

思科统一联系中心快捷版 11.0 v1 - 配有情景服务的全信道通信

最近更新日期：2016 年 4 月 15 日

关于此思科解决方案

思科统一联系中心快捷版在为管理客户联系提供功能齐全的综合解决方案的同时，也保留了完全融合的思科统一通信部署的所有优势。思科统一联系中心快捷版可提供高级呼叫路由、管理和行政管理功能，满足部门、企业分支机构或中小型企业的客户服务需求。

思科统一联系中心快捷版具备许多特点，如易于安装、易于配置、易于托管应用程序、易于管理座席，业务应用程序的集成复杂性较低、座席灵活性较大和网络托管效率较高等。凭借这些特点，思科统一联系中心快捷版可帮助您继续向真正的客户交互网络迈进。

有关**思科联系中心快捷版**的详细信息，请访问 www.cisco.com/go/uccx。

思科远程专家移动版允许客户从集成**远程专家移动版**应用或任何 Google Chrome Web 浏览器发起与顾问的视频通话。无需额外的软件安装或配置。**思科远程专家移动版**通过以一种方便有效的方式将非人格化交易转变成人际互动来提升客户满意度和客户保持率。在线零售商享受更高的成交率和配售带来的收入增长。**思科远程专家移动版**还可以通过一组常用工具帮助减少运营成本，使其成为高效集成解决方案的一部分。

有关**思科远程专家移动版**的更多信息，请查阅解决方案概述[网站](#)。

关于此演示

此预配置思科统一联系中心快捷版演示包括：

- 通过移动优化网站进行聊天、邮件、SMS 和视频通话的全信道通信的真实场景。
- Finesse 情景服务允许坐席用添加备注时显示所使用的通信方法以及正在处理的问题的元数据输入客户备注
- 用坐席专家助理直接协同浏览客户的移动设备

演示配置文件与联系链接

您可以在 Cisco dCloud 上访问此演示的内容，地址为 <https://dcloud-cms.cisco.com/?p=22259>。

请访问位于 dcloud-cms.cisco.com/help 的 Cisco dCloud 帮助页面，了解详细信息和培训资料。

要查看所有可用 Cisco dCloud 演示，请访问 dcloud.cisco.com。

演示要求

下表列出了此预配置演示的要求。

表 1. 演示要求

必需	可选
<ul style="list-style-type: none"> • 已安装 Cisco AnyConnect 的 Apple iPad • 已安装 Cisco AnyConnect 的笔记本电脑 	<ul style="list-style-type: none"> • -

演示配置

此内容包括预配置的用户和组件，以说明该解决方案脚本化的场景和功能。大多数组件完全可以使用预定义的管理用户帐户进行配置。通过点击活动会话的 **Topology (拓扑)** 菜单中的组件图标，您可以看到用于访问组件的 IP 地址和用户帐户凭证，在需要用到 IP 地址和用户帐户凭证的场景步骤中也同样如此。

表 2. 预配置的用户信息

用户名	角色	用户 ID	密码	终端设备	分机
Shannelle Macks	联系中心主管	smacks	C1sco12345	Cisco Jabber 和 Cisco IP 电话 9971	1081 Jabber 1088 IP 电话
Croften Hegarty	联系中心坐席	chegarty	C1sco12345	Cisco Jabber 和 Cisco IP 电话 9951	1082 Jabber 1087 IP 电话

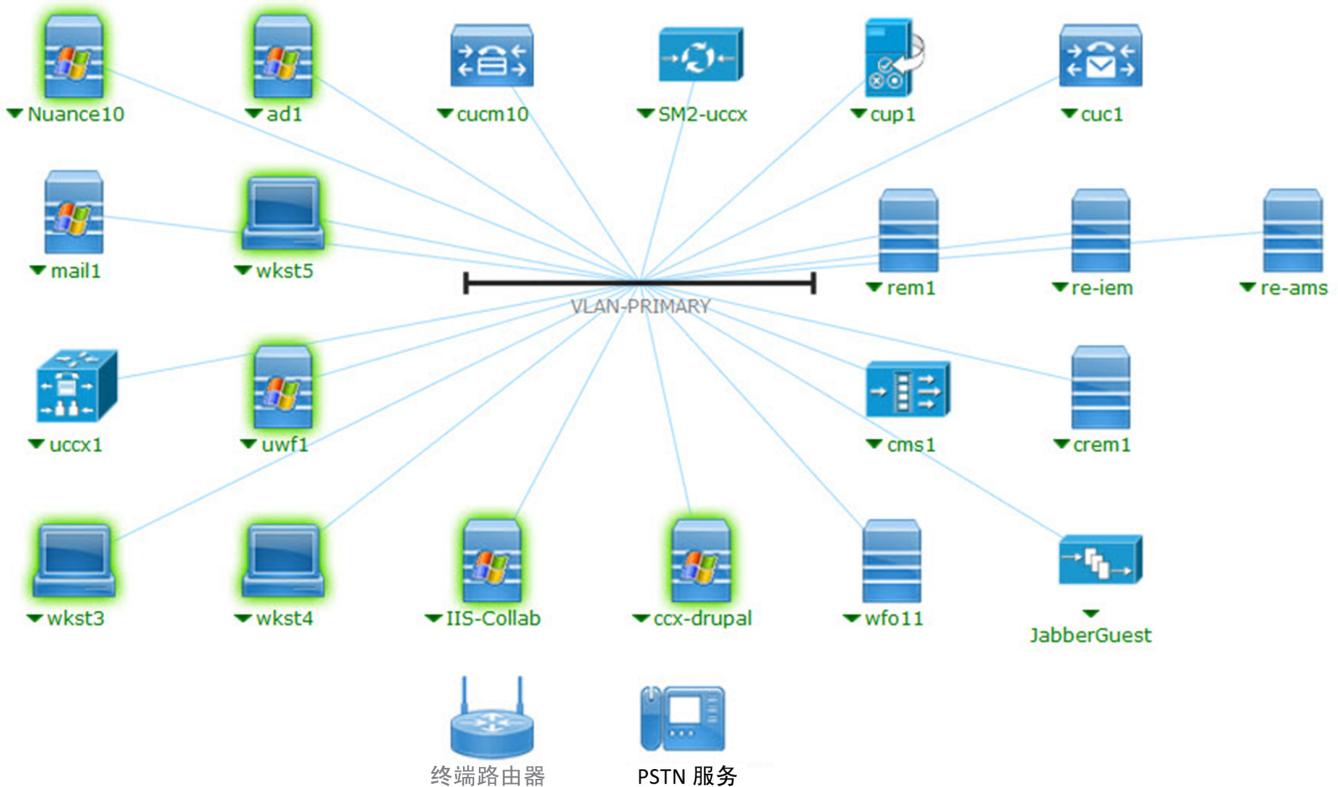
表 3. 演示服务器信息

应用	版本	URL	用户名	密码
Cisco Nuance 服务器	11.0(1)	http://198.18.133.14	administrator	C1sco12345
思科统一联系中心快捷版服务器	11.0(1)	http://198.18.133.19	administrator	C1sco12345
Cisco Social Miner 服务器	11.0(1)	http://198.18.133.80	administrator	C1sco12345
Cisco Unified IM and Presence 服务器	11.0(1)	http://198.18.133.4	administrator	C1sco12345
Cisco Unified Communications Manager	11.0(1)	http://198.18.133.3	administrator	C1sco12345
Cisco Unity Connection 服务器	11.0(1)	http://198.18.133.5	administrator	C1sco12345
Cisco 统一工作空间优化服务器	11.0(1)	http://198.18.133.18	administrator	calabri0'
Upstream Works Finesse 服务器	2012	http://198.18.133.236	dcloud\administrator	C1sco12345
Cisco Media Sense 服务器	11.0(1)	http://198.18.133.186	administrator	C1sco12345
Rock Coast Riders 网站	不适用	http://198.18.133.116	administrator	C1sco12345
IIS 协作 - Finesse 小工具	2008 R2 SP1	http://198.18.133.81	administrator	C1sco12345
Microsoft Active Directory 服务器	2008 R2 SP1	http://198.18.133.1	administrator	C1sco12345
Microsoft Exchange 服务器	2010	http://198.18.133.2	administrator	C1sco12345
Cisco Jabber Guest 服务器	10.6.8.11(1)	http://198.18.133.222	admin	C1sco12345
Cisco Interactive Experience Manager	2.1.0	http://198.18.133.244	root, administrator	cisco!123
思科远程专家解决方案管理 (REM) 服务器	1.9.0	http://198.18.133.243	admin	admin
远程专家移动服务器	10.6.3.10000-1	http://198.18.134.99	root	changeit
工作站 3	Windows 7 Pro	http://198.18.133.38	D\CLOUD\smacks	C1sco12345
工作站 4	Windows 7 Pro	http://198.18.133.39	D\CLOUD\chegarty	C1sco12345
工作站 5	Windows 7 Pro	http://198.18.133.37	D\CLOUD\wwhitman	C1sco12345

演示拓扑

此演示包含多个企业服务器 VM。大多数服务器可完全使用管理级帐户进行配置。相关脚本步骤及服务器详情表中包括了管理帐户详细信息。

图 1. 演示拓扑概述



演示准备

演示开始之前

Cisco dCloud 强烈建议您先用活动会话执行本文档中的任务，然后再给现场观众演示。这样您将熟悉文档和内容的结构。遵循本指南后，有必要安排一个新会话，以将环境重置为其原始配置。

细致的准备对于成功地向客户完成演示至关重要。

按照以下步骤安排演示并配置演示环境。

1. 浏览到 dcloud.cisco.com，选择离您最近的地点，然后使用您的 Cisco.com 凭证登录。
2. 如果这是您第一次将终端路由器用于 dCloud，请注册并配该路由器。[\[为我演示方法\]](#)
3. 安排演示。[\[为我演示方法\]](#)
4. 测试您的连接。[\[为我演示方法\]](#)
5. 在 **My Dashboard (我的控制面板) > My Sessions (我的会话)** 中确认您的会话状态是否为 **Active (活动)** 状态。

注意：激活您的会话可能需要最多 60 分钟的时间。

6. 点击 **View**（查看）以打开活动会话。
7. 如果您从路由器后面连接到此演示，请继续下一步。如果您是从单机笔记本电脑或其他设备直接连接到此演示，请使用 Cisco dCloud UI 中的凭证在您的笔记本电脑上安装并访问 **Cisco AnyConnect**。[[为我演示方法](#)]
8. 为了获得最佳性能，请通过 **Cisco AnyConnect VPN** [[为我演示方法](#)] 和笔记本电脑上的本地 RDP 客户端连接到工作站。[[为我演示方法](#)]如果您在进行此演示时使用多台笔记本电脑，请为每个工作站连接一台电脑。
 - **工作站 4** - IP 地址：**198.18.133.39**，用户名：**dcloud\chegarty**，密码：**Cisco12345**

注意：您也可以使用 Cisco dCloud 远程桌面客户端连接到工作站 [[为我演示方法](#)]。dCloud 远程桌面客户端非常适合于访问极少交互的活动会话。但是，许多用户在使用这种方法时都遇到了连接和性能问题。

9. **可选：**用 Cisco Unified Communications Manager 中的**自动调配**功能调配将用于演示的 IP 电话或思科网真设备 [[为我演示方法](#)]。
 - **Croften Hegarty** 将使用分机 1087。

注意：请勿在此演示中拨打 1111 以自动调配电话；请遵循上面列出的特定“为我演示方法”步骤。

10. 使用 **UCCX Admin**（**UCCX 管理**）页面将 Croften Hegarty 移动到 **Remote Expert Mobile**（**远程专家移动版**）团队。
 - 在**工作站 4**上，打开一个新 Firefox 标签页。依次点击 **Customer Collab - Express Links**（**客户协作快捷版链接**）> **UCCX > Cisco Unified Contact Center Express Administration**（**思科统一联系中心快捷版管理**）。
 - 通过以下凭证进行登录：**用户名：administrator**，**密码：C1sco12345**。
 - 依次点击 **Subsystems**（**子系统**）> **RmCm** > **Teams**（**团队**），以打开团队配置页面。

图 2. UCCX 团队配置页面

Team Name	Primary Supervisor
Default	Shannelle Macks
Rock Coast Riders Default	Shannelle Macks
Rock Coast Finance Upstream	Shannelle Macks
Rock Coast Riders 2Ring	Shannelle Macks
Remote Expert	Shannelle Macks
Remote Expert Mobile	Shannelle Macks

- 点击 **Rock Coast Riders Default**（**Rock Coast Riders 默认值**），以查看当前团队成员。
- 在 **Assigned Resources**（**已分配资源**）区域点击 **Croften Hegarty**，然后通过点击**向右箭头**将其移动到 **Available Resources**（**可用资源**）区域。此操作可将他从 Rock Coast Riders 团队删除，并使其可用于其他团队。
- 点击 **Save**（**保存**）以保存更改并停留在管理页面。

- 点击 **Remote Expert Mobile（远程专家移动版）** 团队，您现在应该看见 Croften 可移动到该团队。
- 点击 **Croften Hegarty**，然后点击向左箭头将其移动到 **Remote Expert Mobile（远程专家移动版）** 团队。点击 **Save（保存）** 以保存更改。

注意：将演示用户从一个团队移动到另一个团队会更改 Finesse 桌面应用的布局。如果您打算从统一联系中心快捷版运行其他场景，则您必须在退出此工作流程之前将所有用户移回 Rock Coast Riders 团队。

11. **必需：**从客户的 Apple iPad [为我演示方法] 以及坐席的笔记本电脑通过 AnyConnect 连接演示。[为我演示方法] 在您的演示的 **Session Details（会话详情）** 菜单上点击 Host URL（主机 URL），然后使用 AnyConnect 凭证安装和访问 **Cisco AnyConnect Secure Mobility Client（Cisco AnyConnect 安全移动客户端）**。
12. 下面按偏好顺序列出执行此演示的三种方法。您应根据您选择的设备选择设置步骤。
 - **首选选项：**用户使用 Apple iPad，坐席使用物理笔记本电脑。
 - 如果选择此选项，则需要在物理笔记本电脑上设置 iPad 和 Cisco Jabber。
 - **第二选项（如果首选选项不可用）：**客户和坐席都使用物理笔记本电脑。
 - 如果选择此选项，则仍然需要对坐席的笔记本电脑进行相同设置。唯一的区别是需要用路由器或 Cisco AnyConnect 将客户的笔记本电脑作为第二用户连接到演示。您可以直接用您的 web 浏览器访问网站。
 - **第三选项（如果前两个选项不可用）：**用虚拟工作站 3 和 4 运行演示。
 - 如果选择此选项，则将通过工作站 Web 浏览器和 Cisco Finesse 桌面以虚拟方式运行一切演示。如果使用此选项，请务必在两个工作站上使用桌面快捷键打开 Cisco Jabber。
13. **（建议）**为客户设置 Apple iPad：
 - 转到 App Store，然后安装 **Cisco Remote Expert Mobile Client Application（思科远程专家移动版客户端应用）**
 - 在 iPad 上，依次转到 **Settings（设置）> Remote Expert Mobile（远程专家移动版）**。输入以下信息，然后按 **Save（保存）**。
 - 网站：<http://198.18.133.81:81/rcr/index.php>
 - 支持服务器地址：198.18.134.99
 - 目标地址：<sip:7800@198.18.133.3>

图 3. iPad 远程专家移动版设置



14. 使用 Cisco AnyConnect 将 iPad 连接到演示。[为我演示方法]
15. 可选：用 Cisco Unified Communications Manager 中的自动调配功能调配将用于演示的 IP 电话或思科网真设备。[为我演示方法]
 - Croften Hegarty 将使用分机 1087。
16. (建议) 设置联系中心坐席的笔记本电脑：
 - 打开一个 Web 浏览器，然后转到 <https://198.18.134.99:8443/assistserver/sdk/web/consumer/assist.js>。您需要接受所有证书才能继续操作。
 - 在本地笔记本电脑上配置 Cisco Jabber
 - 打开 Jabber，然后点击底部的 **Advanced Settings (高级设置)** 链接
 - 记下您的现有设置，以便稍后可将 Jabber 重置为您的现有设置
 - 依次点击 **齿轮图标 > File (文件) > Reset Jabber (重置 Jabber)**，重置您的 Jabber
 - 点击底部的 **Advanced Settings (高级设置)** 链接
 - 点击 **Cisco IM & Presence** 旁边的单选按钮
 - 点击 **Use the following server (使用以下服务器)** 旁边的单选按钮，输入 **cup1.dcloud.cisco.com**，然后点击 **Save (保存)**
 - 使用用户名 chegarty@dcloud.cisco.com 和密码 **C1sco12345** 登录
 - 依次点击 **Settings (设置) 图标 [⚙️] > File (文件) > Options (选项) > Video (视频)**
 - 确认您的摄像头可正常工作，然后点击 **Save (保存)**
 - 完成演示后，您需要取消这些更改，以使您的 Cisco Jabber 客户端回到生产（公司）模式。为此，您需要再次重置 Jabber，然后输入您在本部分开始时记下的公司配置。
 - 让坐席登录 Cisco Finesse，方法是打开 Firefox，然后浏览到 <https://uccx1.dcloud.cisco.com:8445/desktop/>。请务必接受任何安全警告，才能继续操作，方法是当 Firefox 中出现安全警告时，点击 Shield 图标。

17. **可选**（不建议）：如果您没有额外的笔记本电脑用于演示，请将您的笔记本电脑上的远程桌面协议 (RDP) 程序用于客户服务坐席并登录远程工作站。

- 请配置您的 RDP 连接以播放远程计算机上的声音（见下文）。
- **工作站 4** (198.18.133.39) - 用户：**dcloud\chegarty**，密码：**C1sco12345**
- 双击桌面上的 **Cisco Jabber** 图标。您会作为 **Croften Hegarty** 自动登录。

注意：配置 RDP 时，请将音频设置设置为播放远程计算机上的声音。此设置位于您的 RDP 客户端的选项菜单下面。这样您就可以使用 Cisco Jabber，**需要 Cisco Jabber 才能登录到 Cisco Finesse 桌面**。如果您从 PC 访问 Cisco dCloud，RDP 客户端（远程桌面连接）会在本地内置到 Windows 中。如果您使用的是 MAC，应用商店中有数个免费 RDP 终端仿真程序。

18. 打开 **Mozilla Firefox** Web 浏览器，然后依次点击 **Customer Collab - Express Links**（客户协作快捷版链接）> **Finesse Desktop**（Finesse 桌面）。使用以下凭证登录：

- ID: **chegarty**，密码：**C1sco12345**，分机：**1082**（如果使用 IP 电话，则使用 1087）

- 使用左上角的下拉菜单使坐席 **Ready**（就绪）。



19. **可选：**更新 Cisco Finesse 的本地化。

- 要更改 Cisco Finesse 上安装的语言包，请点击右上角的下拉菜单 [], 然后选择您希望使用的语言。有关支持语言的详细信息，请参阅《[UCCX 软件兼容性列表](#)》。

20. **获取**分配给您的演示的 **DID 号码**和记录，以供将来使用。例如，当演示步骤准备呼叫拨号号码 (DN) **7800** 时，请呼叫分配给您的演示会话的适当已转换 DID 电话号码。[[为我演示方法](#)]

21. 对于国际拨号，请参阅拨号模式帮助文件。[[为我演示方法](#)]

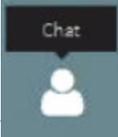
22. 通过拨打与 **DN 7800** 关联的 DID **测试基础拓扑**。[[为我演示方法](#)]

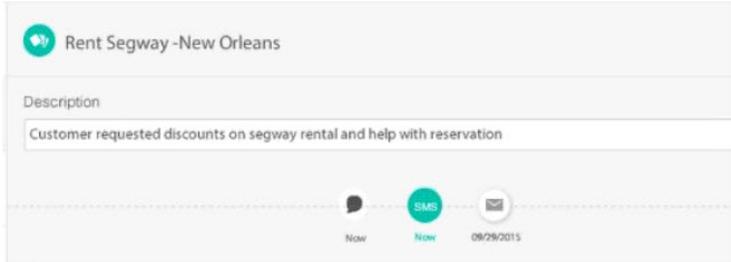
场景 1：用配备情景服务的思科远程专家移动版进行全信道通信

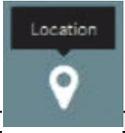
在此场景中，客户希望在参加会议时预订一场赛格威之旅。他使用 RockCoast Riders 网站作为门户查找有关游览预订的信息，以及联系 RockCoast 坐席询问特定问题。坐席使用情景服务及所有可用全信道通信选项提供卓越的客户服务。

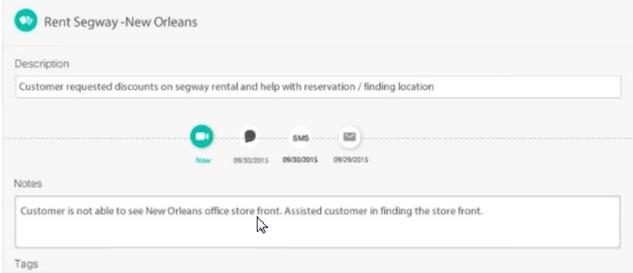
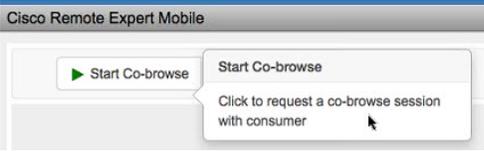
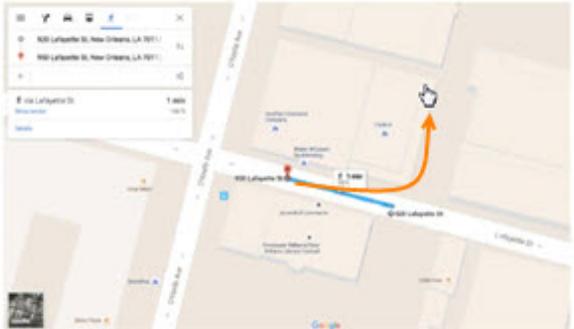
演示步骤

步骤	讨论点	操作
1	<p>大家好，我是 Joe Smith。我在参加一个会议，有几个小时的休会时间。我想在市里面多逛逛，我对午饭时同事们谈论的赛格威之旅很感兴趣。</p> <p>我以前从 RockCoast Mobile 进行过赛格威之旅，真的很喜欢。在他们的网站上，我看到他们提供新奥尔良之旅，因此我联系他们看看回头客是否有折扣。</p>	<p>在工作站 3 上（作为客户）或在客户的 iPad 上，打开 RockCoast Riders 网站：</p> <ul style="list-style-type: none"> 如果使用 iPad，请点击远程专家移动版图标 []。 <p>或者</p> <ul style="list-style-type: none"> 如果您使用的是物理笔记本电脑，请通过 Chrome Web 浏览器打开 Cisco dCloud 主页（地址 ad1/dcloud/default.html），然后依次导航到 Customer Collab Express Links（客户协作快捷版链接） > New RockCoast（新 RockCoast）。注意，在本场景演示期间，您需要从网站下载并安装一个更新的 Cisco Jabber 插件。 <ul style="list-style-type: none"> 点击 Maps（映射） 图标 []，然后看到他们真的提供 New Orleans, LA（路易斯安那州新奥尔良） 链接。 点击 Contact（联系） 图标 []。 在网络表格中填写以下信息，然后点击 Send（发送）： <ul style="list-style-type: none"> 姓名：Joe Smith 电子邮件：joesmith@dcloud.cisco.com 邮件：我想在今天进行我的第三次赛格威之旅，有折扣吗？

步骤	讨论点	操作
2	<p>您好，我是 RockCoast Riders 的坐席 Croften Hegarty。</p> <p>当我准备开始下午的工作时，我看到客户 Joe Smith 发来的一封邮件。</p> <p>为节约时间，我向他发送了我的一个预定义回复。事实上，第三次赛格威之旅可享受折扣；并给他发送了八折折扣代码。</p>	<p>在工作站 4 上（作为 Croften Hegarty）或在坐席笔记本电脑上：</p> <ul style="list-style-type: none"> 您应该已经登录到 Finesse，并处于 Ready（就绪）状态。如果您没有，请参阅“演示准备”部分。 点击 Not Ready for Chat and Email（尚未准备好管理聊天和邮件），然后选择 Ready for Chat and Email（已准备好管理聊天和邮件）。 查看 Finesse 中右侧的邮件通知 []，然后点击 Manage Chat and Email（管理聊天和邮件）选项卡。 查看 Joe Smith 发来的邮件，然后点击 Predefined Response（预定义回复）图标 []，并选择名为 Discount（折扣）的预定义回复。点击 Send（发送）按钮。
3	<p>作为 客户 Joe Smith。</p> <p>我看到回复的邮件中说，我的下次骑行可享受 20% 的折扣，因此我现在确定要预订游览！</p> <p>我点击 Booking（预订）按钮，并查看日历。不幸的是，今天没有可预订的游览。</p> <p>我真的很想去游览，于是我点击 Chat（聊天）图标，以发起与 RockCoast Riders 坐席的即时消息对话。我希望有人取消预订，这样我就仍然可以去游览。</p>	<p>在工作站 3 上（作为客户）或在客户的 iPad 上，预订赛格威之旅：</p> <ul style="list-style-type: none"> Joe 收到 Croften 回复的有关折扣代码的邮件。打开一个 Web 浏览器，导航到 Outlook Web Access（地址：https://mail1.dcloud.cisco.com/owa/），然后用 DCLLOUD\jsmith 和密码 C1sco12345 登录。 打开包含折扣代码的邮件。 从 RockCoast Riders 主页，点击 Booking（预订）按钮 []。 您可以看到现在所有日期都已预订完了，因为它们相应的方框中都有红色的 X。 点击 Chat（聊天）图标 []，向坐席发送即时消息，看看是否有人取消预订。 已为您填写聊天发起屏幕中的基本信息，因此只需点击 Submit（提交）。

步骤	讨论点	操作
4	<p>作为坐席 Croften Hegarty</p> <p>我看到我们的一个客户 Joe Smith 发起了聊天。我给他发送了标准欢迎消息，以开始聊天会话。</p> <p><i>坐席与客户的聊天对话如下，他们都是从各自的浏览器发送消息：</i></p> <p>Croften: 欢迎来到 Rock Coast。请问有什么能帮到您？</p> <p>Joe: 今天有人取消预订吗？我今天下午有空，想在新奥尔良进行一场赛格威之旅。</p> <p>Croften: 有，我有几个可预订的游览。下午 1 点的快餐车之旅是最受欢迎的游览，有一个空位。</p> <p>Joe: 听起来不错！请帮我预订该游览。</p> <p>Croften: 我刚刚为您预订了快餐车之旅。我会向您发送一条包含确认号的 SMS 消息。</p> <p>Joe: 谢谢您，我已经迫不及待想开启快餐车之旅了！</p> <p>可选: 我点击 Context Service (情景服务) 选项卡，以访问 Joe 的帐户信息。我在我们会话时在备注中添加了我们的交互。Context Service (情景服务) 知道我们使用的通信方式，并将通信方式自动添加到备注中。</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 点击 Joe Smith 发起的聊天方框中的 Accept (接受) 按钮 。 • 点击 Predefined Responses (预定义回复) 按钮 ，然后选择 Welcome (欢迎) 消息。 • 按 Enter 键发送消息。 • 按照左边所示，输入两个人之间的聊天消息。按 Enter 键发送每条回复。 <p>作为 Croften Hegarty，在 工作站 4 上：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 点击 Reservations (预订) 选项卡。屏幕上会显示今天开放多个不同的游览。 • 点击 Manage Chat and Email (管理聊天和邮件) 选项卡，给 Joe 发回一条即时消息，说明有多个可订游览，包括下午 1 点的快餐车之旅。 <p>作为 Joe Smith，在 工作站 3 上或在 iPad 上：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 回复说您想预订快餐车之旅。 <p>作为 Croften Hegarty，在 工作站 4 上：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 再次点击 Reservations (预订) 选项卡，点击 Food Truck 1pm (下午 1 点快餐车之旅) 旁边的单选按钮，然后点击 Book (预订)。 • 您将看到一个确认号。用鼠标高亮显示该号码，在键盘上按 Ctrl + C 以复制该号码，然后点击 Manage Chat and Email (管理聊天和邮件) 选项卡。 • 回复 Joe，并告诉他您将通过 SMS 将确认号发送到他的智能手机。 • 可选: 您可以点击 Context (情景) 选项卡，以在备注中输入有关此交互的信息，并保存备注供将来使用。点击顶部的 Next (下一步) 链接，以通过每个阶段的客户服务的步骤。 <div data-bbox="743 1539 1474 1801">  </div>

步骤	讨论点	操作
5		<p>作为 Joe Smith，在工作站 3 上或在 iPad 上：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 点击 End（结束）按钮 []。 • 可选： 您可以下载聊天对话的脚本，并在 Adobe 阅读器中打开。 <p>。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 点击屏幕顶部的 Home（主页）按钮 []。
6	<p>我使用 Tropo SMS 小工具向客户发送他的确认代码，并感谢他预订该游览。</p>	<p>作为 Croften Hegarty，在工作站 4 上：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 点击 Tropo SMS 选项卡。 • 在 Mobile Number（手机号码） 字段，输入您的手机号码。目前只支持美国号码。以区号 + 7 位数的格式输入您的号码。对于国际拨号，格式应为 +（国家代码 + 号码）。例如，英国拨号应为 +(44)732333xxxx。 <p>注意： 如需获取从您的会话使用国际拨号的其他帮助，请参阅拨号模式帮助文件。 [为我演示方法]</p> <ul style="list-style-type: none"> • 输入以下消息：“Thank you for booking your tour today, your confirmation number is”（感谢您预订今天的游览，您的确认号是），然后在键盘上按 Ctrl + V 以粘贴确认号。请勿使用 # 或 : 符号。 • 点击 Send（发送）。 <p>注意： 如果您在 60 秒内没有收到 SMS 消息，请再次点击 Send（发送） 以发送第二条消息。</p>
7	<p>作为客户 Joe Smith:</p> <p>我在游览地点，但我没有在这里看到任何人。可能我来错地方了。我在 RockCoast Riders 网站上再次进行确认。</p> <p>我能够确认我所在的位置是正确的。现在我要联系 RockCoast Riders，看看是不是有信息更改了。我需要有人在电话中听我解释我的情况，并向他展示我的具体位置。</p>	<p>作为 Joe Smith，在 iPad 或工作站 3 上：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 点击 RockCoast Riders 网站上的 Location（位置）图标 []。 • 在 iPad 上，点击 Remote Expert Mobile（远程专家移动版）图标 []，以向坐席发起通话。如果您使用的是工作站 3 而不是 iPad，请打开 Cisco Jabber，然后拨打分机 7800。 <p>注意： 如果第一次拨号没有接通，请再次拨打该分机号。有时，演示中的第一次呼叫会出现这种情况。</p>

步骤	讨论点	操作
8	<p>作为坐席 Croften Hegarty:</p> <p>我接到 Joe Smith 打来的一个电话。</p> <p>可选: 我点击 Context Service (情景服务) 选项卡, 以显示他的信息。是的, 我记得他; 我今天早些时候与他聊天讨论过可订游览。</p> <p>他在试图找到快餐车之旅的出发位置。他说他在该游览所列的出发位置, 但没有看到任何人。</p> <p>我可以向他的设备启动协同浏览会话, 以查看他的具体位置。我看到他在出发位置建筑的另一端, 所以看不到其他人。</p> <p>我在他的屏幕上注释游览的起点位置, 他能够在该建筑周围走动并看到游览的位置。</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 接听来电。 • 仅预览: Context (情景) 选项卡是您在通话时添加备注的地方, 点击 Next (下一步) 以执行交互。  <ul style="list-style-type: none"> • 点击 Expert Assist (专家助理) 选项卡。 • 点击 Start Co-browse (启动协同浏览) 按钮。  <ul style="list-style-type: none"> • 客户的 iPad 上 会出现一个对话框, 点击 OK (确定) 以开始协同浏览会话。 • 在坐席窗口上, 查看客户的 Web 浏览器。 • 点击右边的 Annotation Tool (注释工具) [], 然后在地图上画个圆圈或箭头, 以在 iPad 上显示游览的位置。  <ul style="list-style-type: none"> • 点击 Remove Annotations (删除注释) 图标 [], 以在继续操作之前删除任何注释。 • 点击指针图标, 以恢复鼠标指针控制。

步骤	讨论点	操作
9	<p>作为客户 Joe Smith:</p> <p>Croften 帮我找到了我的游览位置。感谢远程专家移动版, 我刚好准时到达游览位置!</p>	<ul style="list-style-type: none"> 结束通话。
10	<p>价值主张: 远程专家移动版允许客户通过一键视频通话与联系中心坐席联系, 只需下载除移动应用, 或者仅仅使用 Web 浏览器即可, 无需下载任何其他东西。当坐席能够看到客户看到的東西并引导他前往能在找到他正在寻找的信息的位置时, 交互会更进一步。这些都有助于提供奇妙的客户体验。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 演示结束

演示活动到此结束。



美洲总部
Cisco Systems, Inc.
加州圣何西

亚太地区总部
Cisco Systems (USA) Pte.Ltd.
新加坡

欧洲总部
Cisco Systems International BV
荷兰阿姆斯特丹

思科在全球设有 200 多个办事处。地址、电话号码和传真号码均列在思科网站 www.cisco.com/go/offices 中。

思科和思科徽标是思科和/或其附属公司在美国和其他国家或地区的商标或注册商标。有关思科商标的列表, 请访问此 URL: www.cisco.com/go/trademarks。本文提及的第三方商标均归属其各自所有者。使用“合作伙伴”一词并不暗示思科和任何其他公司存在合伙关系。(1110R)