

# UNIFIED COMMUNICATIONS IM KUNDENKONTAKT

Dr. Marc Klose  
Principal Solution Consultant  
Aspect





©2010 Aspect Software, Inc. All rights reserved.

## Agenda

- Mein Verständnis von Unified Communications (UC)
- Wie kommunizieren Menschen
- Was bedeutet das für den Kundenkontakt im Contact Center?
- Szenarien im Contact Center von morgen
  - Kundensicht
  - Agentensicht

Unified Communications enabled Contact Center



## Mein Verständnis von Unified Communications

- Bereitstellung von präsenz- und kontextbasierten Informationen
  - Jederzeit
  - Aktuell
  - Unabhängig vom Endgerät oder Medium

Kommunikationsplattform, die alle gewünschten Kommunikationsformen ad hoc bereitstellt, ohne zu belasten


Sprache, Konferenz, Webkonferenz, Video, ...  
Textnachrichten, eMail, ...  
...

Notwendige Daten werden automatisch zur Verfügung gestellt


Unabhängig von der Datenquelle/Anwendung  
Kontextbezogen/Skriptbezogen  
...

Vorhandene akzeptierte Plattformen werden unterstützt und angereichert

Präsenzinformationen, Click to Call, ...  
...




## Wie kommunizieren Menschen



## Wie kommunizieren Menschen (Beispiel Schule)

<ul style="list-style-type: none"> <li>• In der Klasse           <ul style="list-style-type: none"> <li>• Schauen (Blickkontakte, ...)</li> <li>• Frage – Antwort</li> <li>• Schreiben/Lesen – Heft, Tafel</li> </ul> </li> </ul> <p>Flüstern Zettel schreiben Aus dem Fenster schauen, Gestikulieren, ... Lachen, ... Telefon mit SMS, P2P WLAN Vernetzung ...</p> <p>Auf dem Schulhof Schreiben Schauen (wie lang ist z.B. die Schlange am Kiosk, ...) ...</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Übersetzt in UC           <ul style="list-style-type: none"> <li>• Präsenzinformation (Gruppen, ...)</li> <li>• Telefonat</li> <li>• Chat – 1:1, Chat Konferenz</li> </ul> </li> </ul> <p>In Konferenz 1:1 Chat E-Mail, Screen sharing Video, ...  (emoticons) ... SMS, WWW ...</p> <p>Übersetzt in UC Sprachkonferenz, freier Zugang Präsenzinformationen, visuelle Aufnahme von Informationen (Services, Lände der Schlange...) ...</p>
--	--



## Wie kommunizieren Menschen (Beispiel Schule)

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lehrmittel           <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bücher</li> <li>• Arbeitsblätter</li> <li>• Lehrplan</li> </ul> </li> </ul> <p>...</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Übersetzt in UC           <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zentrale Informationsquelle</li> <li>• Unified Desktop</li> <li>• Skript</li> </ul> </li> </ul> <p>...</p>
---	--



## Was bedeutet das für den Kundenkontakt im Contact Center?



## Bedeutung für den Kundenkontakt im Contact Center

- Eindimensionaler Kundenkontakt ist nicht normal
    - Aber leider die Regel
  - Ein Kundenkontakt beginnt, bevor ein Anruf/Kontakt im Contact Center eintrifft
    - Werbung
    - Webseite
    - Informationssuche
    - ...
- Auch ein abgebrochener Kontakt ist oft ein guter Kontakt  
 Beispiel: Schlange vor Kiosk
- Die Informationsflut muss kanalisiert und kontextbasiert aufbereitet werden  
 So können Agenten kompetent und schnell agieren und müssen nicht reagieren
- Den Agenten müssen die richtigen Tools kontextbasiert automatisch zur Verfügung gestellt werden  
 E-Mail, Chat, Sharing ...



## Szenarien im Contact Center von morgen

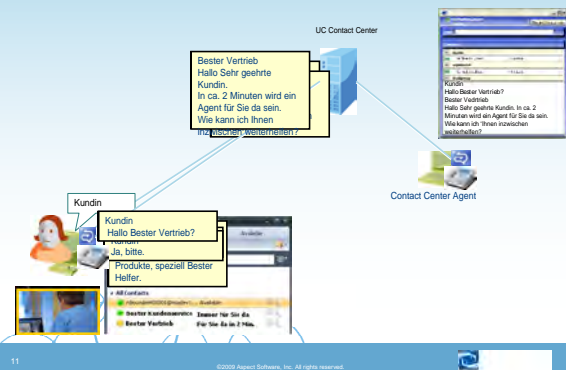


## Szenarien im Contact Center von morgen - Kundensicht

- Informationen über den Status von Services
  - Voice
  - Chat
  - WWW
  - ...
- Angebot von Rückruf / Kontaktieren bei längerer Wartezeit
  - Voice
  - Chat
- Intelligente Angebote zur Selbsthilfe, falls möglich
  - Voice (IVR)
  - Chat (Bots)
  - Video (Anleitungen, Beschreibungen, Dokumentationen ...)
  - E-Mail (Versand von Dokumenten ...)
  - WWW (FAQ, Wikis, ...)
  - ...



## Szenario 1



11

©2009 Aspect Software, Inc. All rights reserved.



## Szenario 1

- Status des Services wird dem Kunden einfach sichtbar gemacht
    - Präsenzinformation
    - Warteschlangeninformation
  - Es wird ein alternativer Weg zu dem Service intuitiv nahegelegt
    - Infos werden im IM Tool angezeigt
- Alternative zum Agenten wird gegeben  
 Chatbot
- Individualisierte Zusatzinformationen werden in der Wartezeit angeboten  
 Hinzufügen des Mediums Video
- Bei Verfügbarkeit eines Agenten wird automatisch eine Verbindung hergestellt.  
 Medium Sprache wird hinzugefügt
- Der Agent erhält eine komplette Übersicht über den Vorgang und den Kunden  
 Unified Desktop



## Szenarien im Contact Center von morgen

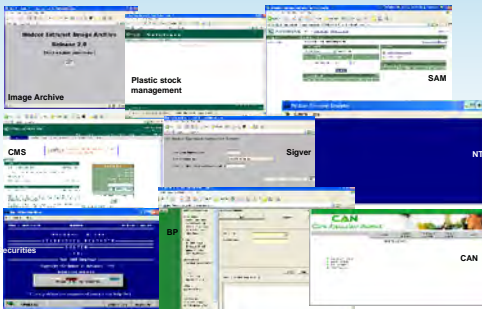


## Szenarien im Contact Center von morgen - Agentensicht

- Einfacher Zugriff auf alle notwendigen Informationen und Dokumente
  - KISS (Keep It Simple and Safe)
    - Unterstützen
    - Automatisieren
    - Intelligentes Scripting
      - Kontext bezogene Informationen herausstellen
      - Einfaches Wechseln bzw Hinzufügen von Medien, skriptgesteuert
      - ...
- Unterstützung durch intelligentes Scripting
  - Abbildung kompletter Prozesse
  - Minimierter Schulungsaufwand
  - Änderungen stehen automatisch allen zur Verfügung
- Automatisierung stupider Aufgaben
  - Gleiche Einträge in unterschiedlichen Systemen erzeugen
  - ...



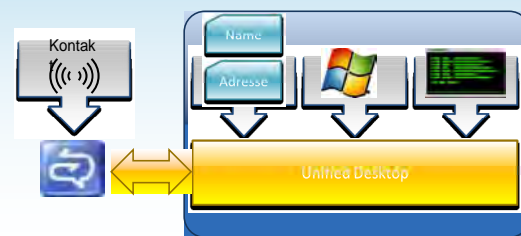
## Momentane Realität unterschiedliche, unabhängige Frontends



15



## Unified Desktop



16

©2009 Aspect Software, Inc. All rights reserved.



## Unified Desktop

- Eine Quelle / Senke für alle Informationen
  - Nur eine Anwendung, mit der der Agent direkt arbeitet
  - Keine mehrfache Eingabe von Kundendaten
  - Inhalte sind skriptgesteuert

Keine technologie-spezifischen Anwendungen  
Unified Desktop schirmt den Agenten von der Plattform ab

Intuitive Führung des Agenten durch intelligentes Scripting  
Weniger Trainingsaufwand  
Höhere Qualität  
Reporting zur Qualitätssicherung möglich  
Springen Agenten hin und her zwischen Scriptschritten ?  
.....



## Unified Communication enabled Contact Center





## Zusammenfassung

- Unified Communications ist heute schon im Contact Center angekommen
- Unified Communications wird den Contact Center Alltag stark prägen

Unified Communications bietet enorme Vorteile

Für den Kunden  
Für den Agenten  
Für das Unternehmen

Vielen Dank



# UNIFIED COMMUNICATIONS SOLUTIONS

**Dr. Marc Klose**  
Principal Solution Consultant

Aspect Software GmbH  
Frankfurter Strasse 233  
63263 Neu-Isenburg

Telefon: +49 6102 305 0014 Office (OCS enabled)  
[marc.klose@aspect.com](mailto:marc.klose@aspect.com) eMail / IM  
[www.aspect.com](http://www.aspect.com)

