



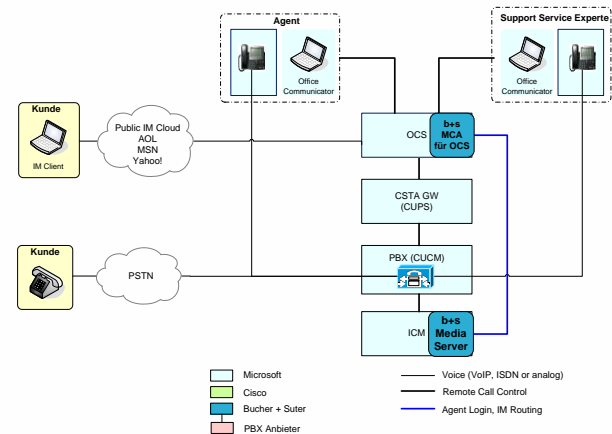
Multi-Channel Adapter für Microsoft Office Communications Server von Bucher + Suter

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

Heute erwarten Kunden verschiedenste Kommunikationsmöglichkeiten mit Contact Centers, z.B. via E-Mail oder Chat; denn diese Kanäle sind effizienter und flexibler als Telefongespräche. Im Contact Center selber verursacht dies einen Anstieg im Umfang der eingehenden Multi-Channel Interaktionen. Die Herausforderung für Unternehmen besteht nun darin, eine kostengünstige Strategie zu entwickeln, damit Contact Centers, 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 zum Beispiel 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 Anruferidentifikation) zu Cisco UCCE, wo sie dann zu Routingzwecken sowie zur Ablage von historischen Reporten gebraucht werden.

Das folgende Diagramm zeigt, wie b+s MCA für OCS in einem Contact Center implementiert werden kann:



b+s MCA für OCS unterstützt Firmen, ihre Kosten für Contact Center zu senken und die 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, manchamtl mit mehreren Klienten gleichzeitig zu kommunizieren. Eine Eigenschaft, die b+s MCA für OCS ebenfalls berücksichtigt. Vorteil: können mehrere Kunden gleichzeitig bedient werden, wird der Nutzen resp. schliesslich Gewinn, erhöht.

Anwendungsbeispiel

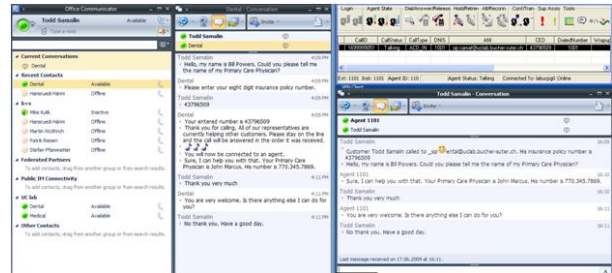
Folgendes Beispiel zeigt wie ein Kundenservice-Agent eine Chatanfrage anhand des b+s MCA für OCS in Verbindung mit Cisco UCCE bearbeitet:

- Der Kunde klickt auf der Webseite der Firma auf die Schaltfläche "Chat mit Kundenservice".
- Es erscheint ein neues Instant Messaging Fenster (z.B. AOL, Yahoo!, MSN oder Microsoft Office Communicator) und die Chatsitzung wird eröffnet.
- Die Chatanfrage 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 Chatanfrage auf den Cisco CTI OS Agent Desktop, basierend auf der UCCE Routing Logik.
- Der Agent nimmt die Microsoft Office Communicator (MOC) Chatsitzung an und MOC erscheint automatisch auf dem Desktop des Agenten.
- Der Kunde hat eine Frage zu einem bestimmten Formular. Der Agent verwendet OCS, um eine Desktop Sharing Sitzung zu starten, und zeigt damit das Formular an. 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 zu 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 der Firma 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 historischen Reporting weiter.

Minimale Systemanforderungen

- Cisco:
UCCE Version 7.5
- Microsoft:
OCS R2

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



Funktionen und Vorteile

- Erhöht den Wert von Microsoft Office Communication Server indem es Agenten erlaubt, multichannel Interaktionen mit Kunden und Support Service Experten auszulösen und zu erhalten.
- Erlaubt dem Kunden, die Kommunikationsmethode zu wählen, welche ihm am geeignetsten erscheint wie zum Beispiel Chat, Telefongespräch, Anwendungs- und Desktop-Sharing, Video, usw.
- Der 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 durch die Benutzung von Desktop Sharing und Chatkonferenzen.
- Reduktion der Bearbeitungszeit indem es den Agenten die Möglichkeit gibt, Fachexperten problemlos via Voice oder Chat einzubringen.
- Reduzierte Warenkorbgröße bei Kundenunsicherheit und/oder unbeantworteten Fragen.
- Warenkorbvergrößerung indem Agenten die Möglichkeit haben, während Chat Sitzungen zusätzliche Produkte vorzuschlagen.
- Agenten können mehrere Kunden gleichzeitig assistieren, was zur Kostenreduktion führt.
- Verringerung der Warteschlangen-Wartezeiten, da Chatinteraktionen oft schneller und effizienter sind als Telefongespräche.
- Agenten haben die Möglichkeit, pro-aktiv Chatsitzungen mit potentiellen Kunden zu initiieren, um so die Umsätze zu steigern.

Bucher + Suter AG

Arastrasse 6
CH- 3048 Worblaufen/Bern
T +41 31 917 52 00 / F +41 31 917 52 50
info@bucher-suter.com, www.bucher-suter.com

Bucher + Suter AG

Donnersbergstrasse 1
D-64646 Heppenheim
T +49 6252 674 6000 / F +49 6252 674 619
info@bucher-suter.com, www.bucher-suter.com