

## Avaya Contact Center Communications

Avaya ist der weltweit führende Anbieter von Contact Center-Lösungen. Avaya bietet äußerst zuverlässige, skalierbare Contact Center-Lösungen, die für einen besseren Kundendialog sorgen und Unternehmen helfen, effektiver zu arbeiten.

Das Contact Center-Portfolio von Avaya umfasst intelligente Routing- und Self-Service-Anwendungen sowie proaktive Dialogmöglichkeiten für eine effektive Kommunikation mit dem Kunden. Die umfangreiche Reporting-Plattform Avaya CMS liefert einem Unternehmen zusammen mit detaillierten Analysefähigkeiten von Avaya IQ ausführliche Kundeninformationen, die die Transparenz, die Rentabilität und nicht zuletzt die Kundenbindung erhöhen.

Preisgekrönte Avaya Global Services sind Bestandteil aller Contact Center-Lösungen von Avaya. Avaya Global Services bietet Dienstleistungen, mit denen Kommunikationsnetzwerke in Unternehmen bewertet, entwickelt, bereitgestellt und verwaltet werden, damit Unternehmen bestmögliche Geschäftsergebnisse erzielen können. Weltweit werden die Beratungs- und Implementierungsdienstleistungen von rund 8.700 Mitarbeitern in 26 Netzwerk-Management- und technischen Support-Centern unterstützt. Dabei werden von Avaya patentierte Entwicklungs- und Verwaltungstools genutzt.



### Avaya Contact Center: Vision und Strategie

Die Contact Center-Strategie von Avaya beruht auf der Vision für den Kundendialog der nächsten Generation. Es findet bereits eine Entwicklung von reinen anruferbasierten Call Centern hin zu multimedialfähigen Contact Centern statt, bei denen im nächsten Schritt zum unternehmensweiten Kundendialog der KONTEXT in den Mittelpunkt rückt.

Der kontextorientierte Kundenservice der nächsten Generation ist die Möglichkeit, die Daten, die Abläufe und die Kommunikation so zu optimieren, dass eine kontinuierliche, wertvolle, nutzbringende Endkundenbetreuung entsteht. So ist sichergestellt, dass Endkunden letztlich einen

überragenden Kundenservice erhalten, den sie mit Recht erwarten dürfen. Der kontextorientierte Dialog mit Kunden verfolgt einige wichtige Grundsätze, die zu hoher Zufriedenheit bei den Kunden führen und ein nachhaltiges Unternehmenswachstum fördern sollen. Beispiele:

- Antizipieren – mit im Zusammenhang relevanten Echtzeitinformationen eine proaktive Betreuung ermöglichen
- Automatisieren – mit kommunikationsfähigen Unternehmenssystemen für effektive sprachbasierte Transaktionen und als Self-Service über das Internet
- Beschleunigen – effiziente Abläufe mit optimierten Agenten-, Experten- und/oder Self-Service-Interaktionen über verschiedene Kontaktkanäle hinweg

Die Contact Center-Strategie von Avaya vereint maßgebliche Innovationen von NES und Avaya zu Avaya Next Gen Context Center. Diese branchenführende SIP-gestützte Context Center-Lösung baut auf den Vorteilen von Avaya Aura™ auf und wird durch ACE (Agile Communication Environment) noch erweitert, so dass die resultierende Entwicklungsumgebung den Kundendialog entscheidend verändern kann. Avaya wird Kundeninvestitionen schützen und Kunden dabei helfen, ihr Geschäft zu erweitern und nach ihrer Geschwindigkeit auf Avayas Next Gen Context Center umzustellen.

### Übersicht: Contact Center-Portfolio

#### Interaktionslösungen

- Avaya Call Center Elite
- Avaya Interaction Center
- Intelligent Customer Routing von Avaya
- Avaya one-X® Agent

- Avaya Customer Interaction Express
- NES Contact Center mit Contact Center Agent Desktop

### Automatisierungslösungen

- Avaya Voice Portal (Dialog Designer)
- Avaya Proactive Contact
- NES Interactive Communications Portal
- NES Media Processing Server (MPS)

### Performance-Lösungen

- Avaya CMS
- Avaya IQ
- Avaya & NES Workforce Optimization

## Avaya Contact Center: Eckdaten

- Leaders-Quadrant im Magic Quadrant von Gartner für Contact Center
- Nr. 1 beim (ACD-)Umsatz bei Contact Centern weltweit
- Nordamerika: Nr. 1 bei Call Centern, Nr. 2 bei Outbound-Dialern
- EMEA: Nr. 1 bei Call Centern
- APAC: Nr. 1 bei Call Centern, Nr. 2 bei IVR, Nr. 2 bei CTI, Nr. 2 bei Outbound-Dialern
- CALA: Nr. 1 bei Call Centern, Nr. 1 bei IVR, Nr. 1 bei Outbound-Dialern

**Quellen:** Gartner Magic Quadrant, Gartner, T3i Group, Frost & Sullivan, MZA, IDC

## Leitung der Avaya Contact Center-Geschäftseinheit

- Anthony Bartolo, Vizepräsident und Geschäftsführer
- Chris McGugan, Vizepräsident, Contact Center-Produktmanagement
- Jorge Blanco, Vizepräsident, Contact Center-Produktmarketing
- Onkar Birk, Vizepräsident, F&E für Contact Center in Großunternehmen
- Gwynne Wade, Vizepräsident, Contact Center in mittelständischen Unternehmen
- Oliver Daniels, Technischer Leiter
- Tony McCormack, Leiter, Contact Center-Architektur und -Technologie

Weitere Informationen: <http://www.avaya.de/contactcenter>

## Über Avaya

Avaya ist ein weltweit führender Anbieter von Kommunikationssystemen für Unternehmen jeder Größenordnung. Dazu gehören Unified Communications- und Contact Center-Lösungen sowie Dienstleistungen, die sowohl über Avaya direkt als auch über Vertriebspartner erhältlich sind. Kunden setzen Avaya Lösungen und Services ein, um die Effizienz ihrer Geschäftsprozesse zu steigern, die Zusammenarbeit von Mitarbeitern, Kunden und Partnern zu optimieren, den Kundenservice zu verbessern und ihre Wettbewerbsfähigkeit zu erhöhen. Für die Branchen Fertigung, Finanzdienstleistung, Gesundheitswesen, Hotellerie und öffentlicher Dienst stehen spezifische Lösungen zur Verfügung. Weitere Informationen finden Sie auf [www.avaya.de](http://www.avaya.de).

Avaya Deutschland GmbH  
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

INTELLIGENTE KOMMUNIKATION

© 2010 Avaya Inc. und Avaya GmbH & Co. KG. Alle Rechte vorbehalten.

Avaya und das Avaya Logo sind eingetragene Marken von Avaya Inc. und Avaya GmbH & Co. KG. in den USA und in anderen Ländern. Alle durch ®, ™ oder SM gekennzeichneten Marken sind eingetragene Marken, Marken bzw. Service-Marken von Avaya Inc. und Avaya GmbH & Co. KG. Alle anderen Marken sind Eigentum der jeweiligen Inhaber. Avaya besitzt unter Umständen auch Markenrechte an anderen hier verwendeten Begriffen. Verweise auf Avaya umfassen auch das Unternehmen Nortel Enterprise, das zum 18. Dezember 2009 erworben wurde.

GCC4435 • GE • 06/10 Conversis • Änderungen vorbehalten • Gedruckt in Deutschland auf 100 % chlorfreiem Papier.