

**Avaya IP Office™
Plattform**

Avaya Contact Center Select

**Eine zuverlässige
und leistungsfähige
IP Office
Multichannel
Contact-Center
Lösung, vollkommen
in die Plattform
Avaya IP Office™
integriert.**

Avaya Contact Center Select ist eine kontextsensitive Multichannel-Kontaktlösung mit deren Einsatz Unternehmen die Kundenerfahrung verbessern, den Customer Lifetime Value erhöhen und den Umsatz steigern können. Interaktionen mit Kunden werden automatisiert und damit beschleunigt, während gleichzeitig die Effizienz der Agenten gesteigert und Kosten reduziert werden. Jeder Agent verfügt über Funktionen für Inbound- und Outbound Gespräche.

Durch das intelligente Routing über alle Medienkanäle hinweg bietet Avaya-Contact-Center Select einen standortübergreifenden, einheitlichen und individuellen Service. Mit der Darstellung kontextabhängiger Daten wird eine qualitativ hochwertige Kundenkommunikation gewährleistet. Die Gesamtansicht des Kunden samt Kontext der Interaktion ermöglicht es Unternehmen und Organisationen, den Kundenkontakt so zu steuern, dass ein durchgehend hochwertiger Dialog stattfindet.

Relevante Verlaufs- und Echtzeit-Kontextinformationen eines Kunden können individuell zur Qualitätssteigerung zusammengestellt werden. Die Daten lassen sich schnell abrufen und gezielt nutzen. Die transparenten Informationen ermöglichen eine zeitoptimierte Bearbeitung, ebenso wie eine erhöhte Produktivität und Professionalität im Kundendialog.



Avaya Contact Center Select ermöglicht Agenten mit Laptop oder PC und einem Festnetz- oder Mobiltelefon, die Kundeninteraktionen so zu verwalten, als wären sie im Büro.

Agenten-Effizienz

Unified Agent Desktop: Die Benutzeroberfläche von Avaya Agent Desktop bietet den Mitarbeitern schnelle, problemlose und kanalunabhängige Kundeninteraktionen. Agenten verwenden den Agent Desktop zur Verwaltung von Inbound- und Outbound Gesprächen sowie E-Mail, Web Chat, SMS und Fax. Die Anwendung kann sehr flexibel angepasst und auf einfachste Weise gestaltet werden. Kontaktverläufe und Screen Pop-up Fenster zur Identifizierung des Anrufers werden nach individuellen Wünschen nahtlos eingebunden.

Outbound Dialing: Initiiert der Agent einen Anruf erhält er vorab die notwendigen Kundeninformationen um z.B. Telefonkampagnen für die Kundenakquise, Terminplanungen oder Zufriedenheitsanalysen durchführen zu können.

Gesprächsaufzeichnung: Avaya-Contact-Center Select bietet zwei Optionen für die Anrufaufzeichnung. Mit dem IP Office Recorder kann jede Interaktion zwischen Agenten und Kunden aufgezeichnet werden, um die Leistung der Agenten zu verbessern und mögliche Konflikte zu vermeiden. Aufgezeichnete Anrufe lassen sich einfach über die intuitive Benutzeroberfläche für Supervisoren aufrufen und sich anhand des Agentennamen, der Durchwahl, der Rufnummer und weiterer Selektionsmerkmale durchsuchen.

Das Avaya Workforce Optimization Select Recorder-Modul bietet erweiterte Funktionen für die Anrufaufzeichnung. Es verfügt über flexible, sichere und skalierbare Inbound- und Outbound-Aufzeichnungsfunktionen, inkl. genereller, selektiver oder "On-Demand" Aufzeichnung. Grundlage dafür sind Kriterien wie Gesprächsdauer, Gesprächsrichtung, Standort, Abteilung, Durchwahl, Agenten-ID oder das Einverständnis des Kunden. Darüber hinaus kann eine Vielzahl an Konfigurationen verwendet werden, über die eine nahtlose Skalierung von Singlesite- zu verteilten Multisite-Umgebungen ermöglicht wird.

Qualität, Motivation und Performance der Agenten: Anfragen werden automatisch an die nach Kompetenz, Erfahrung und Erfordernis bestens qualifizierten Ansprechpartner geleitet. Dazu zählen natürlich ebenso Mitarbeiter mit einem mobilen- oder einem Heimarbeitsplatz, wodurch die Qualität der Kundeninteraktion erhöht, die Mitarbeitermotivation gesteigert und unternehmensweite Ressourcen besser genutzt werden können.

Self-Service für Kunden: Einfache, sich oft wiederholende Standardanfragen lassen sich schnell über automatisierte, ständig verfügbare Sprachportale abwickeln, wodurch die Kundenzufriedenheit gesteigert und die Arbeitsbelastung der Mitarbeiter verringert wird. Ein schneller Service ohne Wartezeit, der Ihre Mitarbeiter zusätzlich entlastet. Unter Einbindung des Avaya Aura® Experience Portal können Telefonate über die DTMF Erkennung hinaus auch über Spracherkennung ohne Einbeziehung eines Agenten bearbeitet werden.

▼ Header

CC_Standard_Agent_Display (CC)



Agnt ID	Agnt First Name	Agnt Last Name	Supr First Name	Supr Last Name	Ans SkillSet	In Contacts Status	Change State	Logout	DN In	DN Out	Time In State
4001	sample1	supervisor1	sample1	supervisor1	EM_Skill1	Active					2:45

Moving Window, refreshing every 1 second
Page 1 of 1

Information as of 08/11/2013 22:44:12

Avaya Contact Center Select ist eine kontextsensitive Multichannel-Kontaktlösung. Unternehmen können die Kundenerfahrung verbessern, den Customer Lifetime Value und Umsatz Erhöhen. Interaktionen mit Kunden werden automatisiert, vorbereitet und beschleunigt, während gleichzeitig die Effizienz der Agenten gesteigert und Kosten reduziert werden.

Effektivität von Supervisoren und Administration

Vereinfachte Administration: Eine anwenderfreundliche webbasierte Administrationsoberfläche ermöglicht eine vereinfachte Konfiguration häufig verwendeter Funktionen und die Reduzierung von Zeit und Kosten.

Vereinheitlichtes Reporting: Verlaufs- und Echtzeitanzeigen mit dynamischen Filtern bieten leicht lesbare Informationen zu Key Performance Indicators (KPIs), Kontaktübersichten und konsolidierten Multichannel-Berichten. Diese Leistungsmerkmale helfen dabei, den Zeitaufwand für die Datenanalyse zu reduzieren, sodass mehr Zeit für das Coaching der Mitarbeiter zur Verfügung steht und die Produktivität der Agenten und Supervisoren gesteigert wird.

Orchestration Designer: Die Drag-and-drop-Menüs auf der grafischen Benutzeroberfläche des Orchestration Designer machen die Entwicklung grafischer Workflows oder Skripts einfach und effizient.

Sicherheit, Skalierbarkeit und Architektur

Ausfallsicherheit: Avaya Contact Center Select kann so eingerichtet werden, dass die Business Continuity während unvorhergesehenen Ereignissen sichergestellt wird.

Flexible Bereitstellung: Avaya-Contact-Center Select eignet sich für viele verschiedene Einsatzorte, von einem einzelnen Standort bis hin zu 150 IP Office Standorten. So können Skills und Fähigkeiten von Mitarbeitern über das gesamte Unternehmen hinweg genutzt und die Effizienz gesteigert werden.

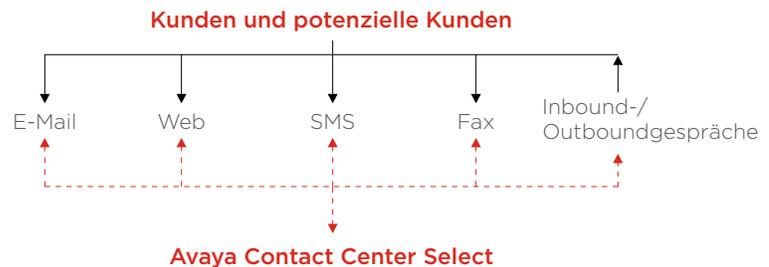
DSGVO-Konformität: Stellen Sie die DSGVO-Konformität sicher und verhindern Sie unautorisierte Datenzugriffe durch die Verschlüsselung sensibler Daten wie Kundendetails, E-Mail-Transkripts und Anhänge. Weitere DSGVO-Leistungsmerkmale sind die Möglichkeit zur Löschung personenbezogener Daten, die Zustellung personenbezogener Daten auf Anfrage und die Identifizierung von Kunden, die ihre Einwilligungserklärung zur Speicherung, Nutzung und Verarbeitung personenbezogener Daten gegeben oder nicht gegeben haben.

Kundenzufriedenheit

Fähigkeitsbasiertes Routing: Anfragen werden automatisch an die nach Kompetenz, Erfahrung und Erfordernis bestens qualifizierten Ansprechpartner basierend auf Sprache, Fachwissen, Verlauf und Verfügbarkeit geleitet. Es werden alternative Routing Ziele angeboten, falls der am besten geeigneten Ansprechpartner beschäftigt oder nicht verfügbar ist. Erweiterte Zugriffsoptionen: Die intelligente Zuweisung von bis zu fünf Multichannel-Kontakten inkl. Voice, Web Chat, SMS, E-Mail und



Fax durch eine offene, universelle Warteschlange bietet den Kunden viele Kontaktoptionen. Die Multimedia-Funktionalität unterstützt Unternehmen und Organisationen dabei, für Ihre Kunden ständig erreichbar zu sein, indem die Möglichkeiten und Kundenzugänge ausgeweitet und vereinfacht werden.



Außergewöhnliche Kundenerfahrungen

Ihre Kunden erwarten von Ihnen einen erstklassigen Service. Gerade als mittelständisches Unternehmen müssen Sie sich jederzeit den Herausforderungen des hart umkämpften globalen Marktes stellen und auf Anfragen schnell, effizient und kundenorientiert reagieren. Dies ist unabhängig davon, welches Medium oder Kommunikationsweg der Kunde gewählt hat. Letztendlich ist der Kontext ausschlaggebend. Kaufverhalten, Kenntnisse über aktuelle Aktivitäten, Kontakthistorie oder Kunden Präferenzen bieten eine Fülle von Informationen und einen umfangreichen Kontext für die Interaktion. Unternehmen, die sich diesen Kontext für die Bereitstellung eines herausragenden Kundenservices zunutze machen, haben deutliche Wettbewerbsvorteile gegenüber ihren Mitbewerbern.

Avaya Contact Center Select hilft Unternehmen und Organisationen:

- Multimediale Kommunikationskanäle zu bedienen, um die Kundenzufriedenheit und -bindung zu verbessern.
- Den Einsatz und die Produktivität von Agenten durch die Handhabung mehrerer Kontaktkanäle zu verbessern.
- Kundenbezogene Echtzeit- und Verlaufsdaten zu verwenden, um den geeigneten Kontext für jede Interaktion zu kennen und eine Sofortlösung zu bieten, was auch den Umsatz steigert.
- Managern umfangreiche Funktionen für die Contact Center Verwaltung zu bieten, die Auslastung durch einheitliche Berichte zu analysieren und durch bewährte Verfahren das Contact Center kontinuierlich zu verbessern.
- Die Kundenerfahrung sowohl manuell als auch automatisch zu steuern, um Kundenanliegen rasch zu lösen und für mehr Umsatz zu sorgen.
- Sich von Warteschleifen und Routingabläufen hin zu Ressourcenauswahl und Arbeitszuweisung zu entwickeln.



Avaya Contact Center Select kann so eingerichtet werden, dass die Business Continuity während unvorhergesehenen Ereignissen sichergestellt wird.

Von Avaya Contact Center Select unterstützte Funktionen auf einen Blick	
Multichannel mit fähigkeitsbasiertem Routing	Vereinheitlichter Support für Anrufe, E-Mail, Web Chat, Fax und SMS mit der Möglichkeit Anfragen automatisch an die nach Kompetenz, Erfahrung und Erfordernis bestens qualifizierten Ansprechpartner weiter zu leiten.
Bearbeitung mehrerer Kontakte	Agenten können bis zu fünf simultane Kontakte bearbeiten – Anrufe, E-Mail, Web Chat, Fax und SMS
Multi-Standorte	Unterstützt Multichannel-Agenten an bis zu 150 Standorten in einem SCN (mit IP Office Select Unterstützung von bis zu 150 vernetzten Standorten).
Berichte	Detaillierte und individuell anpassbare Echtzeit- und Verlaufsberichte für Telefonate und Multimedia. Report Creation Wizard Tool für eine einfache Anpassung von Berichten.
Scripting/Workflow	Integriertes grafisches Orchestration Designer Tool
Outboundkampagnen	Integrierte Vorschau und progressives Outbound-Dialing mit integriertem Kampagnenmanager, inkl. Webservicesteuerung.
Gesprächsaufzeichnung	Jeder Agent kann mit Hilfe des IP Office Recorders Gespräche generell aufzeichnen oder eine selektive oder "On-Demand" Aufzeichnung veranlassen. Entscheiden Sie sich für das Recorder-Modul von Avaya Workforce Optimization Select, um erweiterte Inbound- und Outbound-Aufzeichnungsfunktionen zu erhalten.
Workforce Optimization	Nutzen Sie in Verbindung mit Avaya Workforce Optimization Select und Avaya-Contact-Center Select erweiterte Möglichkeiten der Gesprächs- und Bildschirmaufzeichnung, Quality Management, Agent Coaching, E-Learning und Workforce Management.
Remote-Agenten	Ermöglicht Telearbeit für eine optimale Ressourcenzuweisung, unabhängig vom Standort.
Kundenpriorisierung und datengestütztes Routing	Definieren und priorisieren Sie Ihre Kunden basierend auf den Strategien und Zielen Ihres Unternehmens.

Avaya Contact Center Select – Anforderungen und Funktionen	
UC-Plattform	Avaya IP Office™ IP Office Server Edition, IP Office 500v2, IP Office Select (Mindestversion IP Office Software: R9.1)
Betriebssystem	Microsoft Windows 2012 Server R2 Standard
Server-Virtualisierung	VMware ESXi Version 5.0 / 5.1 / 5.5 / 6.0
Desktop-Betriebssystem	<ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Windows 7 SP1 • Microsoft Windows 8,1 • Microsoft Windows 10



Unternehmen, die sich auf dem heutigen wettbewerbsintensiven globalen Markt abheben wollen, müssen ausgezeichneten Service und Kundeninteraktionen von hoher Qualität bieten.

Serverhardware	Hardware, auf der das Betriebssystem und die Anwendung Avaya Contact Center Select bereits installiert sind. Avaya Contact Center Select R7 DVD (ISO Image) Format zur Bereitstellung auf einem Server des Kunden. Avaya Contact Center Select R7 DVD und AMA (Avaya Media Server) OVA for Virtual Host zur Bereitstellung auf einem Server des Kunden und in einer virtualisierten Umgebung.
Max. Anzahl von Voice-Multichannel-Agenten	400 Agenten mit IP Office 10 Server Edition 250 Agenten mit IP Office 9.1 Server Edition 30 Agenten mit IP Office 9.1 und 10 500 v2
Max. Anzahl von Multichannel-Agenten (E-Mail, Chat, SMS, Fax)	400 Agenten mit IP Office 10 Server Edition 250 Agenten mit IP Office 9.1 Server Edition 30 Agenten mit IP Office 9.1 und 10 500 v2
Max. Anzahl konfigurierbarer Agenten	1000
Max. Anzahl von Supervisors	80 Supervisors mit IP Office 10 Server Edition 50 Supervisors mit IP Office 9.1 Server Edition 30 Supervisors mit IP Office 9.1 und 10 500 v2

Hinweis: Trotz größter Sorgfalt bei der Bereitstellung vollständiger und korrekter Informationen zum Zeitpunkt des Drucks übernimmt Avaya keine Haftung für Fehler. Änderungen und Korrekturen der in diesem Dokument enthaltenen Informationen werden in zukünftigen Ausgaben berücksichtigt.

Der Erfolg von Unternehmen wird von guten Kundenerfahrungen bestimmt. Die Kommunikation ist dabei ein grundlegender Faktor. Jeden Tag basieren Millionen dieser Erfahrungen auf unseren Lösungen. Seit über einhundert Jahren ermöglichen wir Unternehmen auf der ganzen Welt, dank intelligenter Technologien, gewinnbringend zu arbeiten. Avaya entwickelt offene, konvergente und innovative Lösungen, um die Kommunikation und Zusammenarbeit zu verbessern und zu vereinfachen - in der Cloud, vor Ort oder als Hybridmodell. Um Ihr Geschäft zu stärken, stehen wir für Innovation, Partnerschaft und Zukunftssicherheit. Wir sind das richtige Technologieunternehmen an Ihrer Seite und bringen Ihre Kommunikation auf die Höhe der Zeit. Bieten Sie exzellente Kundenerlebnisse - Experiences That Matter. Besuchen Sie uns unter www.avaya.com/de.

