

THE BIG CHALLENGE

VAN DE KLANT DIE OP UW WEBSITE ZIT

Whitepaper the next best thing in customer communication: Skype for Business.
Patrick Kusseneers, Product manager Voxtron Communication Center



VOXTRON 

MEMBER OF

**Enhouse
Interactive**



Ons Voxtron Communication Center krijgt vaak lof voor zijn veelzijdigheid en compatibiliteit met externe systemen of nieuwe applicaties. En ook nu lijkt het VCC helemaal klaar om een sterke tandem te vormen met the next best thing in customer communication: **Skype for Business**.



TOO BIG TO IGNORE

De voorbije jaren zijn meer mensen uw bedrijfswebsite gaan gebruiken als de plek om met uw organisatie in contact te komen. Dit was tot nu beperkt tot het vinden van uw telefoonnummer en e-mailadres online, of de occasionele chatapplicatie.

Nieuwe technologieën hebben echter ruim baan gemaakt om via het web ook real-time te communiceren binnen uw standaardbrowser. En hoewel er (nog) geen grote consensus is over de uiteindelijke browserstandaard, is de vraag hiervoor op de markt zo groot dat de grote browserbouwers binnenkort hun verschillen wel zullen moeten bijleggen.

Een ander medium waarmee consumenten steeds vaker mee aan de slag gaan en dat alleen daarom al de moeite loont om hen via die weg ook de mogelijkheid te geven om met uw bedrijf in contact te komen is Skype. Deze applicatie is voor iedereen beschikbaar en is in veel gevallen volledig gratis. Geen wonder dat vandaag meer dan 300 miljoen mensen via Skype met elkaar bellen en chatten. En de nieuwste uitbreidingen maken het mogelijk voor zowat iedereen met een browser om te bellen via hun internetverbinding wanneer ze dat nodig achten.

Skype is dus duidelijk een kanaal too big to ignore.

Het was dus essentieel dat VCC zijn huidige integratie uitbreidde met Microsoft's Skype for Business platform zodat ook de nieuwe functies volledig ondersteund worden. Gemakkelijker gezegd dan gedaan uiteraard, want dit heeft serieuze technische implicaties, zo benadrukken de Voxtron-Enghouse ingenieurs.

MANNEN MET PLANNEN

Om de integratie zo vlot mogelijk te laten verlopen, schreven de ingenieurs van Voxtron-Enghouse eerst een 'lastenboek' uit: een lijst van functies die SfB in VCC moest kunnen aanbieden.

Een greep uit het eisenpakket:

- de modaliteit van de communicatie moet kunnen veranderd worden: een consument kan de conversatie aangaan via chat, maar wanneer het aangewezen is, moet deze kunnen switchen naar voice- of videocommunicatie. En dat allemaal binnen de browser die de consument op dat moment gebruikt.
- Wanneer de situatie erom vraagt, moet men aan desktop sharing kunnen doen.
- Anonieme toegang via de browser: een consument moet uw organisatie kunnen contacteren via de standaard webbrowser van zijn keuze, zonder dat hij zich daarvoor eerst moet identificeren, plugins downloaden of andere applicaties installeren.
- Openbare Skype-toegang: het moet mogelijk zijn voor een openbare Skype user om uw organisatie te contacteren en voor uw agenten om hem te helpen binnen hun Skype for Business omgeving.
- VCC Web client met geïntegreerde SfB client: voor uw agenten moet er een volledige web-based Skype voor Business client geïntegreerd worden in hun Voxtron web client. Zodat tijdelijke thuiswerkers of mobiele units zonder bijkomende installatie toegang hebben tot uw contactcenter.



DE ARCHITECTUUR VAN DE OPLOSSING

De algemene integratie van VCC met Skype for Business is gebaseerd op o.a. server-side API's om de selfservicefuncties te incorporeren. Daarnaast is er ook een client-side API om via het web toegang te hebben tot de UC functies.

Klinkt technisch? We verduidelijken even:

Uw klant kan in zijn gebruikelijke browser het hele arsenaal van Unified Communications opstarten. Chatten, voice conversation, video-interventie of zelfs desktop sharing. En dit naadloos geïntegreerd in de website van de organisatie waarover hij graag meer informatie wil hebben (in het beste geval is dat natuurlijk uw organisatie). Nu, de desktop sharing is een complex verhaal dat pas in een latere fase uitgerold wordt.

Uw agenten in uw contactcenter krijgen de Voxtron Web Client uitgebreid met ingebouwde Unified Communication-competenties. Zo wordt werken vanop afstand (mobiel of thuis) zo goed mogelijk ondersteund. Het javascript dat gebruikt is in de Voxtron Web Client is zo geüpdatet dat het via de Skype Web SDK de UC-functies kan aanbieden, maar ook de SfB-aanwezigheidsstatus kan synchroniseren met die in uw contactcenter. Bovendien heeft het ook alles voor handen om de UC endpoints te monitoren en zelfs te controleren.



EEN DAG IN HET LEVEN VAN DE SKYPEGEBRUIKER

Hoe technisch en uitdagend het achterliggende radarwerk ook mag zijn. Het werk van de Voxtron-Enghouse ingenieurs is pas geslaagd als er een naadloze integratie is tussen SfB en VCC. “En die is er nu”, zegt Patrick Kusseneers. “Want wij zijn pas tevreden over ons werk, als de klant ons werk niet meer ziet.”

Een typische flow van zo'n Skype-contact gaat over 3 stadia.

Ten eerste **neemt de klant via uw website met u contact op**. De Voxtron Skype Controller (i.e. the UCMA applicatie) wordt dan geïnformeerd en zal de 'Voxtron Workflow Engine' contacteren om meer informatie op te vragen over hoe dit contact moet opgevolgd worden. Uw klant kan dan een automatisch antwoord via chat krijgen of een standaard audiobericht horen bij een voice contact. Via deze dialoog met de consument kan uw contactcenter waardevolle informatie verzamelen om de routing verder te sturen.

Eens de nodige contactinformatie beschikbaar is, moet er zo snel mogelijk een **geschikte agent** worden gevonden. Elke Voxtron Web Client stuurt continu statusinformatie over de SfB client naar de Voxtron Routing Engine. Gecombineerd met de contactinformatie, zal het op zoek gaan naar een geschikte agent binnen uw organisatie om dit specifieke contact verder af te handelen. Deze beslissing wordt genomen op basis van de beschikbaarheid en competenties van de agent, maar kan ook beïnvloed worden door contact prioritization, de bezetting van de agents, huidige wachttijden etc. Heeft het systeem een agent gevonden, dan zal de Routing Engine een commando geven aan de Workflow Engine om een connectie op te zetten tussen de consument en de agent.

Ten slotte kan de **agent voor de conversatie** het kanaal gebruiken waarlangs hij gecontacteerd was. Hij kan ook de **modaliteit veranderen**: van chat naar video of voice. Daarvoor kan de agent zijn vertrouwde Voxtron Client gebruiken of overschakelen naar Voxtron Web Client. Elke Voxtron Client ondersteunt de gebruikelijke contactcenterfuncties, zoals relevante informatie aanbieden bij de contactcenteragent uit het customer relationship management (CRM) of de enterprise resource planning (ERP).

WE HERHALEN: IEDEREEN MET EEN BROWSER...

... kan straks naar uw organisatie bellen wanneer ze een vraag hebben, toch? Geef hen ook de mogelijkheid om gratis en snel in contact te komen met uw bedrijf.

Een extra troef voor u en de kwaliteit van het contact blijft zoals u van uw VCC gewoon bent. Laat Skype for Business ook in uw contactcenter integreren.



MEER WETEN?

Maak snel een afspraak met uw vaste Voxtron-Enghouse medewerker en ontdek zelf hoe u samen met Voxtron-Enghouse trends kan ombuigen in extra opportuniteiten. **Doe het vandaag nog!**

Voor België, Nederland en Frankrijk

Jan Vidts
+32 475 34 55 55
jan.vidts@voxtron.com

Roger Van Schaeybroek
+32 472 89 76 05
roger.vanschaeybroek@enghouse.com

Voxtron
Hoogkamerstraat 304
B- 9140 Temse

T +32 3 760 40 20
F +32 3 760 40 21

www.voxtron.be
www.voxtron.nl
www.voxtron.com

COPYRIGHT

Alle artikels in onze cases, rapporten en op onze websites zijn beschermd door het auteursrecht. Overname, ook gedeeltelijk kan alleen maar na schriftelijk akkoord van Voxtron en mits vermelding van Voxtron als bron en met de link naar www.voxtron.be www.voxtron.nl



VOXTRON 

MEMBER OF

Enghouse
Interactive