

Avaya IQ

Sie stehen unter dem ständigen Druck, immer höheren Erfolgsstandards gerecht zu werden – unabhängig von Ihrer Rolle. Abteilungsleiter müssen die Gesamtkosten reduzieren und die Kapitalrendite erhöhen. Geschäftsführer versuchen, mehrere Contact Center als eine Gruppe zu koordinieren. Und Gruppenleiter stehen unter enormem Stress, weil sie Echtzeit-Kundenerlebnis und Agentenverhalten auf einen gemeinsamen Nenner bringen müssen. Avaya IQ hilft jedem, seine Ziele zu erreichen. Von präzisen Fakten bis hin zu Ansichten, die Ihnen ein vollständiges Bild vermitteln, gewinnen Sie nutzbare Erkenntnisse, mit denen Sie die Kundenzufriedenheit, Agentenproduktivität und Ihren Erfolg steigern.

Das revolutionäre Reporting- und Analysesystem

Kunden und Analysten wissen, dass Avaya Call Management System (CMS) der „Goldstandard“ für das Contact Center-Berichtswesen ist. Und Avaya IQ stößt mit der betrieblichen Berichterstattung nochmals in eine höhere Dimension vor. Durch umfangreiche Rückmeldungen unserer Kunden haben wir unsere Berichtstechnologien weiterentwickelt. Profitieren Sie von außergewöhnlichen Funktionen in der Berichterstattung, die sich an Ihren Bedürfnissen und Anforderungen orientieren. Eine Unternehmensansicht, kombinierte Erfassungsmöglichkeiten von Inbound und Outbound Aktivitäten, Agenten-Verhaltensberichte und nützliche Analysen.

Welche Kostenvorteile sind damit verbunden, Anrufe zum richtigen Agenten durchzustellen? Oder das Agentenverhalten präzise „ein-

zustellen“ und zu belohnen? Mit seinen sofort umsetzbaren Analysen beantwortet Avaya IQ solche Fragen, so dass Sie Ihren Contact Center-Betrieb optimieren, die Kosten senken und den Ertrag steigern können.

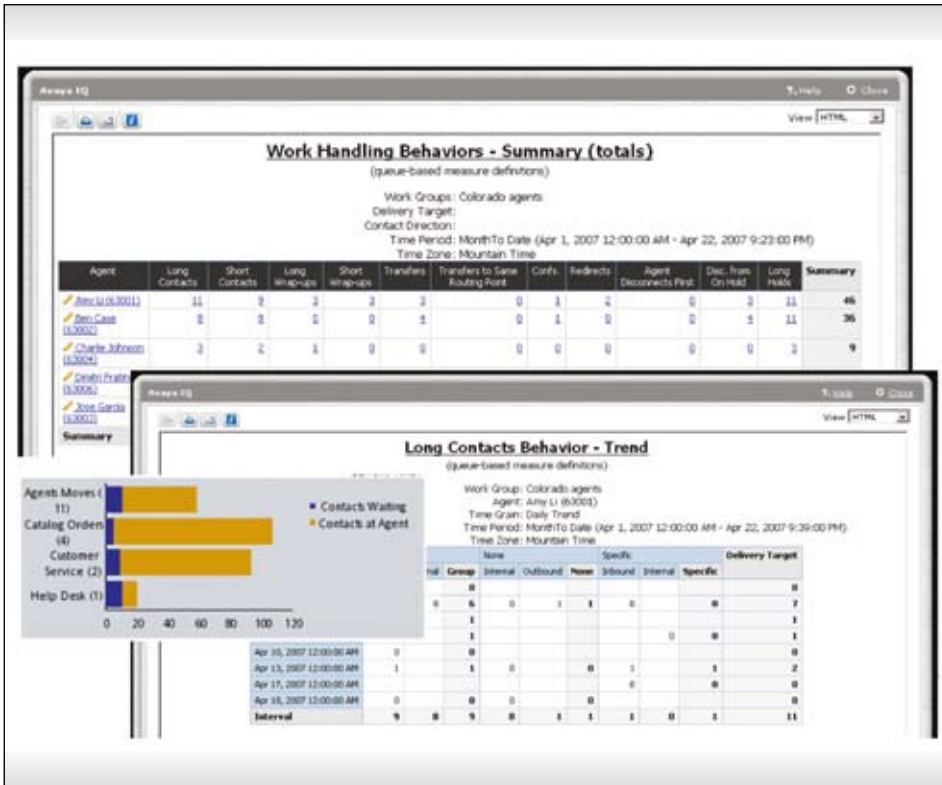
Welche Rolle Sie auch immer im Contact Center spielen – wir haben Avaya IQ für Sie entwickelt

Treffen Sie Entscheidungen für Ihr Unternehmen auf der Grundlage präziser Fakten. Kunden wie Sie sagen uns, dass sie konsistentere Contact Center-Berichte bräuchten, um ihre Center besser zu managen. Avaya IQ wird diesem Anspruch gerecht – ob Sie Abteilungsleiter sind, Leiter oder Gruppenleiter eines Contact Centers oder IT-Abteilungsleiter.

Abteilungsleiter

Rufen Sie unternehmensweite Daten ab und nutzen sie zur sofortigen Entscheidungsfindung

Als Abteilungsleiter sind Sie dafür verantwortlich, Unternehmensziele zu erreichen wie die Steigerung des Ertrags und die Verbesserung des Kundenerlebnisses. Sie sind sich der Zusammenhänge zwischen Ertrag, Kundenzufriedenheit und Kundenbindung bewusst, und Sie müssen Aktivitäten auf der Basis messbarer Ergebnisse in diesen Bereichen verfolgen. Zugleich müssen Sie die Kosten kontrollieren und ein Auge darauf haben, dass Ihre Abteilung die Unternehmensziele erfüllt. Kunden wie Sie haben uns gesagt, dass sie ein grundlegendes Verständnis der relevanten Fakten benötigen, um wichtige Entscheidungen zur Lösung dieses Zielkonflikts zu treffen. Wir haben Avaya IQ so konzipiert, dass es genau das leistet: Ihnen eine aussagefähige Interpretation der Ergebnisse Ihres Contact Centers zu ermöglichen.



Immer wenn Kunden wie Sie uns von diesen Problemen berichtet haben, haben wir gut zugehört. Wir haben Ihr Bedürfnis nach standortspezifischen Daten realisiert – ob zum Beispiel Abwesenheit und Fehlzeiten noch innerhalb des Toleranzbereichs liegen. Und wir haben Ihr Bedürfnis nach globaler Unterstützung realisiert – dass Sie z. B. eine Unternehmensansicht und standortunabhängige Konstellationen benötigen, damit Sie das Unternehmen, jede Niederlassung oder Gruppen beurteilen können, die über mehrere Niederlassungen verteilt sind. Avaya IQ entwickelt diese Flexibilität für globale Contact Center noch einen Schritt weiter: jeder Standort kann nun Berichte in seiner Landessprache und Zeitzone ansehen.

Mit Avaya IQ erhalten Sie das aussagefähigste und detaillierteste Berichtswesen für Contact Center, das auf dem Markt verfügbar ist. Mit Avaya IQ erfahren Sie wirklich alles über das Anruferlebnis Ihrer Kunden – und das Verhalten Ihrer Agenten. Es erleichtert auch die Leistungsbeurteilung von Blended-Agenten, die sowohl eingehende wie ausgehende Anrufe bearbeiten. Analysieren Sie Gruppen anhand selbst definierter Kriterien und sehen Sie, wo es gut läuft und wo es hapert. Werfen Sie einen Blick auf das vollständige Bild oder gehen Sie bis ins kleinste Detail, um Contact Center, Agentengruppen oder einzelne Agenten an einem Standort oder standortübergreifend zu vergleichen. Außerdem haben Sie über eine zentrale Schnittstelle Zugang zum unternehmensweiten Berichtswesen und Auswertungen. Das heißt: Mit Avaya IQ greifen Sie in einem Zug auf alle erforderlichen Daten zu!

So haben Sie zum Beispiel die Möglichkeit, Daten aus mehreren Quellen zu importieren. Daraus können Sie dann die Korrelation zwischen den Aktivitäten des Contact Centers und dem Geschäftserfolg ersehen. Sie erhalten geschäftsgesteuerte KPIs (Key Performance Indicators), die den Zusammenhang zwischen Ertrag und geschäftlichen Aktivitäten abbilden. Mit Avaya IQ stellen Sie leicht wichtige Zusammenhänge her – ob zum Beispiel Ihre Investitionen in Schulungsmaßnahmen einen positiven Ertragseffekt haben.

Vom Browserzugriff bis zu benutzerfreundlichen Dashboards – Avaya IQ macht es Ihnen leicht, alle erforderlichen Daten abzurufen. Und weil es ein webbasiertes Berichtswerkzeug ist, stehen die Daten sofort zur gemeinsamen Nutzung zur Verfügung.

Contact Center-Leiter

Reduzierung von Komplexität – und Vereinheitlichung des Betriebs – mit einer einzigen Ansicht des Unternehmens

Als Leiter des Contact Centers stehen Sie vor der Herausforderung, den Erfolg des Contact Centers insgesamt im Blick zu haben und zugleich die Effizienz jedes einzelnen Standorts zu gewährleisten. Um diese Herausforderung zu bewältigen, ist jedoch eine wahre Datenflut erforderlich. Einerseits benötigen Sie die übergeordnete Perspektive des Gesamtergebnisses für alle Standorte. Andererseits müssen Sie die Leistung jedes einzelnen Standorts beurteilen. Bisher mussten Sie sich durch viele Contact Center-Berichte wühlen, um sich einen Überblick über das Gesamtbild zu verschaffen.

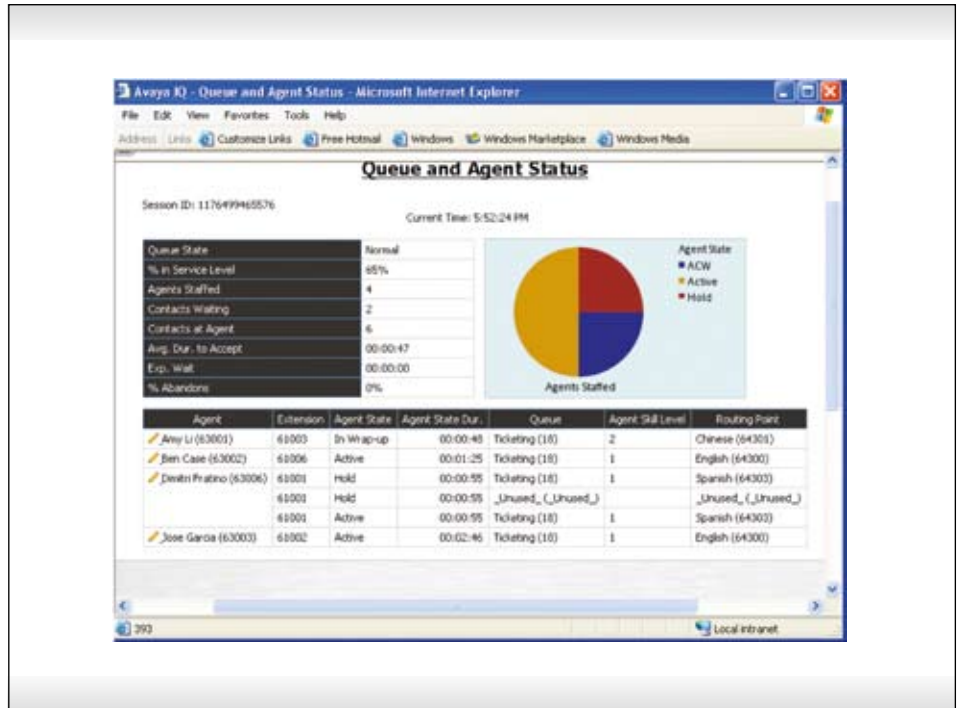
Gruppenleiter

Schneller und leichter Zugriff auf Daten zu Agentenverhalten und Kundenerlebnis.

Als Contact Center-Gruppenleiter sind Sie dafür verantwortlich, die Effizienz Ihrer Contact Center-Agenten zu maximieren. Doch welche Agenten üben eine Vorbildfunktion aus und versuchen immer, ihr Bestes zu geben? Und welche versuchen, sich vor der Arbeit zu drücken und sich durchzumogeln? Wenn bestimmte unerwünschte Verhaltensweisen nicht erkannt werden, kann das Ertragseinbußen für Sie bedeuten – oder noch schlimmer, den Verlust Ihrer besten Kunden!

Im Gespräch mit Contact Center-Gruppenleitern wie Ihnen hat sich herausgestellt, dass exakte Echtzeit-Details zur Agententätigkeit benötigt werden, um die Agentenproduktivität und das Kundenerlebnis zu optimieren. Die Kenntnis von Echtzeit-Details zum Agentenverhalten – wie Haltezeiten und Weitervermittlungen – würde die Identifikation von „Drückebergern“ und vorbildlichen Agenten ermöglichen.

Also haben wir Avaya IQ so konzipiert, dass Sie aussagefähige Berichte schnell über eine Reporting-Schnittstelle abrufen können – einschließlich Schwellenwerte (Warnungen), Detailanalyse, Echtzeit-Berichterstattung und kombinierte Inbound-/Outbound-Ergebnisse der Agenten. Avaya hat mehrere Innovationen wie Berichterstattung zu Agentenverhalten zum Patent angemeldet. Die Analyse bestimmter Risiken und Entlohnungssysteme wird zum Kinderspiel, weil Avaya IQ Ihnen sofort zeigt, wenn ein einzelner Agent – oder das gesamte Team – ein bestimmtes Verhalten an den Tag legt.



Somit können Sie ein problematisches Verhalten schnell identifizieren und abstellen und vorbildliche Mitarbeiter belohnen.

Avaya IQ vermittelt Ihnen einen umfassenden Einblick in das Kundenerlebnis, der in den Durchschnittswerten und Salden der herkömmlichen Berichterstattungs-Metrik oft untergeht. Sie können Agentenverhalten nachverfolgen, das in einem schlechten Kundenerlebnis resultiert: zum Beispiel ein Kunde, der zu lang warten muss, der ein paar mal weitergeleitet wird oder bei dem die Verbindung plötzlich abbricht. Umgekehrt können Sie genauso leicht positive Verhaltensweisen identifizieren, die dem Erreichen der Unternehmensziele dienen: z. B. eine erhöhte Kundenzufriedenheit und Kundenbindung.

IT-Abteilungsleiter

Eine fortschrittliche Berichterstattung, die sicher und zuverlässig alle Bereiche Ihres Unternehmens erfasst

Als IT-Abteilungsleiter sind Sie für die Beschaffung und Wartung von Anwendungen und Systemen zuständig, die mit der Contact Center-Geschäftsstrategie Ihres Unternehmens konform gehen. Das heißt, Sie achten bei der Beschaffung auf Systeme mit der besten Leistung und den niedrigsten Gesamtkosten.

Im Gespräch mit IT-Kunden wie Ihnen hat sich herausgestellt, dass im IT-Bereich Anwendungen benötigt werden, die flexibel und skalierbar sind und eine leichte Implementierung und Wartung ermöglichen – ohne dass hierfür Spezialwissen oder ein bestimmtes Know-How proprietärer Systeme notwendig wären.



Deshalb haben wir Avaya IQ so konzipiert, dass vorkonfigurierte Optionen bei Installation und Integration zur Verfügung stehen.

Ein webbasierter Zugang zu Berichten und der Systemverwaltung macht die Installation von Desktop-Client-Software überflüssig. Als reine Software-Variante haben Sie die Freiheit, Ihre Hardware selbst auszuwählen, wenn Sie das wünschen. Unsere Web-service-Schnittstelle gewährleistet eine problemlose Datenintegration. Avaya IQ bietet Ihnen auch eine Schnittstelle zu Ihrem vorhandenen Corporate Identity Management-System zur Anpassung an aktuelle Sicherheitsrichtlinien und -maßnahmen.

Avaya IQ ist in hohem Maße skalierbar. Sie können einen zentralen Server nutzen oder die Last auf mehrere Server verteilen und Benutzer in allen Größenordnungen unterstützen – von ein paar Agenten bis zu vielen tausend.

Bessere und schnellere Entscheidungen

Das von Kunden wie Ihnen mitentwickelte Avaya IQ ermöglicht es den Beteiligten in Ihrem Unternehmen, schnellere und bessere Entscheidungen zu treffen und ein konsistentes Kundenerlebnis zu schaffen. Mit Avaya IQ setzt Avaya die Tradition der Innovation fort, die uns zum Weltmarktführer unter den Contact Center Herstellern gemacht hat.

Weitere Informationen

Weitere Informationen darüber, wie Avaya IQ Ihre Geschäftsabläufe unterstützen kann, erhalten Sie bei Ihrem Avaya Vertriebsmitarbeiter oder autorisierten BusinessPartner. Oder besuchen Sie uns unter avaya.de

Über Avaya

Avaya ist einer der weltweit führenden Anbieter von Kommunikationsanwendungen für Unternehmen. Das Unternehmen bietet führenden Firmen und Organisationen weltweit Services rund um Unified Communications und Contact Center sowie weitere verwandte Dienste sowohl direkt als auch über Partner an. Unternehmen aller Größen verlassen sich auf Avayas moderne Kommunikationssysteme, um ihre Effizienz, Zusammenarbeit, Kundendienstleistungen und Wettbewerbsfähigkeit zu optimieren. Weitere Informationen finden Sie auf www.avaya.de.

AVAYA

INTELLIGENTE KOMMUNIKATION

Avaya GmbH & Co. KG
Kleyerstraße 94
D-60326 Frankfurt/Main
T 0800 GOAVAYA bzw.
T 0800 4628292
infoservice@avaya.com
avaya.de

Avaya Austria GmbH
Donau-City-Str. 11
A-1220 Wien
T +43 1 878 70-0
avaya.at

Avaya Switzerland GmbH
Hertistrasse 31
CH-8304 Wallisellen
T +41 44 878 1414
avaya.ch

© 2009 Avaya Inc. und Avaya GmbH & Co. KG. Alle Rechte vorbehalten.

Avaya und das Avaya-Logo sind Marken von Avaya Inc. und Avaya GmbH & Co. KG. und können in bestimmten Gerichtsbarkeiten eingetragen sein.

Alle durch ®, ™ oder SM gekennzeichneten Marken sind eingetragene Marken, Service-Marken bzw. Marken von Avaya Inc. und Avaya GmbH & Co. KG.

Alle anderen Marken sind das Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber.

GCC3386 · GE · 03/09 WAK · Änderungen vorbehalten · Gedruckt in Deutschland auf 100% chlorfreiem Papier.