



# Avaya Home Agent

## Die Anywhere Agent-Lösung

### Überblick

Avaya Home Agent ermöglicht Unternehmen, ihr Contact Center über die traditionelle Büroumgebung hinaus auf einen erweiterten Arbeitskraftpool auszudehnen, der nicht auf den physikalischen Standort beschränkt ist.

Technologische Fortschritte verändern weiterhin die Geografie des Contact Centers. Entfernung oder Standort beschränken nicht mehr die Fähigkeit eines Agenten, effektiv zu arbeiten. Das Wegfallen des Standorts als begrenzender Faktor erweitert in der Tat die Fähigkeit, überall und jederzeit einen differenzierten Kundenservice anzubieten.

Avaya Home Agent baut auf der Avaya Contact Center-Basis auf und erweitert die Agentenkapazitäten über das physikalische Gebäude hinaus, so dass Agenten von zu Hause, von einer Zweigstelle oder von überall aus arbeiten können. Eine derartige Flexibilität verleiht Unternehmen die Fähigkeit, hochqualifizierte Agenten auf einem umkämpften Markt für Facharbeitskräfte anzuwerben. Diese Fähigkeit, eine vielseitige, zielstrebige Belegschaft anzuwerben und zu halten, ermöglicht den Unternehmen, durch versierte, erfahrene Agenten einen überlegenen Kundenservice zu niedrigeren Gesamtkosten anzubieten.

Aus der Perspektive der Contact Center-Manager und -Teamleiter bleibt der physikalische Standort eines Agenten transparent, so dass der Fokus weiterhin auf seiner Leistung liegen kann. Dies bedeutet, dass für Heimagenten die gleiche zuverlässige Berichterstattung und Überwachung wie für in einem Contact Center arbeitende Agenten verfügbar ist.

Die Home Agent-Anwendung ist weltweit verfügbar und für Unternehmen aller Arten und Größen profitabel einsatzfähig. Avaya Home Agent ist nahtlos in die Avaya Customer Interaction Suite integriert. Das Avaya Anwendungs- und Serviceportfolio bietet eine Komplettlösung für die Entwicklung einer erfolgreichen Heimagentenstrategie. Avaya-Lösungen geben Ihrem Unternehmen die Gewissheit und Sicherheit, die es für eine souveräne Implementierung braucht.

### Wichtige Vorteile für Kunden

Angesichts der wachsenden Nachfrage nach hochqualifizierten Agenten und zunehmender Bemühungen für den Umweltschutz werden von zu Hause aus arbeitende Agenten schnell zur richtigen Antwort für Unternehmen, um die besten Mitarbeiter anzuwerben und zu halten. Avaya blickt auf über 100 Jahre Erfahrung in der Branche zurück und versteht die Bedürfnisse seiner Kunden. Ein korrekt implementiertes Heimagentenprogramm hilft Unternehmen, strategische Prioritäten durchzusetzen, die sich auf Home Shoring, Mitarbeiterbindung und -zufriedenheit, Unternehmenskontinuitätsplanung, Kostenkontrolle und -senkung,

Umweltschutz, schnelles Wachstum sowie einen konkurrenzfähig differenzierten Kundenservice rund um die Uhr konzentrieren, um nur einige Beispiele zu nennen. Die Einführung derartiger Programme hat folgende wichtige Vorteile:

- **Kundenerwartungen übertreffen.** Erreichen Sie Kundentreue durch hervorragenden Kundenservice. Machen Sie fachkundige Experten über Presence-Funktionen ausfindig. Bieten Sie auf einfachere Weise Kundenservice rund um die Uhr an.
- **Betreuung der Mitarbeiter verbessern.** Erzielen Sie eine hohe Zufriedenheit bei den Agenten und reduzieren Sie die Mitarbeiterfluktuation, indem Sie die Heimarbeit als Anreizoption anbieten. Erlauben Sie Ihren besten Mitarbeitern, bei einem Umzug aus familiären Gründen weiterhin beschäftigt zu bleiben. Bieten Sie flexible Arbeitszeiten an. Geringere Fahrtzeiten und Kosten für Arbeitskleidung führen zu einem höheren verfügbaren Einkommen.
- **Agentenbelegschaft erweitern.** Ein größerer, besser qualifizierter Arbeitskräftepool, der keinen geografischen Einschränkungen aufgrund der Entfernung von den Standorten unterliegt. Optimierte Zeitplanung und Verfügbarkeit machen Teilzeitarbeit für Agenten wie Mütter mit kleinen Kindern oder Personen mit pflegebedürftigen Familienmitgliedern und während der Hauptverkehrszeiten möglich. Damit der Übergang zur Heimarbeit leicht fällt, entspricht die Büroumgebung der Arbeitsplatzumgebung.
- **Zugangskonformität erzielen.** Ermöglicht die Beschäftigung körperbehinderter Mitarbeiter. Weitere Vorteile einer erweiterten Belegschaft, weitere Reduzierung von Agentenfluktuation und zugehörige Kostensenkungen wie potenzielle Steuervorteile.
- **Gesamtkosten reduzieren.** Niedrigere Kosten (Immobilien, Schulung, Anwerbung, Gehälter) bei zunehmender Kundenzufriedenheit durch Agentenproduktivität, Agentenmaximierung, Agentenbindung (weniger Fluktuation). Außerdem bieten viele Länder Anreize für Telearbeit an.
- **Umweltschutz** – Geringerer Kraftstoffverbrauch, reduzierter Schadstoffausstoß. Geringere Kosten für die Agenten.
- **Unternehmenskontinuität fördern.** Unterbrechungen oder Arbeitsverlust aufgrund von Katastrophen durch eine verteilte Belegschaft minimieren. Erfolg hängt von guter Planung und Ausführung sowie einer stabilen Umgebung ab.

## Funktionen

Die Home Agent-Lösung besteht aus dem IP Agent-Softphone auf dem Agenten-Desktop. IP Agent wird von der Avaya Call Center-Software betrieben, die auf Avaya Communication Manager läuft. Avaya SIP Enablement Services und Desktop Wallboards bieten optional über integrierten Instant Messaging-Zugriff auf Experten im gesamten Unternehmen sowie Echtzeitstatistiken eine erweiterte Funktionalität. Entsprechende Berichterstellungs-, Mitarbeiterverwaltungs- und Lösungen zur Steigerung der Agentenleistung werden ebenfalls zur Unterstützung von Heimagenten eingesetzt.

### Agent Softphone

Um die Bedürfnisse des heimarbeitenden Agenten zu erfüllen, bietet Avaya eine Lösung mit flexiblen Einsatzoptionen an, um Ihren Anforderungen mit Avaya IP Agent gerecht zu werden. Avaya IP Agent ist eine PC-basierte Softphone-Anwendung zur Verbesserung der Agentenproduktivität in Call Centern, entlegenen Filialen und im virtuellen Büro. Es stellt den ersten Schritt zur Einführung von „Presence“ über SIP (Session Initiation Protocol) und Präsenzfunktionen im Call Center dar.

#### Softphone-Funktionen

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identische Umgebung zu Hause und im Büro</li> <li>• Unterstützung von Bluetooth-Sprechgarnitur</li> <li>• High Definition-Audio</li> <li>• Anpassungsfähige Benutzeroberfläche</li> <li>• Agentenansagen</li> <li>• Kontakttelefonbuch</li> <li>• Suche in öffentlichem Telefonbuch (LDAP)</li> <li>• Kurzwahlnummern</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Telefontasten</li> <li>• Kontakthistoriewahl</li> <li>• Click-to-Dial-Funktion über jede Windows-Anwendung</li> <li>• Click-to-Dial aus Internet Explorer</li> <li>• Schnellwahl aus den Outlook-Kontakten</li> <li>• Stationstastenunterstützung</li> <li>• Anzeige mehrerer Anrufe</li> <li>• Anruf-/Halten-Zeitnehmer</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Integriertes Enterprise Instant Messaging (IM)</li> <li>• Start-Symbolleiste</li> <li>• Bildschirm-Kurzinfo</li> <li>• Unterstützung automatischer Antworten</li> <li>• Einfache Telefoniefunktionen</li> <li>• Erweiterte Vermittlungs- und Konferenzfunktionen</li> <li>• „Message Waiting“ Signalisierung</li> <li>• Liste der entgangenen Anrufe</li> <li>• Betriebsstatusmonitor</li> </ul>
---	--	---

#### Management-, Administrations-, Sicherheits- und Installationsfunktionen

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vorgesetztenfunktionen unabhängig vom Agentenstandort</li> <li>• Flexible Einsatzoptionen</li> <li>• MSI-Installation</li> <li>• iClarity-Administratorbedienelemente</li> <li>• Aktivierung und Anzeigen von Programmereignisprotokollen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Konfigurationsdienstprogramm</li> <li>• Automatische Anmeldung bei der Station und Agentenanmeldung</li> <li>• Administration für Sprachnachrichtenzugang</li> <li>• Mehrsprachiger Support</li> <li>• Notrufbearbeitung</li> <li>• Sicheres Desktop</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Funktionseinschränkung und -deaktivierung möglich</li> <li>• Ort der Programmdateibank (lokal oder über Netzwerk)</li> <li>• Verschlüsselte Signalverbindung</li> <li>• Unterstützung von Terminal Services und Citrix Thin Client</li> </ul>
---	--	--

### SIP Enablement Services

Avaya SIP Enablement Services bietet die grundlegenden Services, die für die Einrichtung eines SIP-Kommunikationsnetzwerks im Unternehmen erforderlich sind. Die als flexible SIP-Mehrzweck-Routingplattform konzipierten Avaya SIP Enablement Services können in vielen Lösungen implementiert werden, einschließlich zur Unterstützung von SIP-basierter Präsenzinformation und Instant Messaging mit Avaya IP Softphone, Avaya IP Agent, Avaya one-X™ Desktop und Avaya one-X™ Deskphones.

#### Präsenzinformations- und Instant Messaging (IM)-Funktionen

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sicher</li> <li>• Offen</li> <li>• Benutzerpräsenz</li> <li>• In das Enterprise IM eingebettet</li> <li>• Multimodale Kommunikation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• In allen Avaya Client Softphone-Anwendungen mit Telefonie integriert</li> <li>• Eine Kontaktadresse für Sprache und IM</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zentral verwaltet und überwacht</li> <li>• Unterstützt zahlreiche Avaya SIP-fähige Produkte und Lösungen.</li> </ul>
---	--	---

## Call Center

Das Avaya Call Center ist das Fundament für einen umfassenden Kundendialog. Call Center basiert auf einer bewährten und innovativen Automatischen Anrufverteilung (ACD)-Technologie. Die Suite mit Funktionen für Anrufrouting und Ressourcenauswahl ermöglicht den Agenten eine effektivere Anrufbearbeitung und erhöht darüber hinaus die gesamte Produktivität des Call Centers. Ingesamt bietet Call Center Kunden Hunderte von Contact Center-Funktionen. Es folgt eine Liste ausgewählter Funktionen im Überblick.

### Call Center-Funktionen im Überblick

- |   |  |   |
|---|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vektor-Anrufsteuerung</li> <li>• Vektorsubroutinen</li> <li>• Verarbeitungsschritte für kommende Anrufe (Ruftöne, Musik, Ansagen)</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Variables/bedingtes Routing</li> <li>• Sammelanschlusswarteschlange</li> <li>• Standortpräferenzverteilung</li> <li>• SIP-Client-Steuerung mit CTI</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Erweiterte Kontaktsegmentierung</li> <li>• Vielfache Kontrollfunktionen für Teamleiter</li> <li>• Lokalisierte Wartemusik und Ansagen</li> <li>• CIT Dialer-Integration</li> </ul> |
|---|--|---|

### Call Center Reporting bietet außerdem zahlreiche vordefinierte Berichte, darunter:

- |  |   |  |
|--|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Stündliche/tägliche Agentendaten und Zusammenfassung</li> <li>• Stündliche/tägliche VDN (Vektorverzeichnisnummer)-Daten und Zusammenfassung</li> <li>• Stündliche/tägliche Verteilungsdaten und Zusammenfassung</li> <li>• Stündliche/tägliche Leitungsdaten und Zusammenfassung</li> <li>• Mehrsprachiger Support</li> <li>• Netzwerkberichte</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Überwachung mehrerer Contact Center gleichzeitig</li> <li>• Eine Schnittstelle für Berichte und Administration</li> <li>• Als HTML-Datei speichern</li> <li>• Datenexport</li> <li>• Hohe Verfügbarkeit</li> <li>• Externe Anwendungen für Anruferdetailinformationen</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Grenzwerte für automatische Benachrichtigung</li> <li>• Ausnahmeberichte</li> <li>• Sofortige Alarmmeldungen</li> <li>• Über 200 Standardberichte</li> <li>• Assistent für benutzerdefinierte Berichte</li> <li>• Webbasierte Berichterstellung</li> <li>• Planungstool für Berichte und Administrationsaufgaben</li> </ul> |
|--|---|--|

## Desktop Wallboard

Contact Center-Statistiken, die traditionell mit Hilfe von Wallboards angezeigt werden, werden auf der Workstation des Heimagenten als fortlaufender Banner mit Echtzeitstatistik dargestellt, so dass die aktuelle Produktivität mit individuellen Zielen verglichen werden kann.

### Wallboard-Funktionen

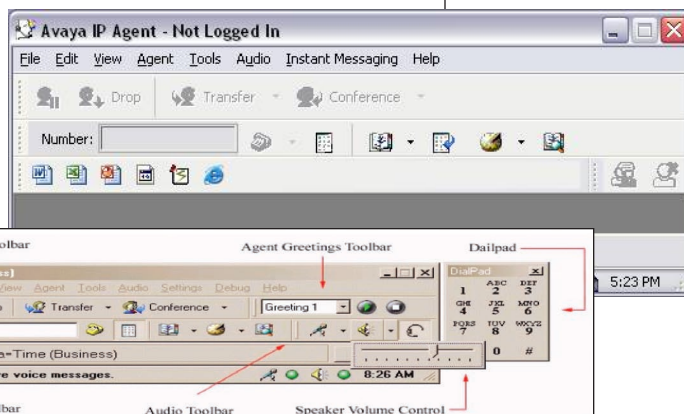
- |  |   |  |
|--|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Auswählbare Informationsanzeige</li> <li>• Sofortmeldungen</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Konfigurierbare Grenzwerte zur Hervorhebung von Performance-Schwächen</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fortlaufender Infobanner</li> <li>• Webbasierte Administration</li> </ul> |
|--|---|--|

## Lizenzierung und Implementierung

Die Lizenzierung beruht auf einem Modell mit neun Staffeln, das mit wachsender Anzahl Lizenzen Preisnachlässe pro Benutzer gewährt.

Die Implementierung ist einfach - IP Agent kann vom Kunden installiert werden. Ein modulares Administrationsmanagement ermöglicht Contact Center-Managern, den Agentenzugriff auf Funktionen nach Bedarf anzupassen. Die Unterstützung von MSI (Microsoft Installation)- und SMS-Technologien erleichtert die Bereitstellung der richtigen Tools für die Agenten, und reduziert die Gemeinkosten sowie die Gesamtkosten.

Als Teil der vollständigen Avaya Suite aus IP Contact Center-Geräten und -Applikationen lässt sich Avaya IP Agent nahtlos in die Avaya Customer Interaction Suite und den Avaya Communication Manager integrieren.



## Services

Von der Ermittlung Ihrer Anforderungen über den Entwurf und die Implementierung bis hin zur Verwaltung und Pflege Ihrer Lösung erhalten Sie bei Avaya Global Services und Avaya Partnern eine Reihe von Optionen, die Ihre internen Ressourcen ergänzen und die sich zudem an Ihre Bedürfnisse anpassen lassen.

Avaya CSI Professional Services unterstützt Sie bei der Entwicklung einer Strategie, mit der Sie Ihre Heimagenten in Zukunftsvision Ihres Unternehmens einbinden. Dazu gehört, die Heimagenten in die Pläne für Unternehmenkontinuität/Betriebswiederaufnahme nach Notfällen sowie die Back Office-Erfüllungspläne einzuschließen. Avaya strebt ebenfalls eine Erhöhung des Werts und der Funktionalität des Home Agent durch Überarbeitung Ihrer aktuellen Geschäftsprozesse an. Hierbei wird auf eine stärkere Zusammenarbeit zwischen Ihren Heimagenten und anderen Abteilungen sowie auf die Wertgewinnung aus den verwendeten Kommunikationsmethoden abgezielt.

Avaya Global Support Services ermöglicht Unternehmen die Erzielung weiterer Nutzensgewinne durch eine kontinuierliche, umfassende und kostengünstige Abdeckung, die optimale Systemleistung, Zuverlässigkeit und Verfügbarkeit für die IP-Telefonie-, Contact Center- und Mobility-Anwendungen und -Lösungen der Kunden gewährleistet. Durch das Servicepaket „Software, Support und Upgrades“ kann Ihr Unternehmen alle Software-Upgrades erhalten, durch die Ihre Anwendungen immer auf

dem neuesten Stand sind, neue Merkmale und Funktionen implementiert werden und Ihre Investition so geschützt ist. Mit den Support-Services können Organisationen sich in dem Bewusstsein auf ihr Kerngeschäft konzentrieren, dass ihre geschäftskritischen Kommunikationsanwendungen reibungslos funktionieren.

Webbasierter Selbsthilfe-Support für Avaya Call Center steht den Kunden rund um die Uhr unter [support.avaya.com/](http://support.avaya.com/) zur Verfügung. Website-Support umfasst unter anderem:

- Häufig gestellte Fragen (FAQs) und Fehlersuchverfahren
- Technische Bulletins und White Papers
- Firmware-Aktualisierungen zum Herunterladen (falls zutreffend)
- Benutzeranleitung
- Produktdokumentation
- Produktschulung

Support über die Selbsthilfe-Informationen der Website hinaus ist über eine Online-Serviceanforderung (E-Ticket) oder telefonische Anforderung möglich. Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen und Einschränkungen entnehmen Sie bitte dem Garantievertrag.

## Weitere Informationen

Weitere Informationen darüber, wie Avaya Home Agent das Wachstum Ihres Geschäfts unterstützen kann, erhalten Sie bei Ihrem Avaya Vertriebsmitarbeiter oder autorisierten BusinessPartner. Oder besuchen Sie uns unter [avaya.de](http://avaya.de).

## Über Avaya

Avaya entwickelt intelligente Kommunikationslösungen, die Unternehmen dabei helfen, ihre Geschäftsprozesse zu optimieren, um Wettbewerbsvorteile am Markt zu erzielen. Über eine Million Unternehmen weltweit, darunter mehr als 90 Prozent der FORTUNE 500, setzen Lösungen von Avaya

für IP-Telefonie, Unified Communications, Contact Center und Communications Enabled Business Processes (CEBP) ein und unterstützen so ihre Geschäftsprozesse. Avaya Global Services bietet weltweit einen umfassenden Service und Support für große und kleine Unternehmen.

# AVAYA

INTELLIGENTE KOMMUNIKATION

[avaya.de](http://avaya.de)

Avaya GmbH & Co. KG  
Kleyerstraße 94  
D-60326 Frankfurt/Main  
T 0800 266-1000  
[infoservice@avaya.com](mailto:infoservice@avaya.com)  
[avaya.de](http://avaya.de)

Avaya Austria GmbH  
Donau-City-Str. 11  
A - 1220 Wien  
T + 43 1 8 78 70 - 0  
[avaya.at](http://avaya.at)

Avaya Switzerland GmbH  
Hertistrasse 31  
CH-8304 Wallisellen  
T +41 44 878 1414  
[avaya.ch](http://avaya.ch)