



Atos Unify OpenScape Contact Center

Update et nouveautés des versions V10/V11

Alberto Pennoni – Sales Consultant – swisspro Solutions SA

OpenScape Contac Center Roadmap

OpenScape Contact Center 2020

principales nouveautés

OSCC V10 R1 FR2

- Voice recording
- Intégration WhatsApp
- Fonctions Email étendues
- Bulk skill changes
- Analytics tools étendus
- Avec Life of Call V10



May 5

OSCC V10 R3

- Windows Server 2019
- Speech Bot avec integration Google AI
- OS4K softphone Support
- APWL* sur Mobile Device
- *Agent Portal WEB



Dec 11

OSCC V10 R2

- WebRTC softphone
- Améliorations OSCC Analytics
- Evolution des fonctions du Voice Recording

July 17

Oct 14

R2 FR2

- WebRTC Video+Screenshare
- Fonctions étendues du Self-Service grâce au portail CMS Voice (IVR, ASR, TTS)
- Email "CC" routing



OpenScape Contact Center 2021* (plan)

principales nouveautés

OSCC V10 R4

- CMS Recorder (OS4K support)
- Agent Portal Lite (mobile device support)
- Enhanced CMS voice portal (ASR & TTS)
- Agent Portal Web as Desktop
- Expand Open Media connectors (from 10 – 99)
- Enable wav file download in manager
- Support Exchange 2019



May

OSCC V11 R0 FR*

- Embed AI (IBM Watson) in OSCC
- CSAT (customer survey)



December

OSCC V9 April

- Order Stop for V9 expansions (M45)



August

OSCC V11 R0

- Support MS Teams
- Support outbound dialer
- Auth security enhancement



* In Planning

OpenScape Contact Center V10 R2/R3

Integrated Softphone

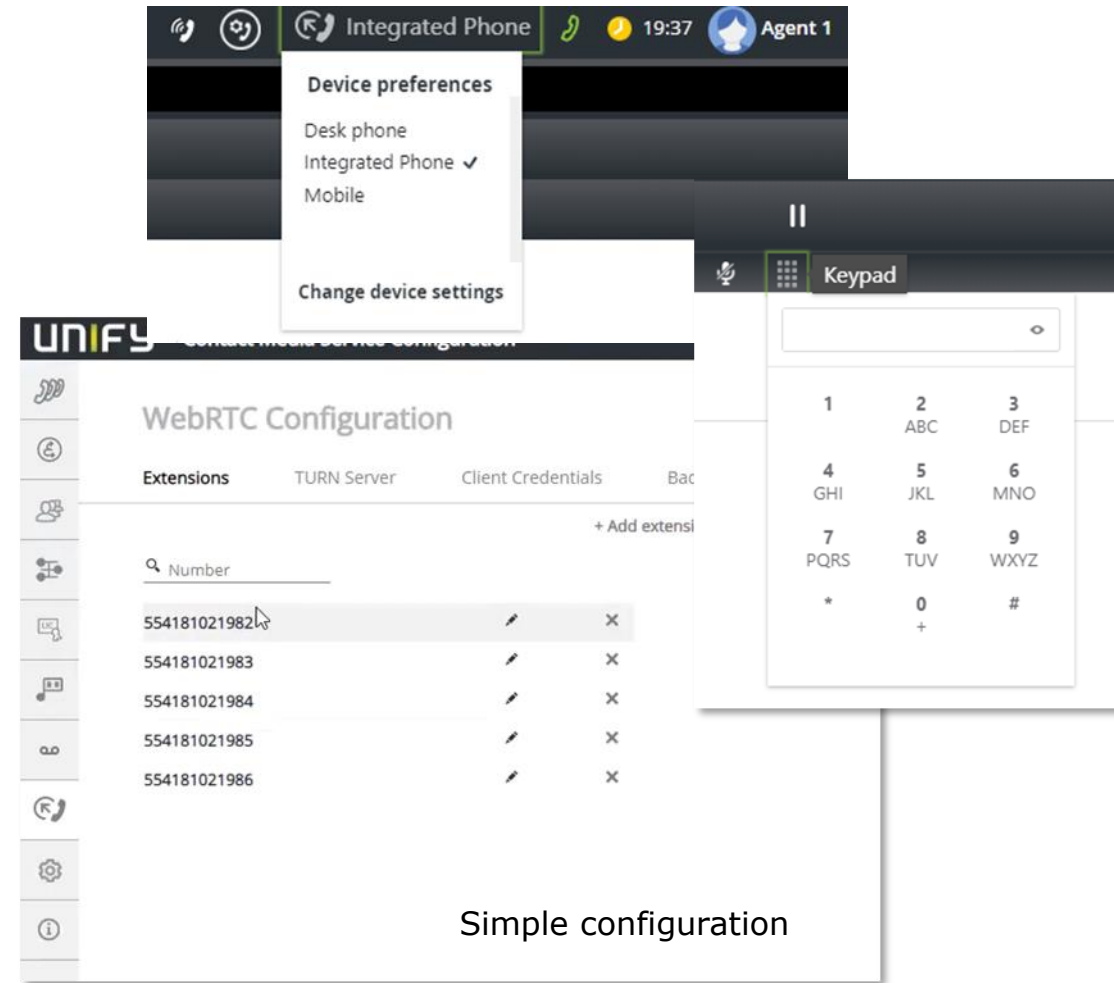
V10R2

Amélioration de l'efficacité des agents du bureau à domicile

Activez facilement l'agent du bureau à domicile en maintenant ou en étendant l'architecture informatique existante.

L'expérience utilisateur de l'agent est facilitée par l'intégration transparente des fonctions de téléphonie dans le client Web du portail de l'agent, pour une plus grande facilité d'utilisation. Les agents conservent leur capacité à traiter les contacts comme auparavant (contacts entrants, composition des contacts sortants, transfert, prise en charge de la configuration de la réponse automatique, et autres fonctions).

Les appels vers le centre de contact OSCC sont acheminés par CMS vers l'agent qui traite les appels en utilisant le softphone intégré à APW. *Agent Portal WEB



CMS Voice Portal

V10R2

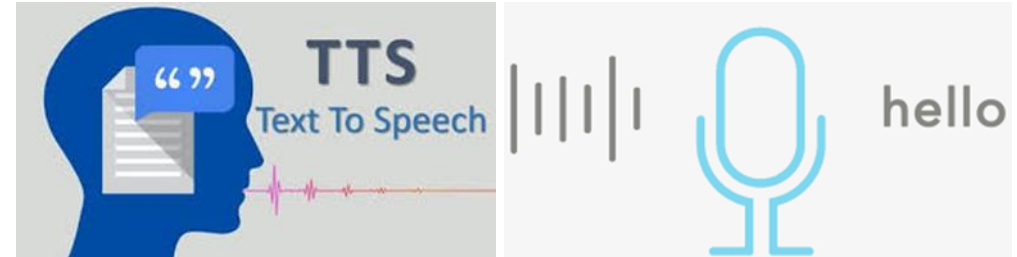
Amélioration des capacités de self-service

Le portail vocal CMS offre des fonctions IVR complètes

- ▶ Fonctions IVR libre-service (DTMF et voix)
- ▶ Demande de Text-to-Speech (TTS)
- ▶ Demande de reconnaissance automatique de la parole (ASR)
- ▶ L'IVR peut interagir avec d'autres sources de données pour comparer des enregistrements et lancer des actions sur la base de ces enregistrements.

„ Une solution IVR centrée sur le client bien conçue peut réduire considérablement les coûts des centres de contact en traitant jusqu'à 50 % [...] des contacts entrants «automatiquement»..”

Source: „Getting the best customer service from your IVR: Fresh eyes on an old problem.” McKinsey, 2019



ASR - reconnaissance automatique de la voix
IVR - réponse interactive vocale
TTS - texte vers voix

Amélioration du télétravail et de l'efficacité

Agent Portal Web avec Video et Screenshare plus Click-to-Contact

V10R2FR2

Portail Web de l'agent avec prise en charge de la vidéo et du partage d'écran, ainsi que de la numérotation en un clic à partir du navigateur Web.

Business Continuity

La vidéo et le partage d'écran permettent d'améliorer l'engagement des agents et le traitement des contacts. Le Click pour contact offre une alternative pour les contacts clients

Fiabilité et sécurité

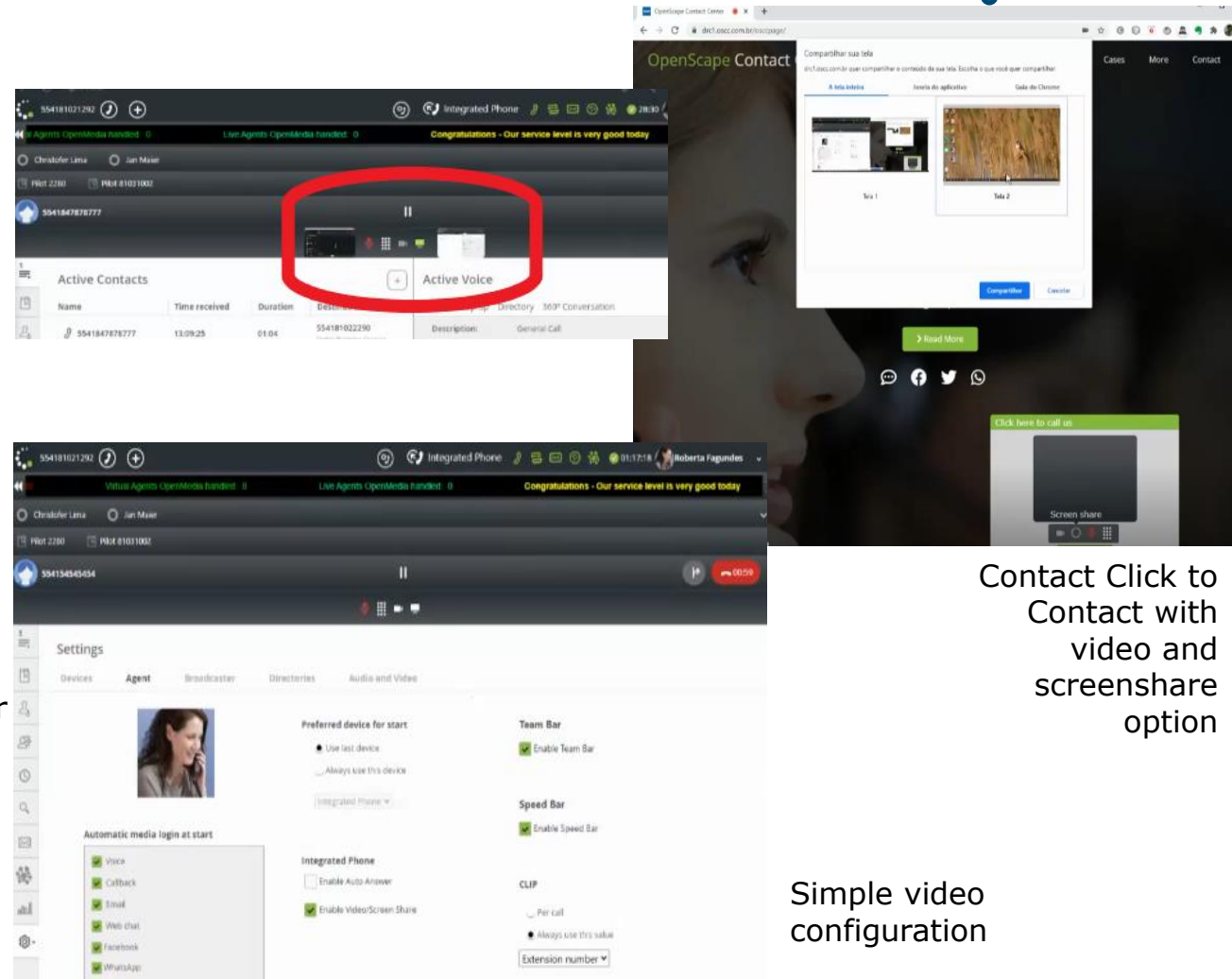
Le cryptage intégré (https et trafic vidéo) garantit une communication sécurisée.

Commodité et simplicité

L'installation et la configuration sont simples. Il suffit de se connecter à l'Internet public - aucune configuration complexe du réseau n'est nécessaire.

Rapport coût-efficacité

Evoluez-vous dans un environnement OSCC. Passez à la dernière version, puis connectez-vous à distance.



Contact Click to Contact with video and screenshare option

Simple video configuration

OSCC Analytics

Extensions pour des décisions éclairées

Les enregistrements du CMS sont maintenant intégrés à OSCC Analytics - Life of Call

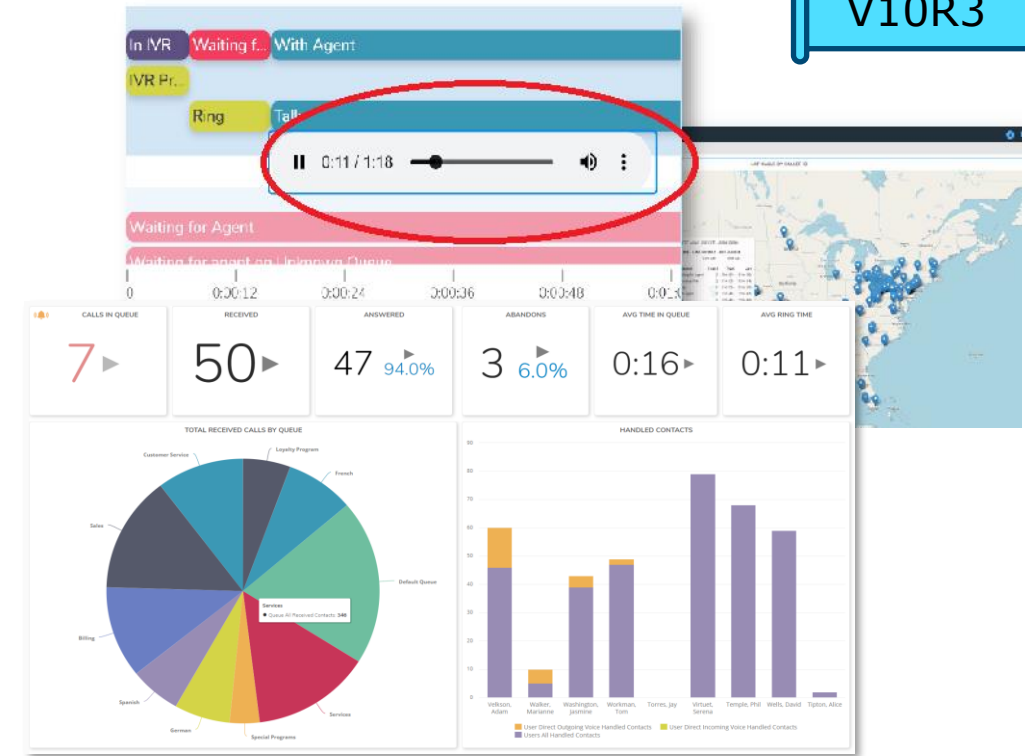
- Écouter l'enregistrement directement à partir du Customer Journey Trace
- Meilleure visibilité des superviseurs sur le traitement des contacts avec les agents pour le contrôle de la qualité et les exercices de formation

Supervisor Lite pour l'option analytique de premier niveau

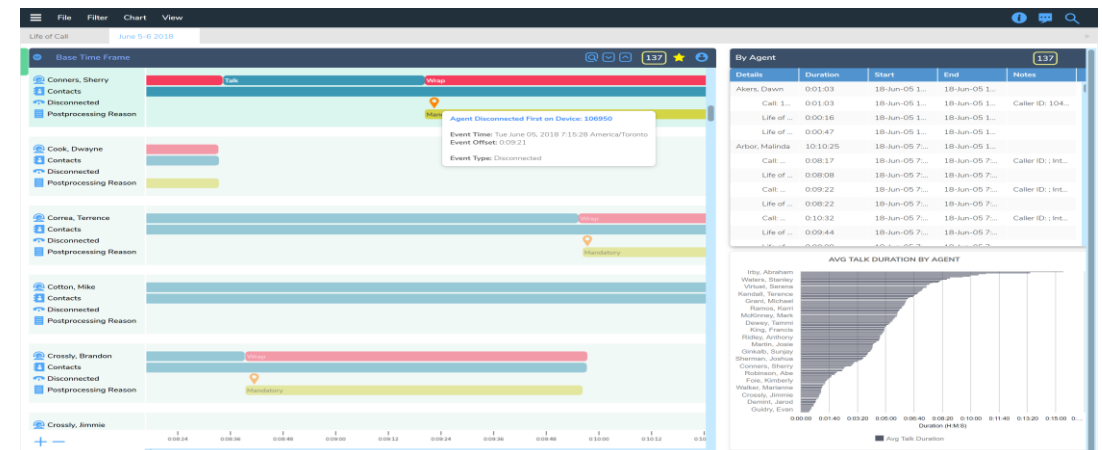
- Comprend des indicateurs clés de performance (KPI) préétablis et un tableau de bord avec des statistiques clés - facilement personnalisables.
- Définir des alarmes, des notifications par SMS et par courriel

LoC Integrated Recording

V10R3



Supervisor Lite Dashboard



10

Basic Life of Agent

Softphone OSCC intégré pour OpenScape 4000 V10R3

Augmenter l'efficacité des postes de travail du bureau à domicile

Le softphone WebRTC est amélioré pour prendre en charge **OpenScape 4000**, ce qui permet d'assurer la continuité des activités et de sélectionner le «terminal» de l'agent.

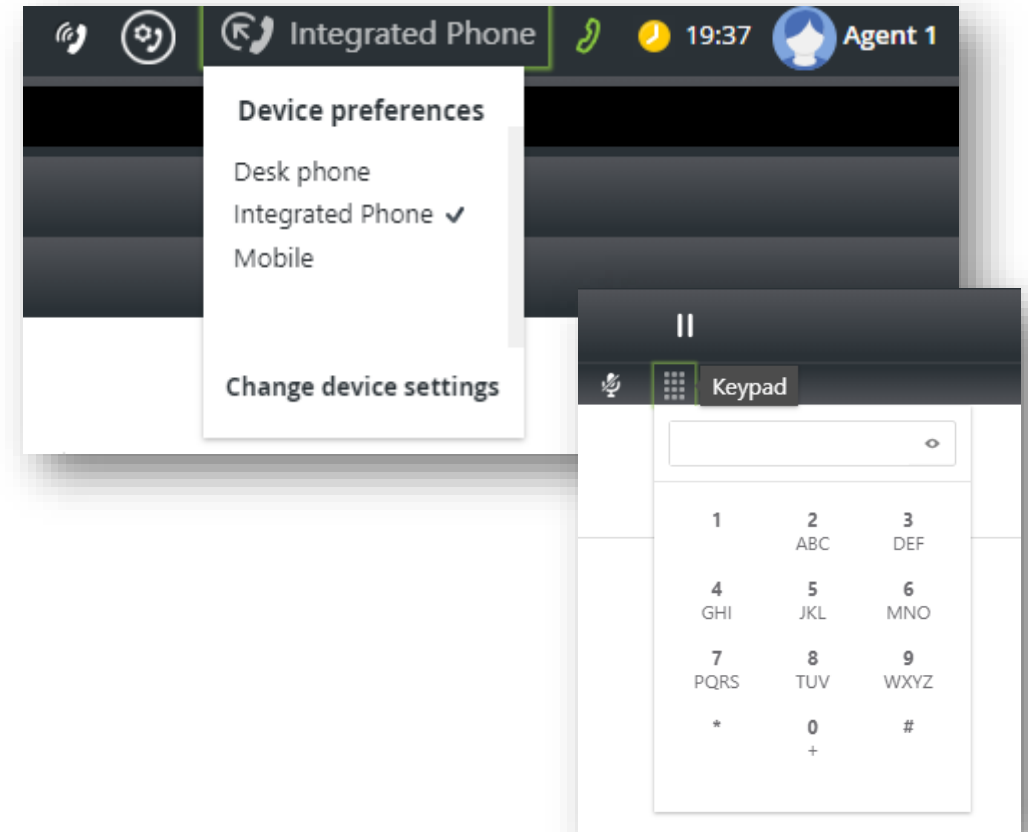
Business Continuity

Le softphone intégré au Serveur de communication OpenScape 4000 améliore l'expérience de l'agent en réduisant l'encombrement des applications sur l'écran.

Fiabilité et sécurité

Le cryptage intégré (https et trafic vocal) garantit la sécurité des communications.

Des avantages similaires à ceux de la plateforme OSV, tels que la commodité et la simplicité, la rentabilité et la facilité de commande.



Portail Web agents sur appareils mobiles(1. Phase)

Augmente l'efficacité des Home Worker et des postes de travail mobiles

V10R3

Portail Web de l'agent sur les dispositifs mobiles (phase 1)

- ▶ Extension de la mobilité des agents avec prise en charge des **appareils mobiles** (iOS et Android).
- ▶ Seuls les médias **téléphoniques** sont pris en charge dans cette première phase.
- ▶ Fournit une interface Web réduite du portail de l'agent qui permet de se connecter, de se déconnecter, d'être disponible et indisponible, et de définir l'appareil préféré (utilisé pour envoyer la conversation vocale vers l'appareil mobile).
- ▶ Répond aux besoins uniques des professionnels à distance tels que les médecins, les ingénieurs ou les techniciens



Speechbot avec integration Google AI

V10R3

Des capacités améliorées pour le Self Service et l'intelligence artificielle

Prise en charge de Speechbot avec intégration de Google AI

- ▶ L'agent virtuel (Speechbot) peut répondre aux contacts vocaux en utilisant les services d'IA de Google (Dialogflow, Text-To-Speech et Speech-To-Text).
- ▶ Les capacités de l'agent virtuel comprennent la demande d'un contact vocal à un numéro de demande configuré et une consultation externe si nécessaire.
- ▶ Prise en charge des conversations en langage naturel avec le contact
- ▶ Un test bêta est prévu avec une grande société de transport aux États-Unis.



OpenScape Contact Center V10 R4

OpenScape Contact Center V10 R4

Amélioration de l'engagement et de la chaîne de valeur

Manage and Orchestrate

Brilliantly simple, comprehensive

- More** Administration Center
- Campaign Management
- Mobile Supervisor
- Real-Time Communicator
- Recording **More**

Qualify and Route

Powerful, efficient

- Call Designer
- Rules-based Routing
- Data-directed Routing
- Skill-based Routing

Communicate and Collaborate

Choice, relevance, satisfaction, differentiation

- More** Voice
- More** IVR
- Bots
- Video
- Email **More**
- Chat
- ... Customer Choices ... **More**
- Social
- Agent confidence and comfort **New**
- Omni Channel
- 360 View
- Native UC
- Intuitive UI
- AI, Bot, Info pop

Integrate

Future proof framework
End to end ecosystem options

- Open Media Framework
- SDK
- REST APIs
- Voice Recording
- CRM
- WFO
- AI
- Wall Boards
- NICE
- ASC
- G
- Dialogflow
- VERINT
- SAP
- salesforce
- SJS Solutions

Analyze

More informed decisions
Actionable insights

- Reporting Center
- SOFTCOM **More**

Perspectives de la V11

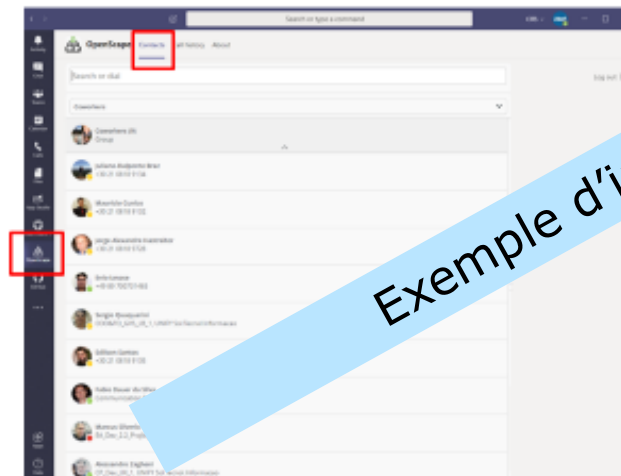
MS Teams & OSCC

Definition

Approche de conception similaire à celle de Circuit & UC. Cela permet aux utilisateurs de MS Teams d'utiliser les fonctionnalités d'OSCC

- ▶ Fournit un onglet dans MS Teams qui ouvre une interface web Agent Portal.
- ▶ L'utilisateur de MS Teams gère les contacts (transfert entrant et sortant, affichage de l'état de la file d'attente et de la présence de l'équipe, conférence, transfert, etc.)
- ▶ Active le client MS Teams en tant que client pour le traitement des appels softphone.
- ▶ Licences pour l'accès des clients

MS Teams & Openscape UC



Exemple d'intégration UC

- ▶ The user can follow the Webclient design.
- ▶ The UC TAB Contact will present the "Search or Dial" field, the filter of groups/teams and the corresponding list of contacts.
- ▶ Once the call is started from this TAB, the Openscape Fusion application running on the desktop is activated to drive the communication for the user.
- ▶ So the user can move to another TAB in MS Teams, because the call is already taking place in the Openscape Fusion application.



Atos

Nous vous remercions pour votre attention

Alberto Pennoni – Sales Consultant – swisspro Solutions SA

