

Easy. Intuitiv. Gewinnbringend.



REPLYONE – INTEGRATION: AVAYA ELITE VIA ENGELBART

Date/Datum: 17/06/24

INHALTSVERZEICHNIS

1	Einleitung	4
2	Überblick: Engelbart esuits ² SPC Framework	6
2.1	Architektur	6
2.2	Skalierbarkeit	7
2.3	AVAYA CMS-Statistik Daten	7
3	Ablauf/Funktionen	8
3.1	Single Sign On (SSO)	8
3.2	Anmeldung an einer Nebenstelle	8
3.3	Nebenstelle angemeldet.....	9
3.4	Anmeldung Agent	9
3.5	Agent angemeldet – Nicht verfügbar	10
3.6	Telefonbuch	10
3.7	Anrufliste.....	11
3.8	Optionen: Nicht-Verfügbarkeit.....	11
3.9	Eingehender Anruf	12
3.10	Bearbeitungsstart – Kundensuche	12
3.11	Bearbeitungsstart – ReplyOne Anruf-Bearbeitung	13
3.12	Bearbeitung: Weiterleitung – Initiierung.....	13
3.13	Bearbeitung: Weiterleitung Ausgehend – Quellagent	14
3.14	Bearbeitung: Weiterleitung Ausgehend – Zielagent	14
3.15	Bearbeitung: Weiterleitung Annahme – Zielagent	15
3.16	Bearbeitung: Weiterleitung Quellagent – Anruf umlegen.....	15
3.17	Bearbeitung: Weiterleitung Zielagent – Dokument Quellagent ...	16
3.18	Telefonat-Beendigung: Mehrfachanliegen	16
3.19	Telefonat-Beendigung: Weitere Dokument-Bearbeitung.....	17
3.20	Telefonat-Beendigung: Nacharbeit – Anruf Code.....	17
4	Verfügbare Erweiterungen	18
4.1	Sprachauthentifizierung.....	18
4.2	Integration AI basierter Chatbots	18

4.3	Intent- und Keyworderkennung des Anrufes.....	18
4.4	Real Time Sprachübersetzung.....	19
4.5	Gesprächsanalyse	19
5	Technischer Überblick: ReplyDirect-Workflow	20
5.1	Workflow im Modus „KEINE Parallelbearbeitung“	20
5.2	Workflow im Modus „Parallelbearbeitung“	20
5.3	Erklärung des Aufbaus der Abbildungen.....	21

1 EINLEITUNG

Dieses Dokument zeigt die Integration des Avaya Elite CallCenters in ReplyOne durch das Engelbart esuits² SPC Framework.

Dieses Dokument beschreibt den aktuellen Stand zum Zeitpunkt der Veröffentlichung mit den generell möglichen Funktionalitäten. Tatsächliche Umsetzungen der Integration können sich in ihrem Umfang und in Detailfunktionen unterscheiden.

Zum generellen technischen Verständnis erklären die folgenden Stichpunkte einige grundlegenden ReplyOne-Begrifflichkeiten.

- **Desk- / Processing-Tab**

Im Desk- / Processing-Tab führt der Agent seine textbasierten Tätigkeiten wie z.B. die Bearbeitung von E-Mail-Dokumenten durch.

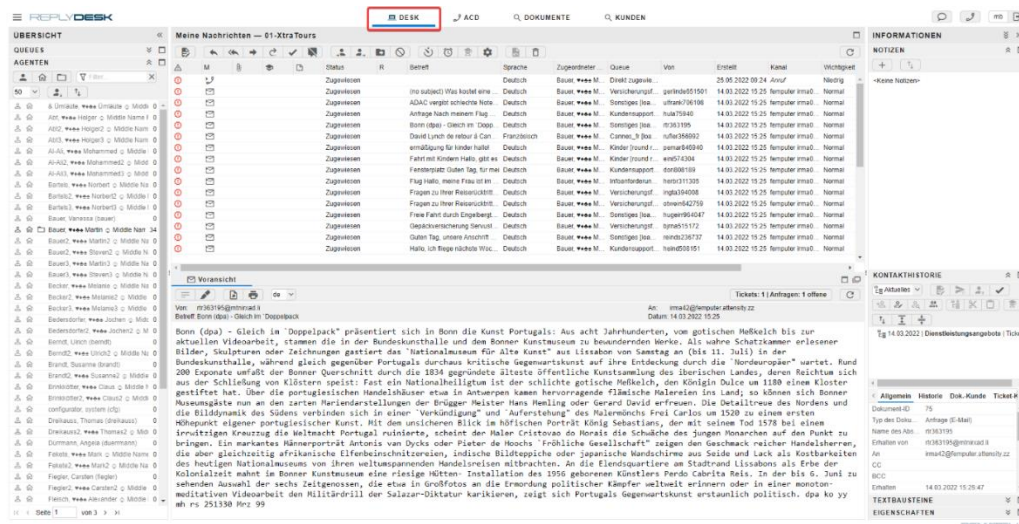


Abbildung 1: Der Agent ist "ready" für die Bearbeitung von Text-Dokumenten

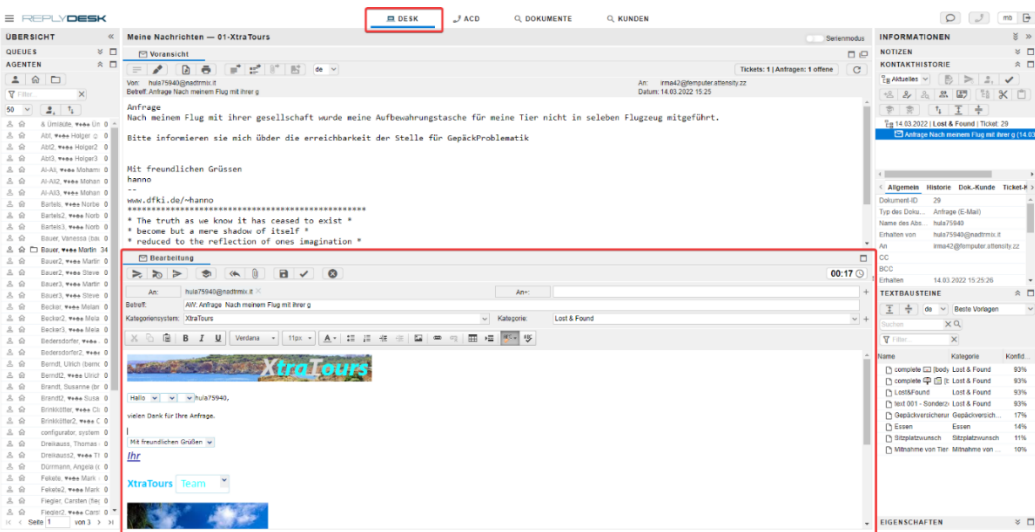


Abbildung 2: Der Agent hat eine E-Mail in Bearbeitung und ist somit "busy"

- **Busy/Ready**
ReplyDirect liefert den aktuellen Status der Tabs als Zustand „ready“ oder „busy“.
 - „ready“ bedeutet: auf diesem Tab kann eine Bearbeitung gestartet werden.
 - „busy“ bedeutet: auf diesem Tab ist der Agent bereits in Bearbeitung. Ein weiterer Aufruf zum Starten einer Bearbeitung würde in diesem Fall zu einem Fehler führen und abgelehnt werden.
- **Parallelbearbeitung**
Unter Parallelbearbeitung versteht man die Möglichkeit, dass ein Agent mehrerer Kanäle gleichzeitig bedienen kann.
Ist diese Option aktiviert, kann er zum Beispiel eine Mail bearbeiten und gleichzeitig einen Anruf erhalten.
Mit Deaktivierung dieser Funktion (ACD-Bereich der Mandanteneinstellungen) wird ein Agent beim Bearbeiten einer Mail für den Telefoniekanal auf nicht erreichbar gestellt.
- **Tenant**
Tenant bezeichnet einen ReplyOne-Mandanten. Ein Agent kann mehreren Mandanten zugeordnet sein und gleichzeitig für verschiedene Mandanten Dokumente bearbeiten.
Fachlich ist eine Hotline-/Outbound-Mandant genau einem ReplyDesk-Mandanten zuzuordnen.
Die Tenant-ID ist die numerische (Datenbank-ID) des ReplyOne-Mandanten/-Tenant.
- **Source**
Source ist im ReplyDirect-Kontext immer die Rufnummer des Kunden.
- **Target**
Target ist die Hotline, die der Kunde im Inbound-Fall angerufen hat.
Im Outbound-Fall ist Target die Hotline-Nummer von welcher der Kunde angerufen wird.
- **CallID**
Eindeutige ID anhand derer ein Call in Fremdsystemen identifiziert werden kann.
- **Abschließende Aktionen**
„Abschließende Aktion“ bedeutet: mit dieser Aktion wird die Bearbeitung beendet.

- Anrufnummer und Anzeigename-Auflösung
- Anruf-Umleitung
- Blacklist/Whitelist
- Zeit-/Datum-basiertes Routing
- etc.

2.2 Skalierbarkeit

Eine hohe Verfügbarkeit und Skalierbarkeit sind Schlüsselfaktoren für eine erfolgreiche Implementierung im Call Center Umfeld.

Aus diesem Grund kann das esuits² SPC Framework dynamisch über eine verteilte Serverinfrastruktur mit entsprechendem Loadbalancing installiert werden.

Sollte ein Server ausfallen, werden die betroffenen Agenten nahtlos von den weiteren Servern übernommen, ohne eine Beeinträchtigung ihrer Telefonie-Services zu erfahren.

Im Rahmen von Lasttests wurde das esuits² SPC Framework mit 1350 gleichzeitig angemeldeten Agenten, ca 15'000 Anrufen pro Stunden und diversen Serverausfällen ohne sich hieraus ergebenden Ausfällen getestet.

2.3 AVAYA CMS-Statistik Daten

Das esuits² SPC Framework verfügt über ein internes Statistikmodul. Um ein möglichst einheitliches Bild über die komplette Systemarchitektur des Kunden zu erzeugen, kann dieses mit den Daten aus dem AVAYA CMS Statistik Tool beliefert werden.

Hierdurch wird eine 100% Synchronität zwischen esuits² SPC und eingesetzten Wallboards erzeugt.

3 ABLAUF/FUNKTIONEN

Die folgenden Abschnitte illustrieren und beschreiben die Abläufe bei der Benutzung der ReplyOne-Engelbart-Avaya-Integration durch Agenten.

Dies ist eine beispielhafte Illustration, spezifische Implementationen bieten ggf. einen anderen oder weitreichenderen Feature-Umfang.

3.1 Single Sign On (SSO)

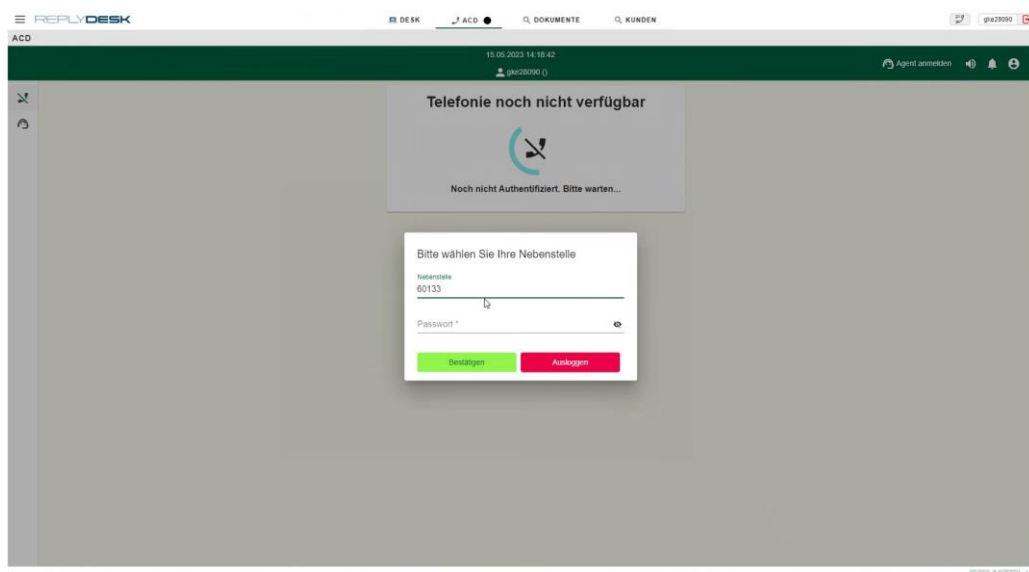
Die Anmeldung an den ACD Tab erfolgt automatisiert über Single Sign On (SSO).

Der Agent muss sich also nur einmalig an ReplyDesk anmelden, die Anmeldung innerhalb des ACD Tabs erfolgt automatisiert.

Sollte eine SSO basierte Anmeldung nicht erfolgreich sein, wird ein entsprechendes Login Menü für Eingabe der Active Directory Zugangsdaten des Mitarbeiters angezeigt.

3.2 Anmeldung an einer Nebenstelle

Nach Anmeldung an der Telefonplattform kann die gewünschte Nebenstelle ausgewählt werden.



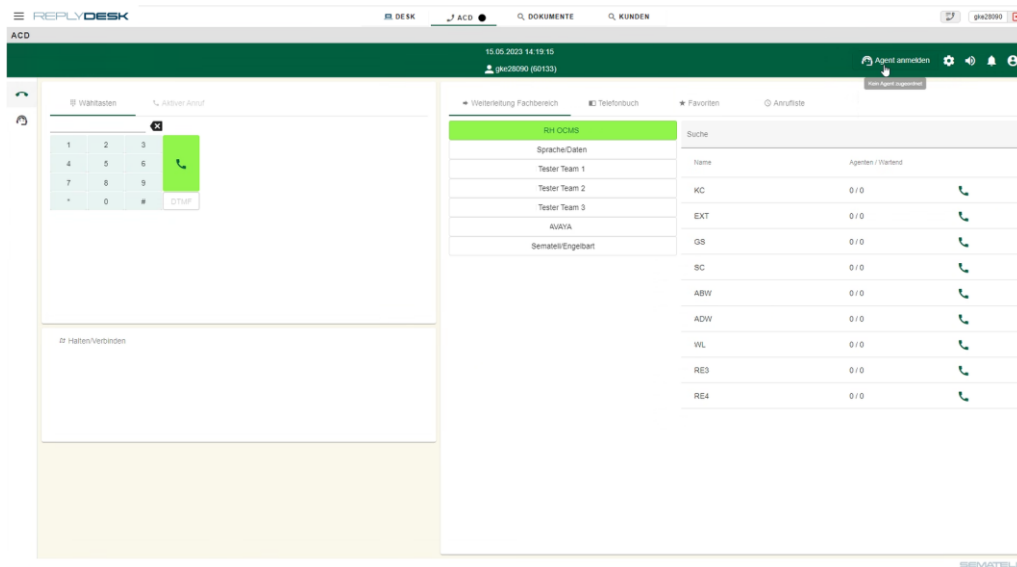
Vorausgefüllt wird die in dem Active-Directory-Account des Mitarbeiters hinterlegte Nebenstelle angezeigt.

Wir diese angepasst muss das zugehörige Passwort der Nebenstelle eingegeben werden, um Missbrauch vorzubeugen.

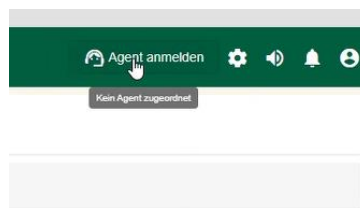
Mit Bestätigen der Nebenstelle ist diese zur Verwendung eingerichtet.

3.3 Nebenstelle angemeldet

Die Nebenstelle ist angemeldet, der Agent ist noch nicht angemeldet.

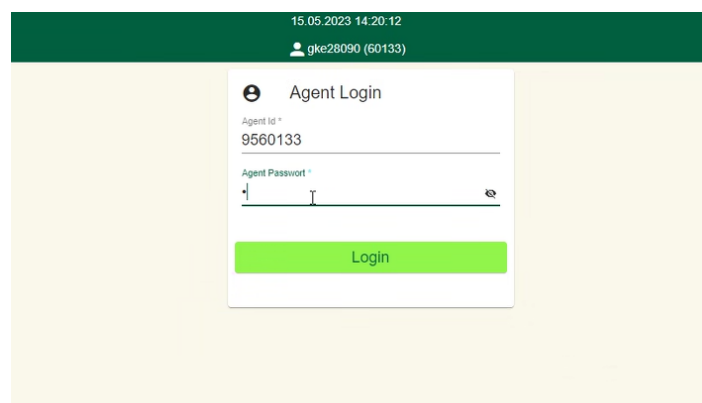


3.4 Anmeldung Agent



Klick auf den entsprechenden Button öffnet den Eingabe-Prompt für die Agenten-Anmeldung:

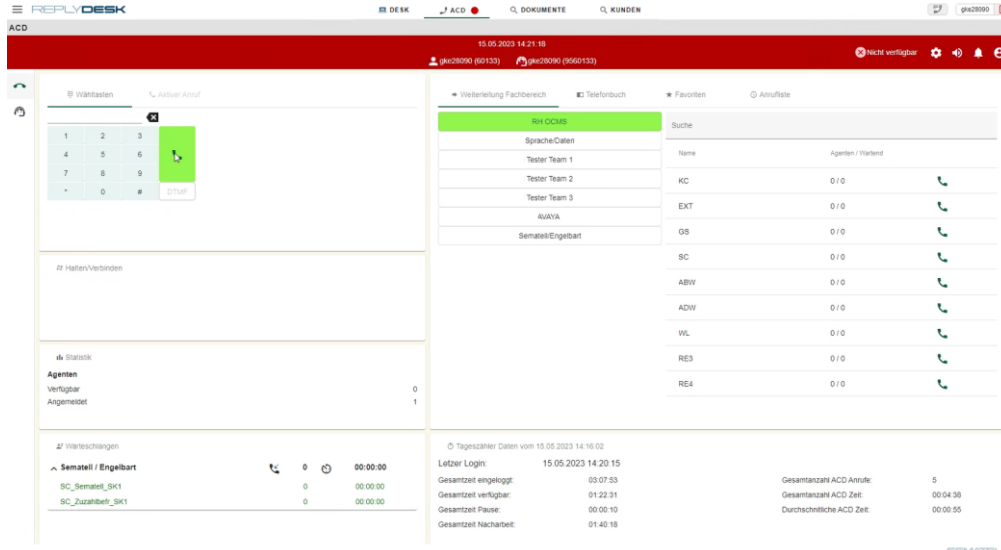
Hierbei wird ebenfalls vorausgefüllt die zugehörige Agenten-ID des Mitarbeiters dargestellt. Sollte diese geändert werden, wird analog zur Anmeldung der Nebenstelle das Passwort des Agenten abgefragt.



3.5 Agent angemeldet – Nicht verfügbar

Nach einer Anmeldung kann ggf. eine Rüstzeit eingerichtet sein.

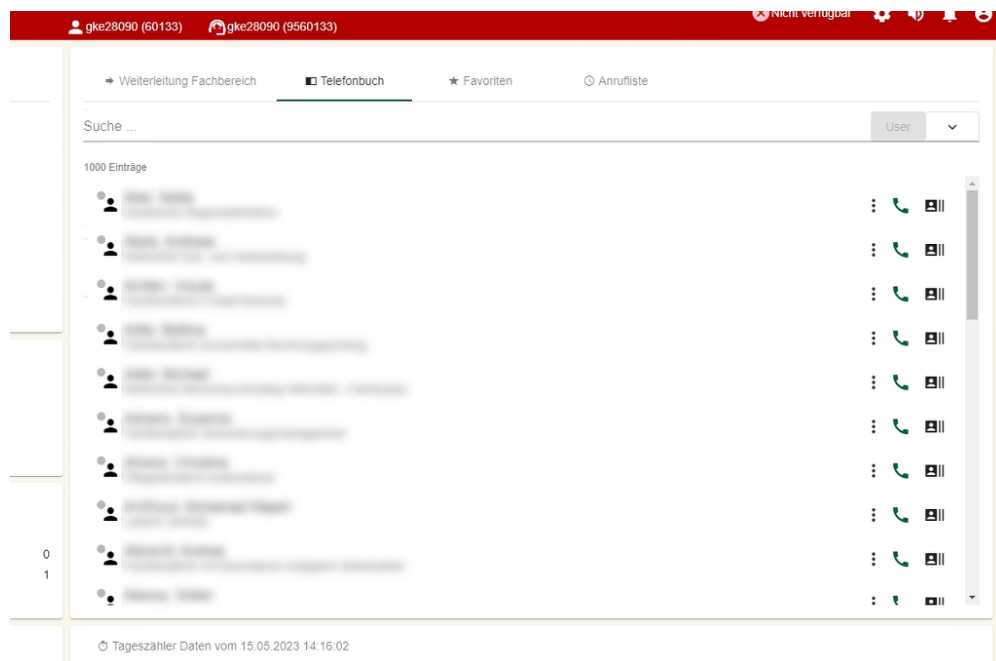
Währenddessen sind Agenten vorübergehend als „Nicht verfügbar“ gesetzt.



Nach Ablauf der Rüstzeit wird der Agent auf „Verfügbar“ gesetzt.

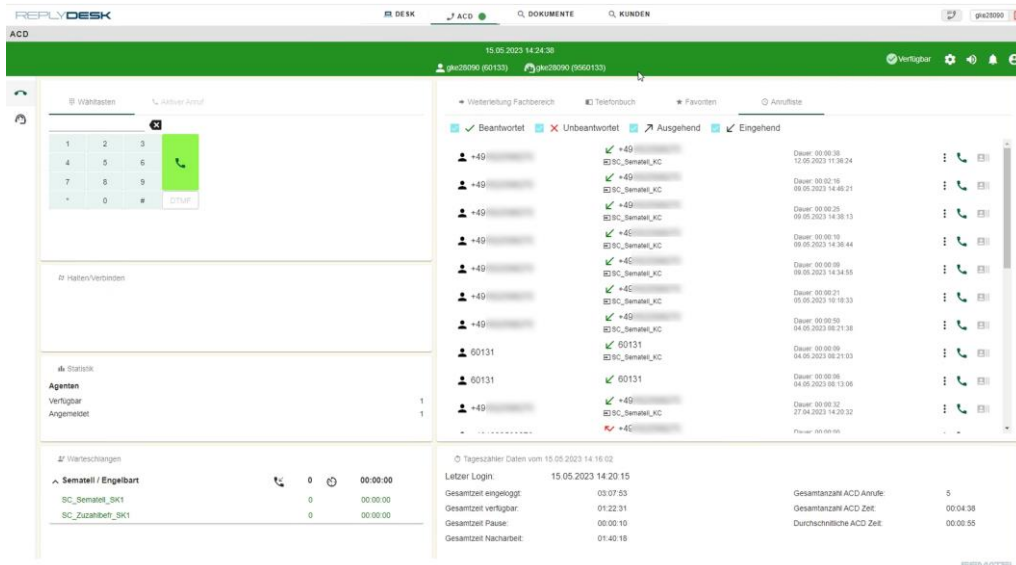
3.6 Telefonbuch

Zu den möglichen verfügbaren Bereichen in der Benutzeroberfläche zählen z.B. Telefonbücher mit denen z.B. Anrufe direkt initiiert werden können.



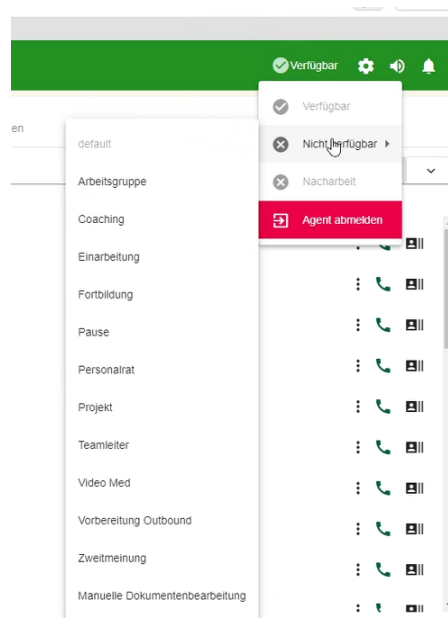
3.7 Anrufliste

Auch steht zum Beispiel eine Anruf-Historie in Form einer Anrufliste zur Verfügung, die auch zur Initiierung von Anrufen oder Abhören der zugehörigen Aufzeichnungen verwendet werden kann.



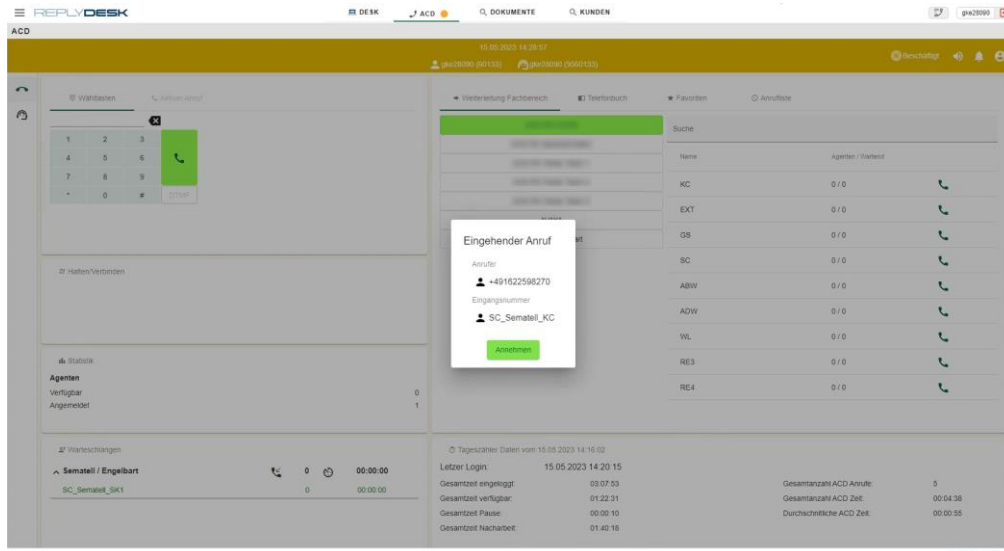
3.8 Optionen: Nicht-Verfügbarkeit

Agenten steht die Möglichkeit zur Verfügung, sich temporär in unterschiedliche Arten der Nicht-Verfügbarkeit für die Telefonie zu setzen.



3.9 Eingehender Anruf

Mit diesem Aufruf wird ein Overlay über der kompletten ReplyDesk-Oberfläche dargestellt. Das Overlay zeigt den Anrufer, die Eingangsnummer (Hotline) sowie die Wartezeit des Kunden an.

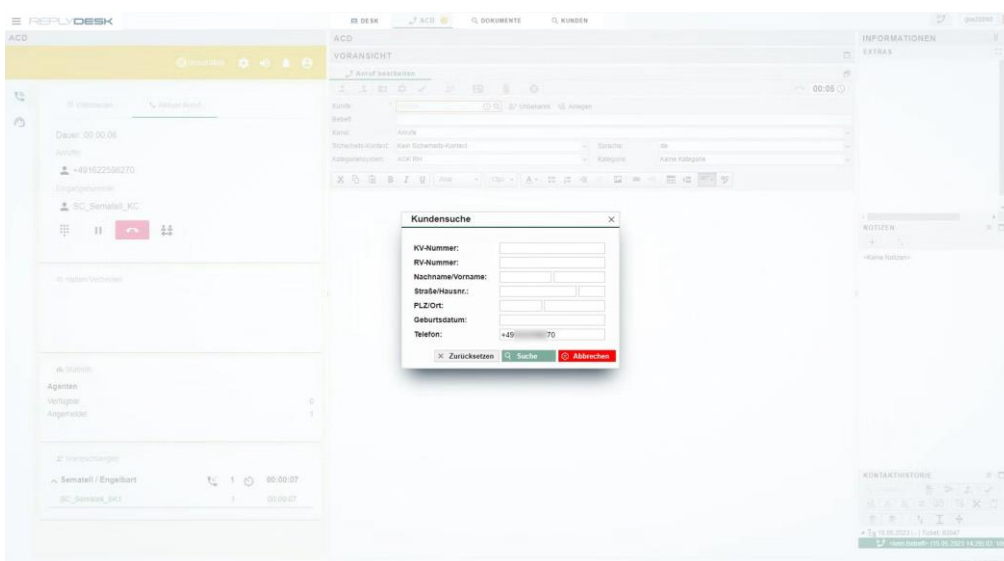


Befindet sich der Agent auf dem Desk-Tab, wird bei einem Anrufeingang automatisch auf das ACD-Tab gewechselt.

Eine Bedienung von ReplyDesk ist während der Anzeige nicht möglich. Die Anwendung ist somit gesperrt.

3.10 Bearbeitungsstart – Kundensuche

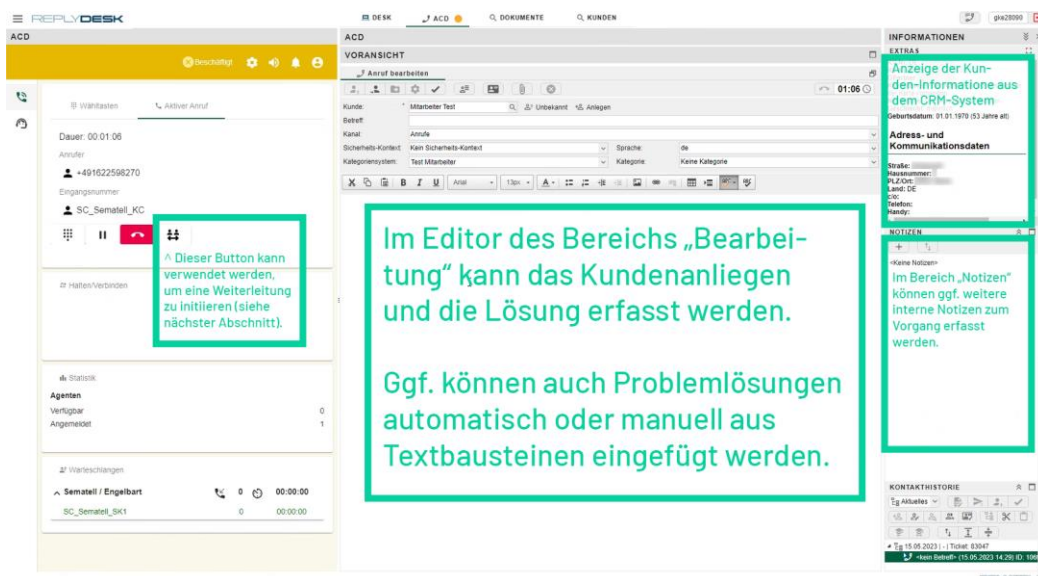
Die Bearbeitung auf dem ACD-Tab wird nach Anrufannahme gestartet.



Hier ist als Beispiel die Anbindung an ein CRM-System abgebildet, mit dem zunächst das passende Kundenobjekt im CRM-System gefunden und der aktuellen Bearbeitung zugewiesen werden kann.

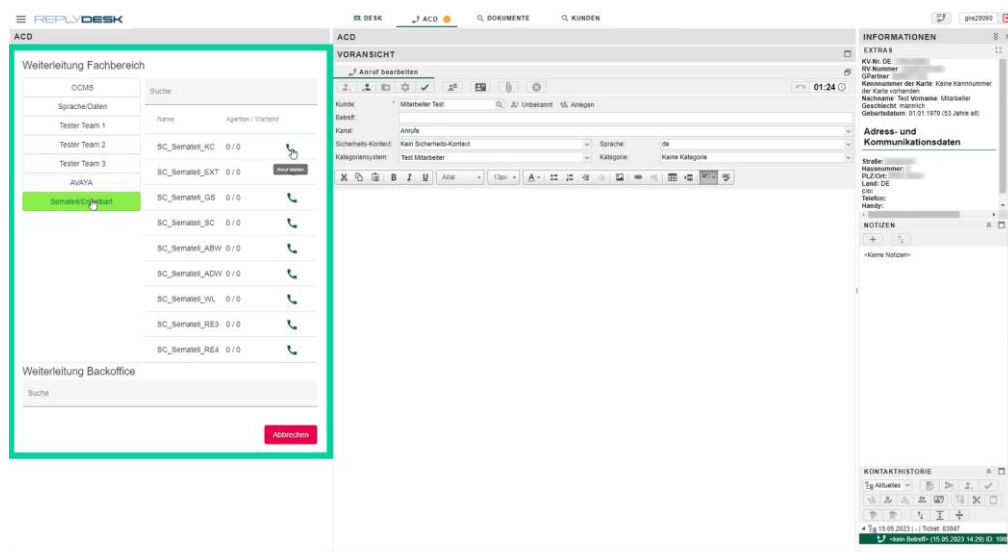
3.11 Bearbeitungsstart – ReplyOne Anruf-Bearbeitung

In der ReplyOne-Anrufbearbeitung verkleinert sich die ACD-Benutzeroberfläche, dadurch können in der Standard-ReplyOne-Bearbeitung Informationen zum Kunden und seiner Kontakthistorie angezeigt und Informationen zum Anruf erfasst werden.



3.12 Bearbeitung: Weiterleitung – Initiierung

Sollte z.B. das aktuelle Kundenanliegen nicht vom aktuellen Agenten gelöst werden können, kann dieser eine Weiterleitung zu anderen Hotlines/Fachbereichen/Agenten initiieren.

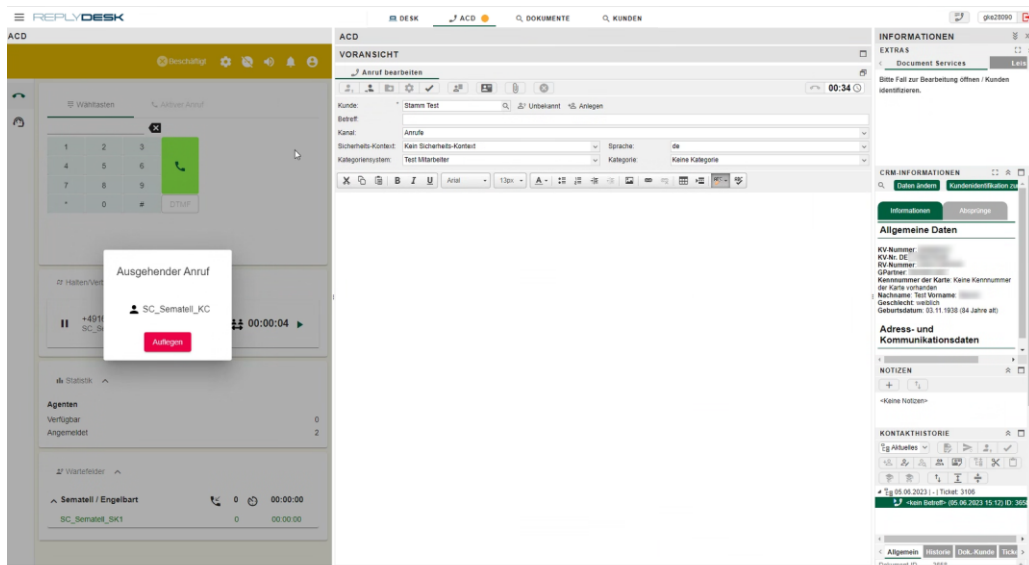


Zu diesem Zweck öffnet sich im ACD-Bereich eine strukturierte Anzeige der möglichen Weiterleitungsziele (Hotlines/Fachbereiche/Agenten). Klick auf den Telefonhörer-Button startet die Weiterleitung.

Pro Weiterleitungsziel werden die aktuell angemeldeten Agenten und die Anzahl der wartenden Anrufe angezeigt.

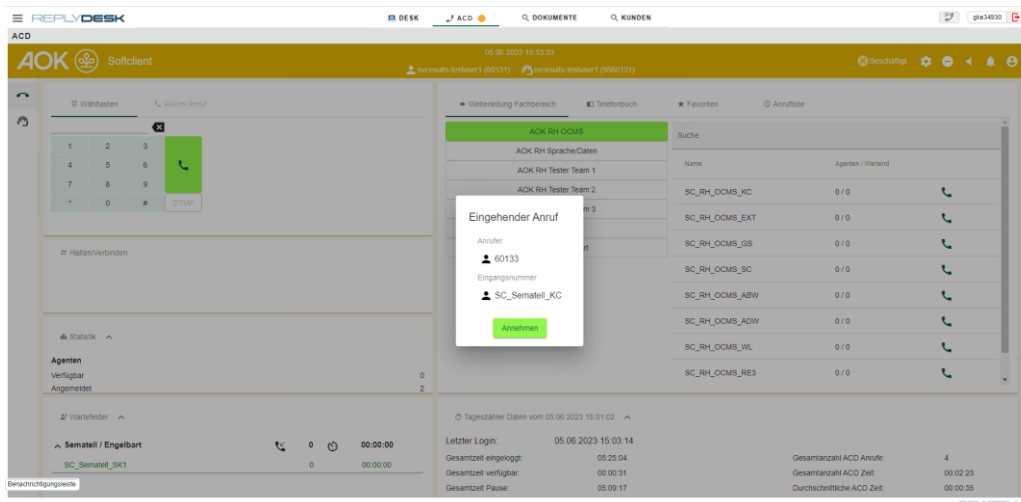
3.13 Bearbeitung: Weiterleitung Ausgehend – Quellagent

Der erste Schritt der Weiterleitung ist ein Anruf des Quellagenten beim Weiterleitungsziel.



3.14 Bearbeitung: Weiterleitung Ausgehend – Zielagent

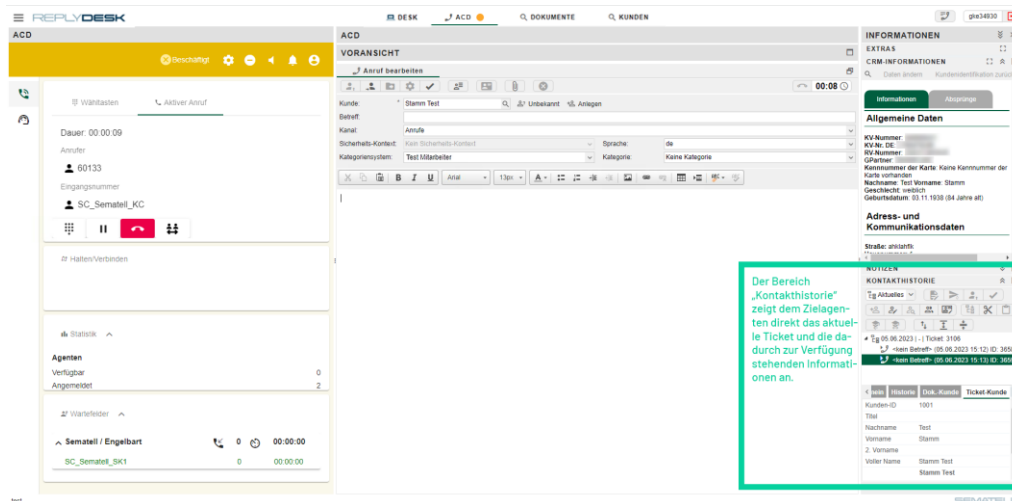
Beim Weiterleitungsziel wird der Anruf des Quellagenten angezeigt.



Bei Annahme kann sich der Quellagent mit dem Zielagenten zum weiteren Vorgehen abstimmen (warme Übergabe).

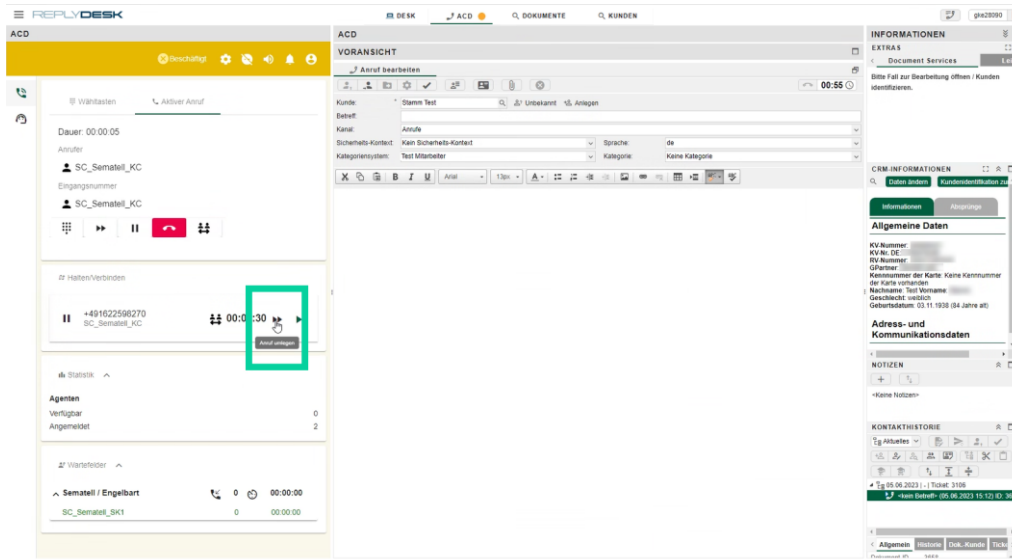
3.15 Bearbeitung: Weiterleitung Annahme – Zielagent

Beim Zielagenten startet mit Anrufannahme ebenfalls eine Anrufbearbeitung. Hierbei wird dem Zielagenten das Ticket angezeigt, das sich beim Quellagenten in Bearbeitung befindet.



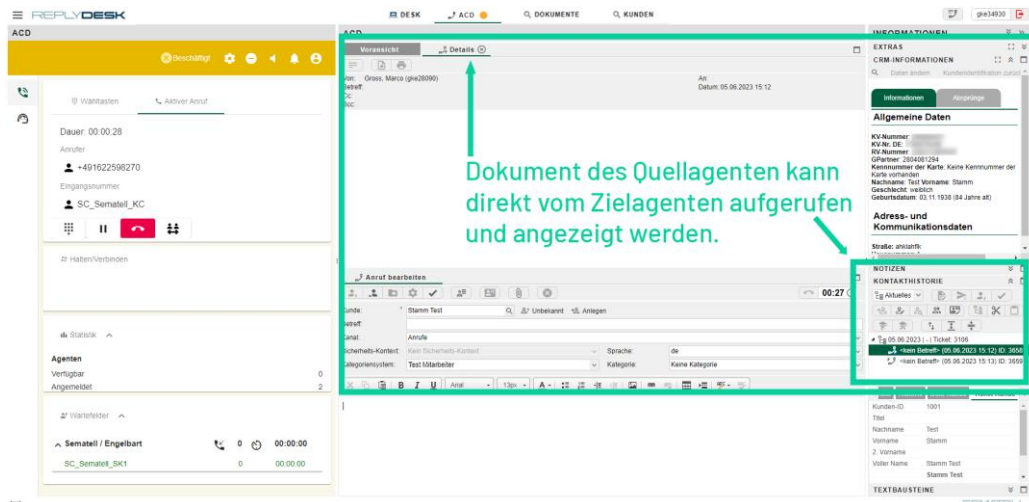
3.16 Bearbeitung: Weiterleitung Quellagent – Anruf umlegen

Der Quellagent kann die warme Übergabe abschließen, indem er den Anruf an den Zielagenten weiterleitet. Damit wird seine aktuelle Bearbeitung beendet und abgespeichert. Der Anruf liegt nun vollständig beim Zielagenten.



3.17 Bearbeitung: Weiterleitung Zielagent – Dokument Quellagent

Der Zielagent sieht in der Kontakthistorie das vom Quellagenten abgespeicherte Anruferdokument.

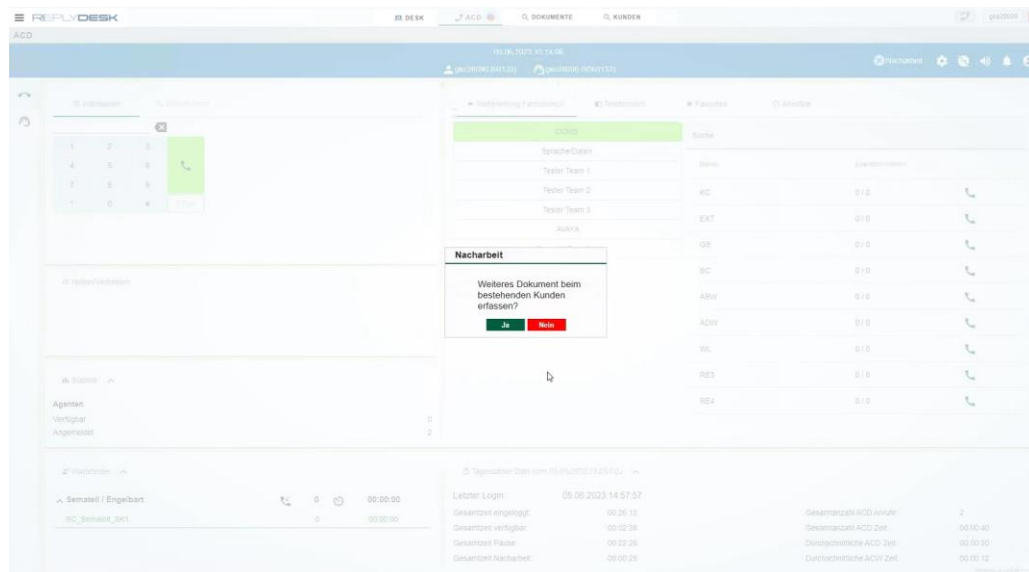


In Verbindung mit den anderen angezeigten Daten kann der Kunde und sein Anliegen nahtlos weiterbearbeitet und erfasst werden.

Das für alle Seiten mühsame erneute Abfragen von Grunddaten wird hierdurch eingespart.

3.18 Telefonat-Beendigung: Mehrfachanliegen

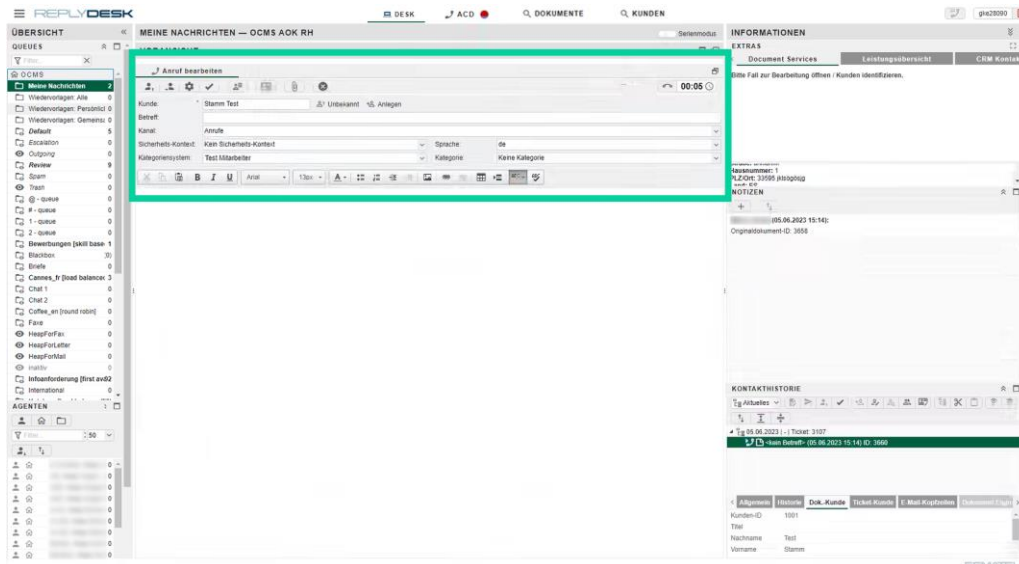
Nach der Beendigung eines Telefonates kann es dem Agenten ermöglicht werden, weitere Dokumente zum aktuellen Kunden anzulegen.



Dies ermöglicht es zum Beispiel, weitere Geschäftsprozesse anzustoßen, wie z.B. den Versand von benötigten Formularen etc.

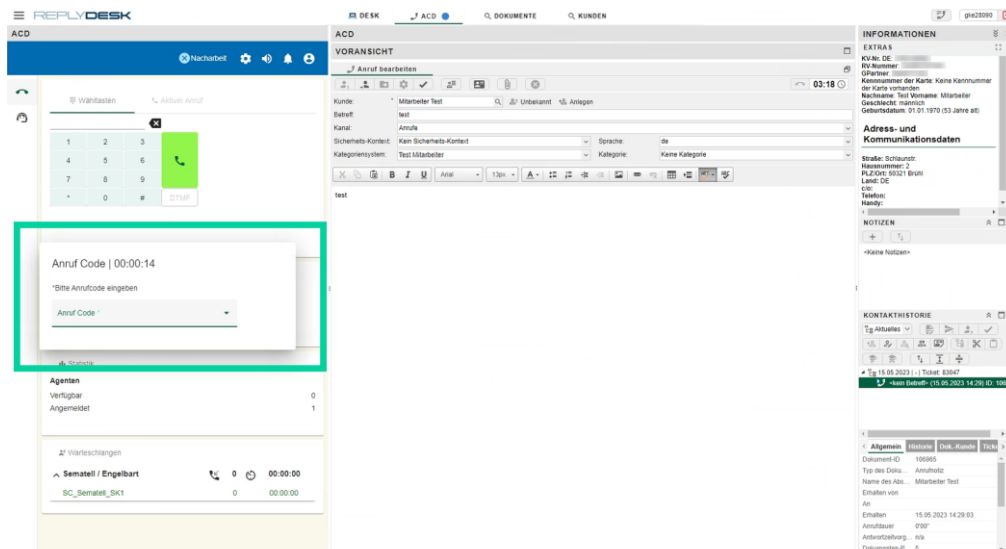
3.19 Telefonat-Beendigung: Weitere Dokument-Bearbeitung

Dieser neue Geschäftsprozess kann in einem neuen Dokument genauer erfasst werden: zum Beispiel durch eine Beschreibung (ggf. in Form von Textbausteinen), eine neue Kategorie für das Ticket und eine Zuweisung an bestimmte Agenten oder alternativ die Auswahl eines bestimmten Workflows.



3.20 Telefonat-Beendigung: Nacharbeit – Anruf Code

Nach Beendigung des Telefonats können über den ACD-Bereich auch call-center-spezifische Prozesse angestoßen werden, z.B. die Angabe von Anrufcodes, die das Monitoring und Reporting in Avaya erleichtern.



Die Auswahl an Anruf-Codes kann durch die verwendeten Eingangskanäle vorgegeben werden. In bestimmten Fällen (z.B. warme Übergaben) kann das Setzen des Anruf-Codes auch automatisch erfolgen.

4 VERFÜGBARE ERWEITERUNGEN

Folgende Erweiterungen können von Engelbart für eine verbesserte User Experience und erhöhte Prozessautomatisierung angeboten werden:

- Sprachauthentifizierung
- Integration AI basierter Chatbots
- Intent- und Keyworderkennung des Anrufes
- Real Time Sprachübersetzung
- Gesprächsanalyse

4.1 Sprachauthentifizierung

Über eine Sprachauthentifizierung lassen sich Kunden sicher, zuverlässlich und schnell anhand Ihrer Sprache identifizieren.

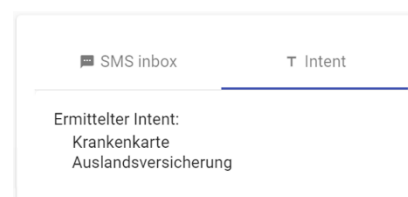
Hierbei wird nicht der Inhalt des gesprochenen Wortes, sondern das Sprachspektrum des Anrufes analysiert und mit einem für Ihn hinterlegten Sprachabdruck abgeglichen.

Über einen AI basierten Logarithmus wird diese Sprachauthentifizierung gegen synthetische Sprache abgesichert. Hierbei werden computergenerierte Sprachen oder vorausgenommene Ausnahmen sicher erkannt und die Authentifizierung wird abgebrochen.

4.2 Integration AI basierter Chatbots

Mit dem Einsatz von dem Call Center vorgelagerten Chatbots lassen sich Anfragen zu Standardanliegen zielgerichtet automatisieren und hierdurch wertvolle Gesprächszeiten der Agenten einsparen.

Bei komplexen Anfragen können notwendige Angaben oder der gewünschte Intent des Anrufers über diese Chatbots abfragen und die ermittelten Werte dem Agenten bei Anrufannahme dargestellt werden.



Diese ermittelten Angaben können direkt in die entsprechenden Masken von ReplyOne übernommen werden.

4.3 Intent- und Keyworderkennung des Anrufes

Durch die Einbindung einer Intent- und Keyworderkennung in Echtzeit lassen sich Aktionen aus dem Gespräch mit dem Kunden ermitteln über welche der Agent in dem Beantworten des Kundenwunsches unterstützt werden kann. So können z.B. Inhalte für Formularfelder wie Geburtstag, Wohnadresse oder die Kundennummer ermitteln und automatisch in das jeweilige Feld übertragen.

Ebenfalls können anhand ermittelter Keywords oder Absichten vorgeschlagene Antworten für den Agenten eingeblendet werden.

4.4 Real Time Sprachübersetzung

Dieses Modul unterstützt Agenten in der Kommunikation mit Kunden, welche nicht die Sprache des Agenten sprechen.

Hierbei wird die Sprache des Kunden automatisch ermittelt, in die Sprache des Agenten übersetzt und dem Agenten als Text dargestellt.

Über ein Antwortfeld kann der Agent dem Kunden antworten, hierbei wird der eingegebene Text in die Sprache des Anrufers gewandelt und diesem vorgespielt.

translation.language.sourceLanguage
translation.language.targetLanguage

Deutsch
Englisch

Transkription

Ich habe Probleme mit einer bank überweisung

Übersetzung

I have problems with a bank transfer

Durch den gleichzeitigen Einsatz einer Intenterkennung lassen sich vorgenerierte Antworten und Textvorschläge basierend auf dem übersetzten Text des Anrufers einbinden.

4.5 Gesprächsanalyse

Erweitern Sie das Wissen um Ihre Gespräche und deren Inhalt durch eine nachgelagerte automatisierte Gesprächsanalyse.

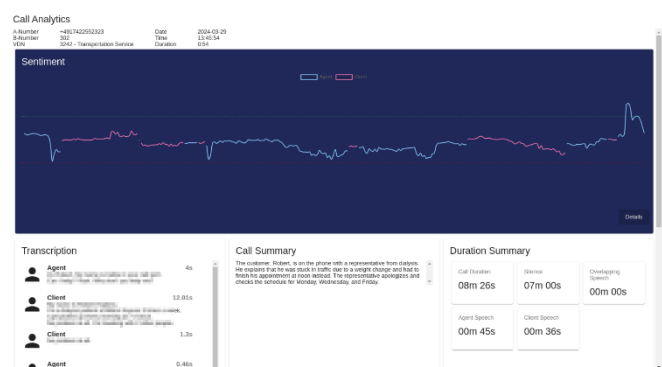
Durch diese Analyse stehen sämtliche Gespräche in transkribierter Form als durchsuchbarer Text inklusive einer Gesprächsanalyse zur Verfügung.

Ebenfalls wird das Gespräch hinsichtlich des Intents und vorhandenen Keywords analysiert. Die ermittelten Intents und Keywords können über ein Mapping auf Geschäftsvorgänge geschlüsselt werden.

Sämtliche Daten werden in übersichtlichen HTML Reports dargestellt und können nach Geschäftseinheiten aufbereitet werden.

Zusätzlich wird über die Gesprächsanalyse die Stimmung des Anrufes und dessen Verlauf anhand der gesprochenen Sätze ermittelt.

Desweiteren können die Sprachzeiten des Anrufes und Agenten oder überlappenden Gesprächszeiten dargestellt werden.

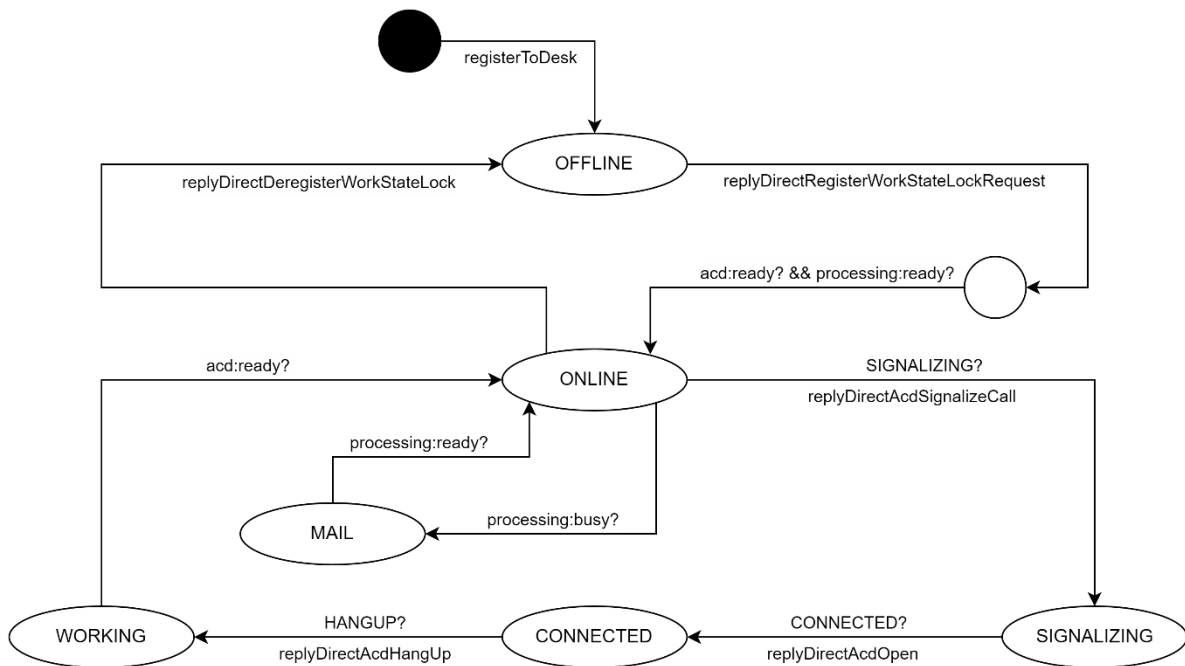


Innerhalb der Umwandlung des Gespräches in Text können sensitive Daten wie Namen oder Kundennummern erkannt und aus dem Text entfernt werden.

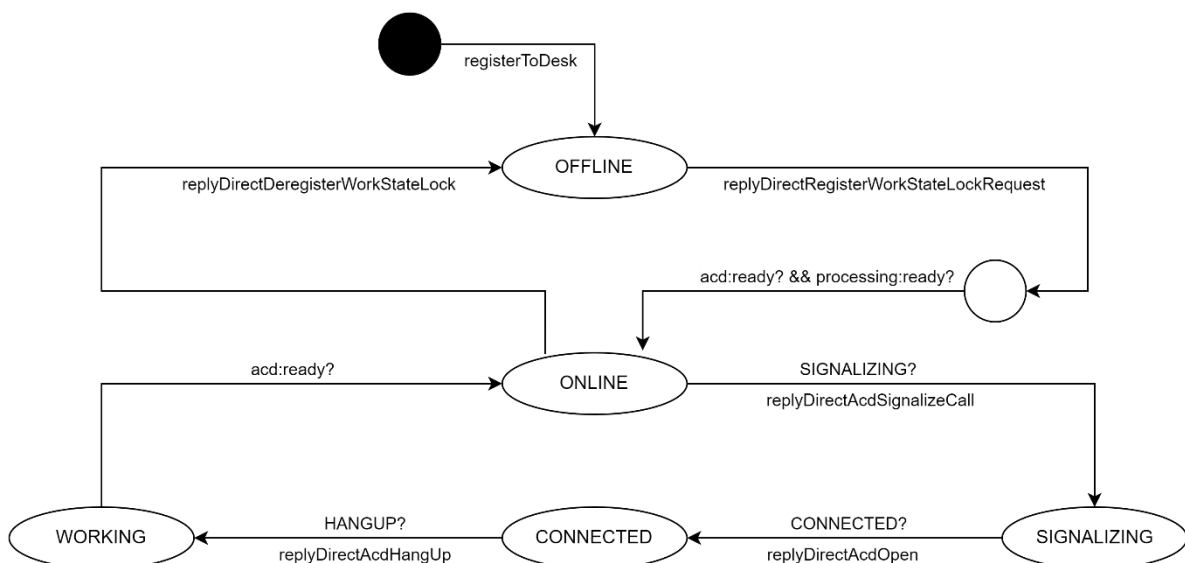
5 TECHNISCHER ÜBERBLICK: REPLYDIRECT-WORKFLOW

Die folgenden Abbildungen geben einen technischen Überblick über die ReplyDirect-Workflows, die im Hintergrund der Integration die Abläufe bestimmen.

5.1 Workflow im Modus „KEINE Parallelbearbeitung“



5.2 Workflow im Modus „Parallelbearbeitung“



5.3 Erklärung des Aufbaus der Abbildungen

- Beschriftung auf der Kante des Graphen sind Bedingungen, die erfüllt sein müssen, damit der Zustand wechseln kann.
- Beschriftungen unterhalb der Kante des Graphen sind Actions, die ausgeführt werden müssen.
- „acd:ready?“ / „acd:busy?“ / „processing:read?“ / „processing:busy?“ sind Zustände, die von ReplyDesk über die ReplyDirect-Schnittstelle per Callback des replyDirectRegisterWorkStateLockRequest empfangen werden.
- Bei der Registrierung wird der aktuelle Zustand in der Response mitgeteilt.
- Wird der Callback empfangen, muss dieser mit einem ReplyDirectWorkingStateChangedReply beantwortet werden.
- Die Bedingungen „SIGNALIZING?“ / „CONNECTED?“ / „HANGUP?“ sind als Signale aus der angebundenen ACD heraus zu Interpretieren.
- Der Zustand „WORKING“ repräsentiert den Status der Nachbearbeitung. Dieser darf auf keinen Fall durch einen Timer oder sonstiges von ACD-Seite aus automatisch beendet werden.

Anmerkung: Der Zustand „SIGNALIZING“ kann aus ReplyOne-Sicht übersprungen werden.

Pause: Pause in der ACD ist im Schaubild nicht berücksichtigt. Der Agent darf jedoch nur aus dem Status „ONLINE“ in „PAUSE“ wechseln. Die PAUSE muss dementsprechend auf ACD-Seite gequeued werden, und erst dann aktiviert werden, wenn der Agent nach „ONLINE“ gewechselt ist.