dafür geeigneten Agenten weitergeleitet. Sämtliche Daten der Aufträge sowie diejenigen der Agenten sind über b+s MCAL verfügbar.

Maximaler Erfolg für Ihr Contact Center

Ein erfolgreiches Contact Center erfordert die effiziente Integration der richtigen Technologie und Systeme. Mit MCAL von Bucher + Suter entscheiden Sie sich für eine vielseitig einsetzbare und kostengünstige Lösung.

Bucher + Suter hat mehr als 25 Jahren Erfahrung in der Contact Center Integration und Implementierung. Weitere Dienstleistungen sind:

- Contact Center Business Consulting
- Lösungsdesign, Applikationsentwicklung, Integration und Implementation
- Support und Wartung

Diese umfassende Dienstleistungspalette hilft Ihnen dabei, die Kundenzufriedenheit Ihrer Kunden zu maximieren und die Technologieinvestition langfristig zu schützen.

Funktionen

b+s MCAL unterstützt die Entwicklung von

- Task Routing und Channel Management
- Intelligentes Multimedia Routing
- Screen Pops
- CTI Agent Soft Phone



Erhältliche, vorintegrierte Anwendungen:

- E-Mail, basierend auf
 - MS Exchange
 - Lotus Notes
- Media basierend auf
 - Fax
 - Voice Mail
- Jabber IM via XMPP
- ARS Remedy Ticketing
- nGenera E-Mail/chat

Von Cisco unterstützte Versionen:

- Unified Contact Center Enterprise v7.1 oder höher