



DELIBERATE

GENESYS™

Resell-, Technology- and AppFoundry-Partner



Unsere Applikationen

für Genesys Cloud CX™

developed
by **DELIBERATE**

AppFoundry.




Inhaltsübersicht:

Deliberate und seine Applikationen	Seite 3
blinkyDings	Seite 4
AniCa	Seite 7
displayDings	Seite 9
shortyDings	Seite 11
smart-IVR	Seite 13
Weitere Informationen, Kontaktdaten	Seite 15



GENESYS™

Deliberate ist Resell-, Technology- and AppFoundry-Partner und seit mehr als 11 Jahren am Markt. Unser Unternehmen wurde als Beratungsunternehmen gegründet und hat sich zu einem der führenden Cloud Contact Center Experten in Deutschland und der Schweiz entwickelt. Deliberate verfügt über ein leistungsfähiges Lösungsportfolio zur Umsetzung unterschiedlichster Kundenanforderungen. Auch unsere eigenen Softwareprodukte schaffen einen Mehrwert für Anwender und Kunden im Branchenumfeld.

Unsere Eigenentwicklungen entstanden alle auf Basis reeller Kundenanforderungen, die nativ mit Genesys Cloud CX nicht abzudecken waren. Einige dieser kundenindividuellen Projektlösungen entwickeln sich aufgrund von Marktanforderungen zu standardisierten Lösungserweiterungen und finden letztlich ihren Platz in der  GENESYS™ | AppFoundry, wo sie dann auch von anderen Partnern unkompliziert in deren Kundenprojekten zum Erfolg beitragen können.

In dieser Broschüre finden Sie einen Überblick der bis heute für Partner und deren Kunden sofort verfügbaren Applikationen.

 eveloped
by DELIBERATE

 GENESYS™
Silver Partner



for Genesys Cloud.

blinkydings



Keinen Anruf
mehr verpassen!

- Agent-Status
- Ring-no-Answer
- Presence
- Current Interaction
- Call-Status
- Assistance-Request

OPTIMALE
ERREICHBARKEIT
DURCH EFFIZIENTERES
TEAMWORK.

Unser „**blinkydings**“ ist ein spezielles Add-On für Ihre Genesys Cloud Anwendung. Es signalisiert den aktuellen Genesys Cloud Status des Agenten und informiert über eingehende Interaktionen leicht sichtbar für das ganze Kundenservice-Team und natürlich auch den Agenten selbst. Bei reinen Communicate-Nutzern kann z.B. deren persönlicher oder Call-Status angezeigt werden.

Die Signalisierung erfolgt visuell über eine am PC per USB angeschlossene Infoluchte und / oder über eine Desktopbenachrichtigung. Jeder Statusinformation kann individuell eine Farbe zugeordnet werden.



Add-On-Software für Windows 7, 8, 10 und macOS (in Planung) verfügbar.



Zentrale Konfiguration über Administrations-Portal in der Cloud.



Busylight einfach über USB am PC anzuschließen.



2-fach verschlüsselte Datenübertragung für einen sichereren Administrationszugang.

Was ist blinkyDings?

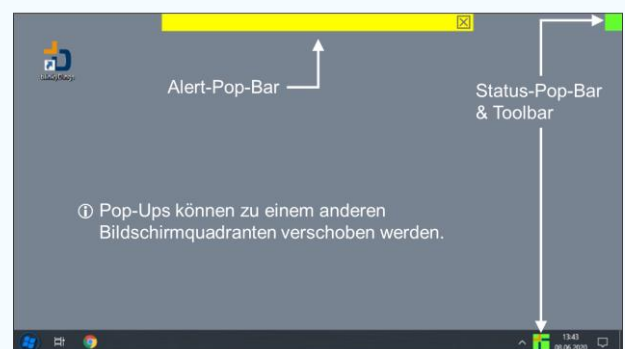
BlinkyDings ist eine Client-Anwendung, die die Benachrichtigungsmöglichkeiten von Genesys Cloud erweitert. Sie bietet eine Signalisierung für jeden Agenten-Präsenz-Status, Anruf-Gesprächs-Status und Routing-Status. Darüber hinaus beinhaltet sie die Funktion "Benötigte Unterstützung" (auch mit HotKey) zur Benachrichtigung und zum Hilferuf (z.B. zum Teamleiter).

Jeder Statusinformation kann individuell eine Farbe zugeordnet werden, blinken ist ebenfalls konfigurierbar. Bei reinen Genesys Communicate Nutzern kann z. B. deren persönlicher oder Call-Status angezeigt werden. Diese visuellen Popups erscheinen auf dem Bildschirm über allen Fenstern, d. h. auch wenn der betreffende Browser im Hintergrund läuft. Optional ist die Verwendung von einem externen, per USB angeschlossenen Farb-LED-Licht möglich.

blinkyDings GUI

Die Benachrichtigung erfolgt an 3 Bildschirmpositionen:

- Breiter Balken am oberen Bildschirmrand
- Kleines Quadrat in der rechten oberen Ecke
- Im Tool-Bar unten rechts
- Optional über die USB-Leuchte



Anwendungsgebiete

Grundsätzlich erfolgt bei browserbasierenden Anwendungen keine Signalisierung außerhalb des Browsers. Sollte der Browser im Hintergrund laufen oder der Blick ist gerade nicht auf den Bildschirm gerichtet, so sind Benachrichtigungen nicht wahrnehmbar. Eine akustische Signalisierung ist im Contact Center-Umfeld meist nicht gewünscht. Bei Communicate Nutzern hingegen, die nicht permanent mit aufgesetztem Headset arbeiten, wird ein Klingeln oft nicht bemerkt. Mit blinkyDings kann man also außerhalb des Browsers auf dem Bildschirm oder über die zusätzliche Hardware erkennbar machen, was im Browser geschieht und z.B. ein Anruf eingeht.

Statusanzeigen

Grundsätzlich kann man zwischen zwei Status unterscheiden:

Alerting State

Folgende Zustände können dargestellt werden, z.B. bei ankommenden Interaktionen:

- | | |
|-------------------|------------------|
| ■ Request Support | ■ Dialing |
| ■ Alerting | ■ Not Responding |
| ■ Offering | ■ Disconnected |
| ■ Contacting | ■ Terminated |
| ■ Connected | |

Presence State (weitestgehend analog zu Genesys Cloud)

Folgende Zustände können beim Verfügbarkeitsstatus dargestellt werden:

- | | |
|-------------------|------------|
| ■ (Custom States) | ■ Training |
| ■ Busy | ■ Offline |
| ■ Meeting | ■ Away |
| ■ Available | ■ Break |
| ■ Idle | ■ Meal |
| ■ On-Queue | |

Passt perfekt dazu: USB-Leuchte - kuando Busylight

- Zwei verschiedene Designs verfügbar: Alpha und Omega
- 360-Grad-Sichtwinkel
- USB angeschlossen mit 3 Meter Kabel (kein zusätzliches Netzteil notwendig)
- Mehrfarbiges LED-Licht
- **Attraktives Bundle mit blinkyDings verfügbar**



Kuando Busylight UC Omega



Kuando Busylight UC Alpha

- Poppups are TopMost but non intrusive (don't steal cursor focus)
- Poppups can be moved to other screen quadrant

Alert-Pop-Bar

Status-Pop-Bar

blinkydings Signaling

blinkydings Desktop-App + Kuando BusyLight

Toolbar

Configuration & Provisioning

QR-Code contains URL with Client UID

- Scan QR
- Login (once)
- Device is added

Next desk

- Scan QR
- Device is added

Next desk

- Scan QR
- Device is added...

(Standard camera app)

(Mobile browser)

Provisioned by Central Cloud Configuration Backend

- Choose:
 - Alert States (call & routing) to react on
 - Color
 - On or Blink
- Choose:
 - Presence States to react on
 - Color
 - On or Blink

Don't forget the Signaling Hierarchy!

Alert State	Color	Blink Time
RequestSupport	Yellow	∞
Alerting	Yellow	6000
Offering	Yellow	6000
Contacting	Yellow	∞
Connected	Red	6000
Dialing	Red	6000
NotResponding	DeepCyanBlue	6000
Disconnected	-	-
Terminated	-	-

Presence State	Color	Blink Time
CUSTOM STATE 1	LightGreen	0
BUSY	Red	0
MEETING	Red	0
AVAILABLE	LightGreen	0
IDLE	LightGreen	0
ON_QUEUE	DeepCyanBlue	0
AWAY	Yellow	0
BREAK	Yellow	0
MEAL	Yellow	0
TRAINING	Yellow	0
OFFLINE	Gray	0

for Genesys Cloud.

HniCa



Das **Add-On** für Ihre Genesys Cloud Anwendung das es Benutzern ermöglicht, ausgehende Anrufe mit einer benutzerdefinierter Nummer (caller-ID) zu tätigen.

**individual caller-ID
& click-to-dial**

VORTEILE:



Gezieltes Routing der Rückrufe bedeutet Zeitersparnis, somit werden Mitarbeiter entlastet und der Service-Level steigt.



Auch für Nicht-Agenten nutzbar (Communicate-User), was die Effizienz bei den Business Usern erhöht.



Die persönliche Durchwahl muss nicht preisgegeben werden - hilfreich bei Personen, die nicht direkt angerufen werden wollen.



Anrufe auf eine Gruppennummer stellt die Erreichbarkeit sicher, was zu einer höheren Kundenzufriedenheit führt.



Voreingestellte Nummern erlauben eine schnelle und gezielte Auswahl aus dem Drop-down Menü, somit entfällt eine wiederholte Eingabe.



Einfaches Chrome Browser Add-On, welches direkt aus dem Web Store installiert werden kann.



Mit der integrierten „Click-to-Dial“-Funktionalität lassen sich Nummern direkt aus dem Chrome Browser wählen, ohne sie zusätzlich kopieren und einfügen zu müssen. Das spart Zeit.

Ausgehende Anrufe mit benutzerdefinierter Nummer können notwendig sein für Agenten oder Business User, die in mehreren Warteschlangen und/oder Gruppen arbeiten. So kann beispielsweise sichergestellt werden, dass nur die Gruppennummer angezeigt wird und bei einem Rückruf des Kunden dieser Anruf auch wieder in genau diese Gruppe kommt. Eine Herausgabe der persönlichen Durchwahl ist somit nicht nötig. Standardmäßig kann bei der Genesys Cloud zwar eine Nummer bei jedem abgehenden Anruf eingegeben werden, aber nicht für zukünftige Anrufe gespeichert werden.

AniCa schafft hier sehr komfortabel Abhilfe: Es kann eine Liste von Nummern konfiguriert und über ein Dropdown-Menü ausgewählt werden, bevor ein abgehender Anruf getätigt wird. Die letzte gewählte Nummer ist für den nächsten Anruf bereits voreingestellt. Dieses Tool übergibt den Anruf-Befehl an die Genesys Cloud und somit entfällt die aufwendige manuelle Eingabe von Nummern vor jedem Anruf.

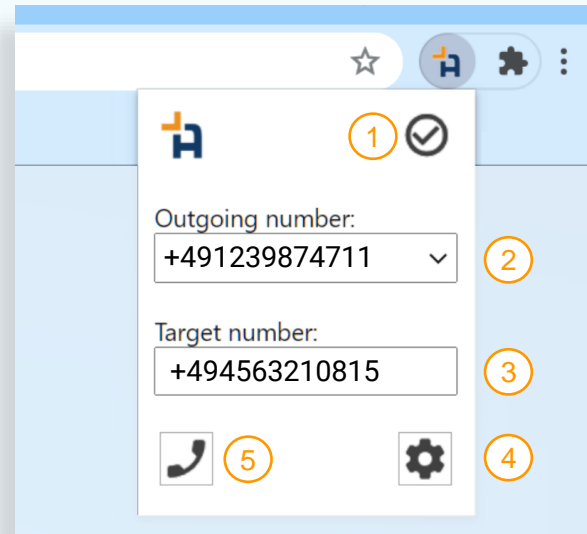
Rufnummernverwaltung

Die Verwaltung der zur Auswahl stehenden abgehenden Rufnummern^{*1)} erfolgt direkt im Architekten der Genesys Cloud Admin-Oberfläche über eine Datenbanktabelle, in der die Rufnummern eingepflegt und (optional) mit einem Namen versehen werden.

Click-to-Dial-Funktion

Auf einer beliebigen Webseite können Sie im Text eine Nummer markieren, die Textauswahl rechtsklicken und im Menü „Anruf tätigen“ wählen.

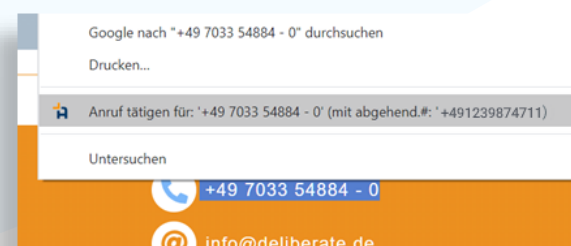
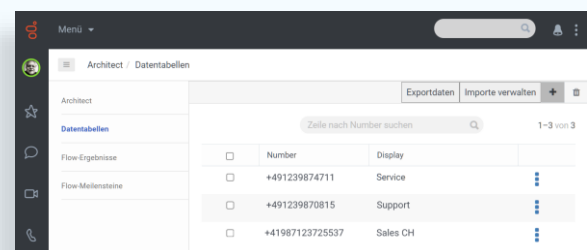
Im Menü sehen Sie die Textauswahl und daneben die abgehende Nummer.



Hauptfenster

- 1 Statusanzeige
- 2 Auswahl der abgehenden Nummer
- 3 Eingabe der Zielnummer
- 4 Status / Einstellungen
- 5 Anruf tätigen

- ☑ Statusanzeige zeigt verbunden und bereit
- ⊙ Statusanzeige zeigt nicht bereit
- ☎ Taste „Anruf tätigen“ ist wählbar
- ✖ Taste „Anruf tätigen“ ist gesperrt



*1) Aus rechtlichen Gründen dürfen Sie nur abgehende Nummern verwenden, für die Sie berechtigt bzw. die Ihnen zugeordnet sind.

displayDings

Dashboard for Genesys Cloud

Individuelle Dashboard-Werte für Genesys Cloud - in Echtzeit und historisch.



Unser displayDings ist die Out-of-the-Box-Lösung für die Erstellung und Anzeige erweiterter und individueller Metriken aus Ihrem Genesys Cloud Contact Center.



Ein ideales Instrument um Ihren Teams erweiterte visuelle Informationen schnell ersichtlich zur Verfügung zu stellen.

Was ist displayDings?

displayDings ist ein hochgradig anpassbares Out-of-the-Box-Paket für verschiedene Metriken und Statistiken, in Echtzeit. Alle diese Statistiken können browserbasiert auf einem PC, auf einer Wandtafel oder auch auf einem mobilen Gerät angezeigt werden.

Werden definierte Schwellenwerte über- oder unterschritten, können Warnungen farblich auf dem Bildschirm dargestellt oder Benachrichtigungen über IM-Clients (Webex, Microsoft Teams, ...), SMS und E-Mail an einen Vorgesetzten gesendet werden.

Im Standardpaket ist alles auf Teams oder Abteilungen ausgerichtet, und ein Team kann aus einer oder mehreren Warteschlangen bestehen. Rechte können sehr granular auf Rollen-/Berechtigungsbasis zugewiesen werden (Agent, Teamleiter, alle) und alle können unterschiedliche Berechtigungen haben, sogar aufgeschlüsselt nach der Leistung eines Agenten. Vordefinierte Layouts helfen Ihnen dabei, dies sehr schnell einzurichten. Alles ist individuell konfigurierbar und kann an die spezifischen Bedürfnisse jedes einzelnen Kunden angepasst werden.

Wir nutzen die von Genesys Cloud zur Verfügung gestellten Metriken sowie interne Daten, aus denen eine Vielzahl von Werten berechnet werden kann. Optional können auch weitere Daten, z. B. SQL-Quellen oder Drittsysteme, die über RESTful APIs zugänglich sind, integriert oder die Daten in MS Excel oder andere BI-Systeme exportiert werden.

Unsere Architektur basiert auf Elasticsearch und Kibana (ELK Stack), was eine grundsolide und großartige Lösung für die Indizierung, Strukturierung und Visualisierung großer Datenmengen darstellt. Es handelt sich um ein Cloud-basiertes Angebot, bei dem keine Software installiert werden muss und das in kürzester Zeit einsatzbereit ist.

Nutzen Sie diese wertvollen Daten, um Entscheidungen zu treffen, die sich auf Ihre SLAs und KPIs in Echtzeit auswirken, und steigern Sie den Erfolg Ihres Genesys Cloud Contact Centers!

Erweiterte grafische Anzeige- und Gestaltungsoptionen:

- Flexible Optionen zur Aufnahme zusätzlicher Informationen, die nicht von Genesys stammen, und zur Anzeige anderer Informationen als Genesys KPIs
- Erstellen und Ändern von Dashboards durch den Teamleiter
- Automatisches Umschalten zwischen Dashboard-Ansichten
- Erweiterte Rollen und Berechtigungen
- Verschiedene Kanäle, Gruppen, KPI's

Diese Metriken sind in der Standardlösung sofort verfügbar:

Per Agent:

- Number of Inbound/Outbound Calls (amount)
- Agent Presence/RoutingStatus (amount)
- Agent Status (list)

Per Team:

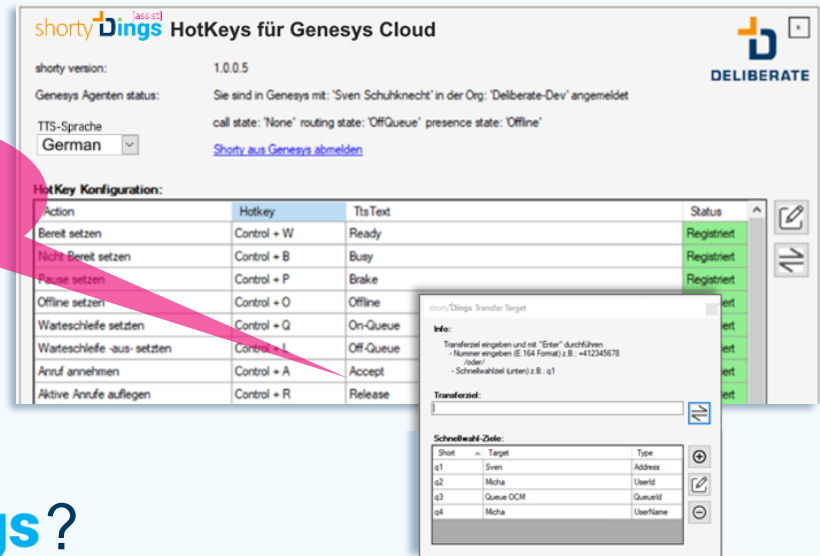
- Availability (%) per day
- Availability (%) per interval (30 min)
- Service Level (%) per day
- Service Level (%) per interval (30 min)
- Average waiting time (time)
- Average call duration (time)
- Waiting calls (amount)
- Calls in progress (amount)
- Total number of calls per day (amount)
- RONA Quote (amount)
- Number of calls that waited longer than 30 sec per day (amount)
- Number of calls that waited longer than 60 sec per day (amount)
- Number of calls that waited longer than 3 min per day (amount)
- Number of calls that waited longer than 5 min per day (amount)
- Number of calls that waited longer than 10 min per day (amount)
- Number of calls that did NOT wait longer than 30 sec per day (amount)



shortyDings



„assist“



Was ist shortyDings?

shortyDings stellt Tastaturkombinationen in Genesys Cloud CX bereit und ermöglicht damit ein effizienteres Arbeiten im Contact Center. Die Festlegung der Shortcuts für die jeweilige Funktion kann vom Benutzer festgelegt werden. Aktuell sind die bereitgestellten Funktionen für den Inbound-Voice-Kanal ausgelegt.

Die App gibt es auch in der erweiterten Variante: **shortyDings^[assist]**

shortyDings^[assist] stellt nicht nur Shortcuts zur Verfügung, darüber hinaus gibt es eine Eingabebestätigung der jeweils aufgerufenen Funktion über eine Sprachausgabe **[assist]**. Die Sprachausgabe erfolgt über Text-to-Speech und kann pro Funktion und Shortcut vom Benutzer frei konfiguriert werden.

Durch diese Eingabebestätigung kann ein **barrierefreies** Arbeiten mit Genesys Cloud CX ermöglicht werden und bietet somit die Möglichkeit Genesys Cloud CX auch als **Blindenarbeitsplatz** einzusetzen.

Ein weiterer Vorteil von shortyDings^[assist] ist unterstütztes Arbeiten mit Genesys Cloud CX auch wenn die Anwendung selbst nur im Hintergrund aktiv ist. Agenten können damit z.B. in Ihrer CRM-Applikation arbeiten und Anrufe entgegennehmen, weiterleiten und mit WrapUp-Code abschliessen, ohne auf die Genesys Cloud CX Oberfläche zu wechseln.

Die bereitgestellten Shortcut-Funktionen im Überblick:

Funktion	Beschreibung
Bereit setzen	setzt der Nutzer in den Status „bereit“ / „verfügbar“
Nicht Bereit setzen	setzt der Nutzer in den Status „nicht bereit“ / „nicht verfügbar“
Pause setzen	setzt der Nutzer in den Status „Pause“
Offline setzen	setzt der Nutzer in den Status „Offline“
Warteschleife -an- setzen	setzt der Nutzer in den Status „ACD an“
Warteschleife -aus- setzen	Diese Funktion steht nur in bestimmten Situationen per API seitens Genesys bereit. Es wird empfohlen sich z.B. direkt in bereit oder Pause zusetzen
Anruf annehmen	Die Funktion zum Annehmen eines Anrufes steht derzeit seitens Genesys leider noch nicht funktionstüchtig zur Verfügung. Umsetzungsempfehlung über Autoanswer Konfiguration an der Person und ggf. Konfiguration von Whisper-Audio in den jeweils der Person zugewiesenen Warteschleifen
Aktive Anrufe auflegen	Legt einen aktiven Anruf auf
Aktive / Offene Interaktionen ablehnen / schließen	Lehnt eingehende Interaktionen ab. Hinweis: Genesys fragt anschließend, ob der Nutzer in der Warteschleife bleiben soll oder off-Queue gehen soll. dieser Dialog ist leider nicht direkt steuerbar, weshalb hier folgendes Vorgehen anzuwenden ist: <ul style="list-style-type: none"> • ACD-Aus = in Status Bereit setzen • In ACD bleiben = in Status Bereit und anschließend in Warteschleife setzen
Def. Wrap-up code setzen	Setzt nach einer ACD Interaktion den Default Nachbearbeitungscode <i>Hinweis: diese Funktion ist nur möglich, wenn für die Warteschleife keine speziellen Codes konfiguriert, sind</i>
Anruf halten -EIN-	Setzt einen aktiven Anruf in den Status halten
Anruf halten -AUS-	Holt einen Anruf wieder aus dem Halten zurück
Anruf an [Weiterleitungsziel] weiterleiten	Öffnet den Transferdialog, über welcher ein Transfer an verschiedenste Ziele initiiert werden kann. Das Dialogfenster erscheint immer TopMost.
Anrufe Stumm -EIN-	Schaltet die Mikrofonfunktion von Genesys Cloud ein
Anrufe Stumm -AUS-	Schaltet die Mikrofonfunktion von Genesys Cloud aus
Mikrofone Stumm -EIN-	Schaltet die Mikrofonfunktion von Windows ein
Mikrofone Stumm -AUS-	Schaltet die Mikrofonfunktion von Windows aus
Shorty Status	Ausgabe: gibt den Status von Shorty aus
Verfügbarkeitsstatus	Ausgabe: gibt den aktuellen Presence Status in Genesys aus
Anzahl wartende Anrufe (Summe meiner Queues)	Ausgabe: gibt die Anzahl wartender Anrufe als Summe über alle mir zugewiesenen Warteschlangen aus
Anzahl Wartende Anrufe (/pro meine Queues)	Ausgabe: gibt die Anzahl wartender Anrufe als Einzelwert je Warteschlange aller mir zugewiesenen Warteschlangen aus

Hinweis:

- Bei der Definition der HotKeys / Shortcuts ist zu beachten das diese nicht mit bereits von Windows oder anderen Anwendungen definierten HotKeys in Konflikt geraten.
- Shorty unterstützt initial nur den Kanal Inbound-Telefonie.
- zum Setzen der Statuscodes in Kombination mit Shortcuts werden keine „Secondary“ Status unterstützt.

visual IVR for  Genesys Cloud

smart-IVR

smart-IVR ist eine von Deliberate entwickelte visual-IVR-Lösung auf Basis Genesys Cloud CX.

Mit einer IVR – Interactive Voice Response – hat wohl jeder Kunde schon seine Erfahrungen gemacht. Meist in Form von Auswahlmenüs bzw. Abfragen, über die der Anrufer mittels Sprache (oder Tastenwahl) Eingaben am Telefon machen kann. Sei es zur Navigation oder Authentifizierung, bis hin zur Ausführung kompletter Self-Services oder Sprachapplikationen. Leider für den Kunden oft sehr umständlich und nicht nutzerfreundlich.

Die visual-IVR-Lösung smart-IVR bietet nun die Möglichkeit, parallel zum Sprachanruf Menüs und Abfragen auf dem Bildschirm darzustellen und darüber zu navigieren, auszuwählen und Eingaben zu machen. Auch komplexe Applikationen lassen sich so mit guter Usability abbilden.

Die Visualisierung einer IVR führt zu einer einfacheren, komfortableren und auch fehlerfreieren Bedienung und dadurch auch zu mehr Kundenakzeptanz.



Anrufer mit Mobiltelefon ...

... erhält visualIVR Angebot

... erhält Link zu visualIVR per SMS

... öffnet visualIVR Assistenten






... erhält Self Service mit der Option jederzeit auf Anruf zurückzugehen

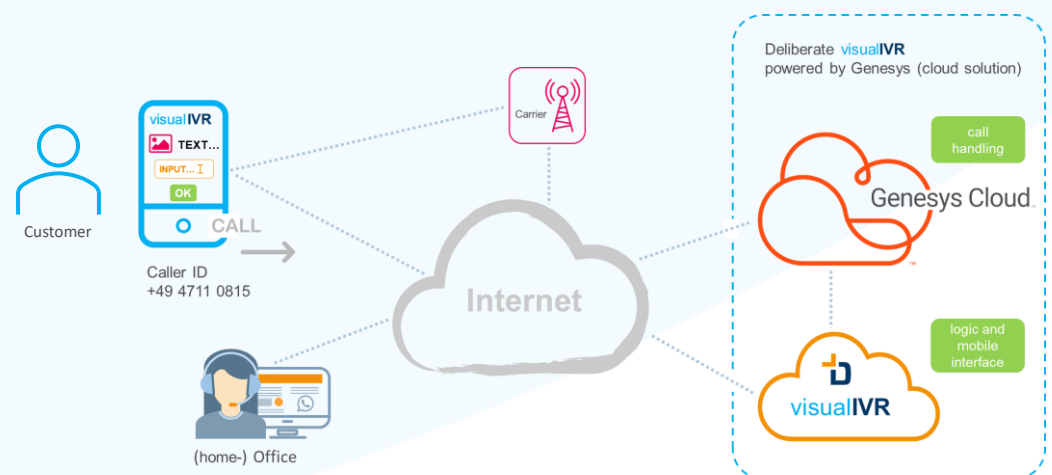


Vorteile:

- Gesteigerte Kundenzufriedenheit
- Verstärkte Nutzung digitaler Services
- Entlastung von Mitarbeitern
- Schneller und einfacher für Nutzer
- Senkung von Prozessstückkosten
- Geschwindigkeit durch Automatisierung

Use-Case-Beispiele:

-  Schadensbeurteilung direkt per Einbindung von Video
-  Integration von Messaging Services, wie WebChat, WhatsApp, etc.
-  Terminvereinbarung mit Vertrieb, Demoanfragen
-  Enge Verzahnung mit Robotic Process Automation (RPA) zur Optimierung der Prozessabläufe
-  Call-to-Case oder Message-to-Case



Schematische Systemskizze der Cloud-basierten visual IVR-Lösung



blinky**Dings**

DELIBERATE.DE

GENESYS | AppFoundry

...link 

...link 

AniCa

DELIBERATE.DE

GENESYS | AppFoundry

...link 

...link 

display**Dings**

DELIBERATE.DE

GENESYS | AppFoundry

...link 

...link 

shorty**Dings**

DELIBERATE.DE

...link 

smar**t-IVR**

DELIBERATE.DE

...link 

Nehmen Sie Kontakt mit uns auf!



Konrad-Zuse-Str. 12
D-71034 Böblingen

Telefon: +49 7033 54884 - 0

E-Mail: info@deliberate.de

Internet: deliberate.de



Nüscherstrasse 31
CH-8001 Zürich

Telefon: +41 445002648

E-Mail: info@deliberate.ch

Internet: deliberate.ch