

Avaya Call Management System

Avaya Call Management System (CMS) ist eine Monitoring- und Reporting-Lösung von Avaya. Mit der integrierten Analyse- und Berichtsfunktion sind Sie über praktisch alle Vorgänge in Ihrem Contact Center unterrichtet – ob Sie die Leistung eines Agenten oder einer Gruppe von Agenten ermitteln möchten, eines einzelnen Contact Centers oder mehrerer Standorte auf der ganzen Welt. CMS bietet eine zuverlässige Echtzeitüberwachung und Verlaufs-Reporting, einschließlich Kunden-Reporting, Aufgabenplanung, Ausnahmebenachrichtigung, Schwellenwertwarnung, Administration und Konfiguration sowie ACD-Datenspeicherung, wenn Sie mit einem oder mehreren Avaya Media-Servern und Gateways arbeiten.



CMS hilft Ihnen mit den folgenden Optionen, die Effizienz Ihres Call Centers zu optimieren:

Management eines erhöhten Anrufaufkommens ohne zusätzliches Personal

Performance Management-Lösungen von Avaya versetzen Sie in die Lage, praktisch alle Vorgänge in Ihrem Call Center zu überwachen und auszuwerten – von Wartezeiten über die durchschnittliche Beantwortungsgeschwindigkeit bis hin zur prozentualen Reduzierung der Dauer der abgebrochenen Anrufe im Vergleichszeitraum des vergangenen Jahres. Mit Echtzeit-Informationen verleiht CMS Ihnen die Fähigkeit, Ad-hoc-Entscheidungen zu treffen, um Ihr teures Personal flexibel einzusetzen oder Anrufe weiterzuleiten. Oder Sie entwickeln auf der Grundlage von Verlaufsdaten neue und verbesserte Verfahren, mit denen Sie die Leistung steigern und die Kosten minimieren.

Produktivitätssteigerung und stringente Kostenkontrolle.

Avaya Call Management System hilft Ihnen dabei, Ihre wichtigsten Geschäftsziele jetzt zu erreichen – und es begleitet Sie bei Ihrem zukünftigen Wachstum. Und weil alle unsere Lösungen leicht zu benutzen und schnell zu installieren sind, machen sie sich auch von Anfang an für Sie bezahlt. Analysieren Sie Trends auf der Grundlage von Verlaufsberichten, definieren Sie Leistungsmaßstäbe und planen Sie neue, effektivere Marketing- oder Kundendienst-Kampagnen.

Steigerung der Kundenzufriedenheit

Nutzen Sie die Informationen von Avaya CMS, um Personaleinsatz, Anrufsteuerung und Servicelevel zu verbessern – und sichern Sie sich die Loyalität Ihrer Kunden durch erstklassigen Service und Support.

Gewinnung und Bindung von Spitzen-Agenten

Die Nutzung von Informationen zur Schaffung eines effizienteren und effektiveren Contact Centers, um Spitzenleistung und qualitätsbezogene Kennzahlen zu unterstützen, hat noch einen proaktiven Zusatznutzen: Sie ermöglichen ein besseres Arbeitsumfeld und schaffen dadurch die Voraussetzungen, die besten Mitarbeiter zu gewinnen und zu binden.

Unterstützung der Geschäftskontinuität

Avaya CMS bietet zwei Optionen für Datensicherheit in Contact Centern. Beim hoch verfügbaren CMS arbeiten zwei synchrone Systeme mit dem Zweck der Datenredundanz. Das überlebensfähige CMS ermöglicht Geschäftskontinuität in Contact Centern an mehreren Standorten und gewährleistet einen unterbrechungsfreien Betrieb auch bei einem massiven Störfall in der Zentrale.

Avaya CMS ist flexibel und skalierbar. Es eignet sich ideal für kleine, einzelne Contact Center wie für große Einrichtungen an mehreren Standorten – und für alles dazwischen. Nutzen Sie Avaya CMS zur Bewertung der Leistung eines einzelnen Agenten bzw. einer bestimmten Fertigkeit oder von Tausenden Mitarbeitern bzw. Mitarbeiterfertigkeiten – mit bis zu acht Automatischen Anrufverteilungssystemen (ACD).

Erweitern Sie die Lösung um Avaya CMS Supervisor – für noch mehr Flexibilität und Funktionalität

Mit Avaya CMS Supervisor nutzen Sie am PC die ganze Reporting- und Verwaltungsleistung von Avaya CMS – mit einer vertrauten grafischen Benutzeroberfläche in einer Microsoft® Windows®-Umgebung für Windows 2000, Windows XP und Vista Enterprise.

Mit Avaya CMS Supervisor können Sie sofort auf jede Situation reagieren – jederzeit und überall. Mit Avaya CMS Supervisor können Sie Leistung und Aktivität eines Contact Centers vom PC aus überwachen – ob in Ihrem eigenen Contact Center, zu Hause oder unterwegs.

Avaya CMS Supervisor hat leistungsstarke Tools, mit denen die Führungskräfte von Contact Centern – in Echtzeit – jeden Aspekt der Contact Center-Leistung überwachen können: z. B. die Anzahl der Anrufabbrüche, die durchschnittliche Wartezeit und die Anzahl der Anrufe in einer Warteschlange. Ein markantes Symbol auf dem PC-Bildschirm informiert Contact Center-Führungskräfte bei einer Annäherung an Schwellenwerte oder deren Überschreitung. Die Führungskräfte können dann sofort reagieren, indem sie über die Ressourcen des Contact Centers disponieren, um die Produktivität der Mitarbeiter zu erhöhen und effektiver auf das Volumen der eingehenden Anrufe zu reagieren.

Alle Avaya-Produkte sind leicht zu integrieren

Avaya CMS Supervisor unterstützt Ihre vorhandenen TCP/IP Ethernet LAN-Verbindungen beim Zugriff auf die Funktionen von Avaya CMS.

Sie können Avaya CMS Supervisor auf Ihren Server laden und dann über das LAN auf Ihre vernetzten PCs herunterladen. Sofortiger Zugriff auf Ihre kritischen Daten – jederzeit und überall.

- Auswertung der Anrufsteuerung.
 - Abruf Ihrer personellen Ressourcen und Fertigkeiten gemäß dem Anrufvolumen und den Anruferbedürfnissen.
 - Ermittlung von Bereichen, in denen Produktivitätssteigerung und Kostensenkung möglich sind.
 - Planung neuer Marketing- und Verkaufsförderungskampagnen.
 - Ermittlung von Schulungsbedürfnissen.
 - Ergreifung schneller, effektiver Maßnahmen zur Effizienzverbesserung Ihres gesamten Contact Center-Betriebs.
 - Integration von Daten mit Mainframe-basierten Dokumenten wie Vertriebs- und Marketingberichten.
- Umfasst:**
- Mehr als 200 vordefinierte Berichte zeigen Ihnen, ob und wie Sie Ihre kritischen Ziele erreichen. Mit unserem kundenspezifischen Berichts-Paket Report Designer, das im Lieferumfang enthalten ist, können Sie diese Berichte modifizieren oder – gemäß Ihren individuellen Anforderungen – eigene Berichte erstellen.
 - Mit dem ODBC-Treiber können Sie direkt auf Daten aus CMS zugreifen und sie leicht mit anderen Unternehmensdaten integrieren.
 - Das grafische Vektorbearbeitungs-Tool Visual Vectors ermöglicht Ihnen die schnelle und einfache Erstellung und Verwaltung von Vektoren.
 - Support für die erweiterten Funktionen von Avaya Call Center 4.0.

Systemanforderungen:

- Der Server Sun Netra 210 oder Sun SPARC Enterprise T5220 (sowie aufgerüstete Sun Fire V880) mit Avaya CMS unterstützt eine Ethernet 10Base-T LAN-Verbindung mit Avaya CMS Supervisor
- Avaya CMS unterstützt bis zu 400 gleichzeitige Avaya CMS Supervisor-Anmeldungen, je nach der verwendeten Hardwareplattform

CMS Supervisor Client-Anforderungen:

- Pentium® II oder kompatibel; 233 MHz (mindestens) oder 500 MHz (empfohlen) oder ein leistungsstärkerer Prozessor
- 64 MB RAM (mindestens) oder 256 MB oder höher (empfohlen)
- Microsoft® Windows® 2000, Windows XP und Windows Vista Enterprise.
- 50 MB freier Festplattenspeicher
- CD-ROM-Installation (sofern Avaya CMS Supervisor nicht von einem Server gestartet wird)
- LAN-Verbindung – Winsock 1.1 oder höher. TCP/IP-konformer Netzwerk-Protokollstack

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.



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 8 78 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.

GCC1084 • GE • 02/09 Conversis • Änderungen vorbehalten • Gedruckt in Deutschland auf 100 % chlorfreiem Papier.



avaya.de