

## Avaya Customer Service Editionen

### Den Kundendialog optimieren

Erfolg hängt in der heutigen Geschäftswelt nicht mehr so sehr davon ab, was man verkauft. Viel entscheidender sind die fortlaufenden Erfahrungen der Kunden, die sie mit einem Unternehmen verbinden. Moderne Geschäftsführer wissen, dass der Schlüssel zu Kundenloyalität und Rentabilität im kundenorientierten Auftreten eines Unternehmens liegt. Erst wenn ein Unternehmen alle vorhandenen Ressourcen voll ausschöpft, kann es wirklich flexibel arbeiten und schneller auf Kundenanfragen reagieren.

Nur Unternehmen, die ihren Kunden durchweg erstklassige Services bieten, sind in der Lage, die Loyalität ihrer Kunden kontinuierlich zu erhöhen und gleichzeitig rentabel zu arbeiten. Diese Unternehmen bringen kundenorientiertes Denken in Einklang mit ihren Geschäftsstrategien und bleiben so wettbewerbsfähig, während sie sich ganz in den Dienst des Kunden stellen. Sie möchten wissen, wie Sie dieses Ziel ebenfalls erreichen können? Reagieren Sie schnell auf Geschäftsanforderungen, und bieten Sie Ihren Kunden persönlichen und erstklassigen Service mit den führenden Contact Center-Lösungen der Avaya Customer Service Editionen.

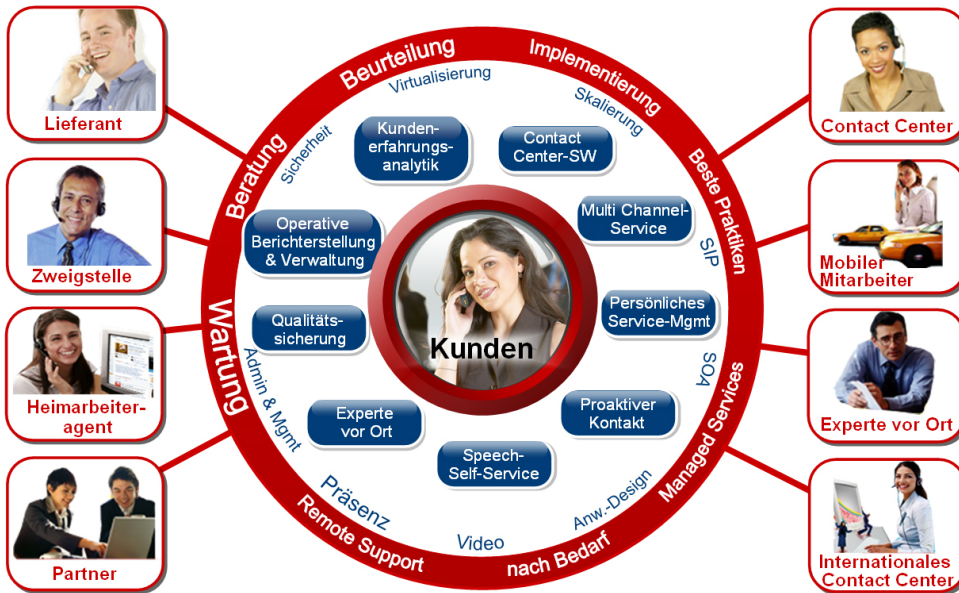


Abbildung 1: Umfassende Möglichkeiten im Dialog mit dem Kunden stellen Ihr Unternehmen in den Dienst Ihrer Kunden.

### Überblick

Mit Avaya stellen auch Sie Ihre Kunden in den Mittelpunkt Ihres Geschäfts. Die Avaya Customer Service Editionen sind umfassende Contact Center-Lösungen, die Ihrem Unternehmen eine intelligente Verteilung und Bearbeitung von Kontakten, einen kundenorientierten Self-Service und eine maximale operative Leistungsfähigkeit ermöglichen. Die Editionen erleichtern den Zugang zu neuen Technologien und der Integration in vorhandene Anwendungen und Prozesse.

Unsere Lösungen beruhen auf bewährter Technologie und bieten unter anderem die Möglichkeit, intelligente Routing- und Sprachautomation einzusetzen oder die Effizienz eingehender und ausgehender Kommunikation zu erhöhen und dadurch Geschäftsprozesse zu optimieren.

Die Customer Service Editionen sind in den drei Versionen Essential, Standard und Advanced erhältlich. Diese Versionen sind ganz auf die Bedürfnisse Ihres Contact Centers und auf Kundendialogstrategie abgestimmt.

- **Essential:** Der Einstieg in die Editionen. Dieses Call Center beinhaltet Skills Based Routing, Premier-Reporting, Self-Service und ein Standard-Agenten-Software mit einem einfachen Screen Pop Up.

- **Standard:** Alle Funktionen aus der Essential-Edition und zusätzlich datenorientiertes Routing, Desktop-Integration; Remote Agenten, Standard- und individuell anpassbarer Agenten-Desktop mit integriertem Screen Pop Up und einem Preview Outbound Dialer.
- **Advanced:** Für intelligentes Routing und über alle Medien; umfasst alle Funktionen aus der Standard-Edition und zusätzlich ein SIP(Session Initiation Protokoll)-basierendes Contact Center, patentierte

Algorithmen für eine vorausschauende Verteilung und Ressourcenauswahl, vollständig anpassbare Desktops mit Unterstützung für jegliche Medien sowie ein Predictive Dialer.

## Vorteile

Die Customer Service Editionen von Avaya bieten bewährte und flexible Softwarelösungen, die sich optimal an die Entwicklung Ihres Unternehmens anpassen. Unsere Berater verfügen über fundierte Erfahrungen in der Entwicklung von Kommunikationslösungen, die genau das richtige Maß an Verfügbarkeit, Benutzerfreundlichkeit und Personalisierung liefern, das für die effektive Pflege von Kundenbeziehungen nötig ist.

## Neue Kunden gewinnen, Kundentreue steigern

- Erweiterbare, konfigurierbare Funktionen für intelligentes Routing und die Auswahl der Agenten, damit jeder Kunde gleich beim ersten Anruf zur richtigen Ressource gelangt
- Proaktive Informationsdienste, mit denen Kunden benachrichtigt werden
- Verbindungen mit Kunden über ihr bevorzugtes Medium (Web, 3G Video, E-Mail, Instant Messaging)
- Integrierte Optionen für die Zusammenarbeit mit z. B. fachkundigen Experten vor Ort, die zur Behebung der speziellen Kundenprobleme beitragen

## Richtig informiert intelligente Entscheidungen treffen

- Einheitliche Reporting- und Analysetools optimieren das Geschäft und den Kundendialog; gewonnene Daten tragen zu Erkenntnissen bei, die wiederum in Aktionen umgesetzt werden können



Abbildung 2: Umfassende Berichte und Analysen verschaffen den Führungskräften in Echtzeit wertvolle Erkenntnisse über die Kunden- und Agentenumgebung. So können Sie Entscheidungen fällen, die die Unternehmensziele positiv beeinflussen, wobei nicht nur die Aktivitäten gemessen werden, sondern auch die Ergebnisse.

- Verknüpfung wichtiger Unternehmensdaten mit den Kundendaten eines Kontaktes; so entstehen zuverlässige, glaubwürdige Auswertungen, die aussagekräftigere Kennzahlen-Systeme ermöglichen und eine Steigerung der Kundenzufriedenheit im ganzen Unternehmen erleichtern

### **Nutzen Sie Ihren wichtigsten Vermögenswert: Ihre Mitarbeiter**

- Die Auswahl des richtigen Agenten wird bestimmt durch Ihre individuelle Kundensegmentierung, den Prozessen und den Mitarbeiterfähigkeiten Ihres Unternehmens. Verschiedene Optionen stehen dafür zur Verfügung, vom datenorientierten Routing bis hin zu Algorithmen für die vorausschauende, adaptive Agentenauswahl. Diese Möglichkeiten helfen Servicelevel einzuhalten, vor allem im Überlastfall und bei einer großen Belegschaft
- Zum Patent angemeldete Agenten-Verhaltensberichte sorgen dafür, dass hervorragende Verhaltensweisen innerhalb des Kundendialoges erkannt und problematische Verhaltensweisen (und Mitarbeiter) besser in den Griff bekommen werden
- Integrierte Optionen für Telearbeiter, beispielsweise ein SIP-gestütztes IP Softphone mit IM (Instant Messaging) für flexible Arbeits- und Geschäftskontinuitätsoptionen, mit denen alle Agenten in Verbindung und auf dem Laufenden bleiben
- Optionale Lösungen für die Anrufaufzeichnung und das Agentenleistungsmanagement geben den Führungskräften die Möglichkeit, die Dienstgüte zu überwachen und die Auslastung der Mitarbeiter zu optimieren

### **Managen Sie Ihr Geschäft, nicht nur die Technik**

- Die Customer Service Editionen verhelfen Ihren IT-Mitarbeitern zu den richtigen Applikationen, um eine geeignete Softwareumgebung eines Contact Centers zu schaffen. Durch die Komplettlösungen mit geringem Integrationsaufwand können Entscheidungen der Kundendialogstrategie schneller umgesetzt und auf sich verändernde Markt- und Geschäftsbedingungen schneller reagiert werden
- Umfassender Support der neuesten SIP- und VoIP-Technologien (Voice over Internet Protocol), um Kosten zu senken
- Webservices und SOA (serviceorientierte Architektur) unterstützen eine schnellere Reaktionsfähigkeit. Neue Anwendungen und Dienstleistungen können schneller geschaffen und vermarktet werden

### **Nachweisbare Kapitalrendite**

- Verantwortlichkeit und Lizenzen eines einzigen Herstellers in Kombination mit durchgängigem Wartungssupport und Software-Updates; die IT-Mitarbeiter können sich somit stärker auf eine Mehrwertschöpfung für ihre Kunden konzentrieren, nicht darauf, welche Software oder welches Gerät nun erworben werden soll
- Das Lizenz-Komplettpaket senkt die Gesamtbetriebskosten und beschleunigt die Bereitstellung neuer Services und Funktionen

## **Lösungen für heutige und künftige Herausforderungen Ihres Unternehmens**

Sie interessieren sich für neue Kommunikationslösungen aus einem ganz einfachen Grund: Erfolg. Ganz gleich, ob Sie damit die Kosten verringern und die Einnahmen erhöhen, neue Wege zur Interaktion mit Kunden erschließen, webbasierte Transaktionen und Self-Service-Angebote ermöglichen oder Ihren Kunden ein einzigartiges Serviceangebot bieten möchten – die Herausforderungen an Ihr Unternehmen sind genauso einzigartig und individuell wie Ihre ganz persönliche Definition von Erfolg. Die Lösung, die Sie suchen, muss Ihren eigenen individuellen Ansprüchen genügen.

Die Customer Service Editionen von Avaya nehmen diese Herausforderungen an. Unternehmen auf der ganzen Welt verlassen sich bei der Umsetzung ihrer Kommunikationsstrategie auf die bewährten Technologien, die mehr als zwanzigjährigen Erfahrungen im Call Center-Markt und die Best Practices von Avaya.

## **Finden Sie Ihre individuelle Lösung**

Weitere Informationen zu den Avaya Customer Service Editions erhalten Sie bei Ihrem Avaya Vertriebsmitarbeiter oder autorisierten Avaya BusinessPartner. Oder besuchen Sie uns unter [avaya.de](http://avaya.de) bzw. rufen Sie uns an unter 0800 266 1000.

## Customer Service Edition: Funktionsübersicht

Funktion	Essential	Standard	Erweitert
<b>Management eingehender Kontakte und Agentenauswahl</b>			
Skills Based und datenorientiertes Routing	◆	◆	◆
Prädiktives, adaptives Routing			◆
Instant Messaging für Agenten	◆	◆	◆
E-Mail, Chat, SMS, Video			◆
<b>Self-Service</b>			
Voice Self Service	◆	◆	◆
<b>Proaktiver Kontakt</b>			
Preview Outbound Dialer		◆	◆
Predictive Outbound Dialer			◆
<b>Agenten-Desktops und Anrufsteuerungen</b>			
Standard-Agenten-Softphone	◆	◆	◆
Standard-Agenten-Desktop		◆	◆
Konfigurierbarer Screen Pop Up		◆	◆
Remote-Agent	Introductory (Version)	Introductory (Version)	Introductory (Version)
Anpassbarer Agenten-Desktop		◆	◆
<b>Reporting und Analysen</b>			
Echtzeit- und historische Berichterstattung	◆	◆	◆
Erweiterte Berichte und Analysen über mehrere Kanäle			◆
<b>Integration von Unternehmensanwendungen</b>			
Framework für die Entwicklung von Anwendungen		◆	◆
Application Enablement	Basic (Version)	Basic (Version)	Advanced (Version)
CTI Funktionen (Computer Telephony Integration)	◆	◆	◆
SIP	◆	◆	◆
<b>Optionen</b>			
Spracherkennung: Nuance, IBM			
Agenten-Leistungstools: Witness, NICE, Verint			
CEBP (Communications Enabled Business Processes)			
Unified Communications Editions			
<b>Unterstützte Technologien</b>			
IP Telefonie			
SOA und Webservices			
SIP (Session Initiation Protocol)			
VoiceXML 2.1 und CCXML			
<b>Technologie- und Plattformvoraussetzungen</b>			
Avaya Communication Manager			
SIP Enablement Services (SES ist für SIP Contact Center und für Instant Messaging für Agenten erforderlich)			

### 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](http://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

avaya.de

© 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.

GCC3484 • GE • 10/09 Conversis • Änderungen vorbehalten • Gedruckt in Deutschland auf 100 % chlorfreiem Papier.

