



Avaya IP Agent

Wenn Sie nach Möglichkeiten suchen, die Kundenbindung zu stärken, Ihr Contact Center effektiver zu gestalten und gleichzeitig die Kosten zu senken, unterstützt Sie Avaya IP Agent an allen Fronten. Die Bereitstellung der richtigen Werkzeuge, damit Ihre Agenten - unabhängig davon, ob sie in einem Bürostandort oder von zu Hause aus arbeiten - produktiver werden, ist ein wesentlicher Bestandteil der Lösung.

Ihre Kunden verlangen das Optimum von Ihnen, folglich verlangen Sie das Optimum von Ihren Agenten. IP Agent hilft Ihren Agenten dabei, einen optimalen Kundendialog zu bieten. IP Agent stellt erweiterte Kontaktbearbeitungsfunktionen bereit, bedarfsgerechten Zugriff auf kundenspezifische Informationen und sofortigen Zugriff auf Experten im gesamten Unternehmen – wodurch Ihre Agenten dabei unterstützt werden, eine überlegene Kundenkontakterfahrung zu bieten.

Verbesserung von Produktivität und Kundenzufriedenheit

IP Agent führt SIP-gestützte Präsenz in Ihrem Call Center ein und gibt Ihren Agenten die Möglichkeit, bei schwierigen Fragen umgehend auf die Hilfe eines Experten zuzugreifen. Agenten können die angeforderten Informationen bereitstellen, ohne Anrufe weiterleiten oder zurückrufen zu müssen - die Erledigung erfolgt in einem Schritt. Eine erhöhte sofortige Problemlösungsrate (First Call Resolution) bei Ihren Kunden verringert die Kosten und steigert gleichzeitig die Kundenzufriedenheit.

Avayas Advanced Segmentation-Funktion ermöglicht nunmehr, dass beim Eingehen eines Anrufs ein einfaches Bildschirmfenster mit kundenbezogenen Daten an den IP-Agent-Desktop gesendet wird. Dadurch erhalten Agenten in Echtzeit Informationen darüber, wer anruft, weswegen der Kunde anruft und welche entsprechenden Informationen benötigt werden, um die Kundenanfrage zu erledigen. Das Ergebnis sind ein besserer Kundendialog und gesteigerte Kundenzufriedenheit.

Avaya IP Agent ist die Anwendung, die Sie benötigen, um Ihren Agenten unternehmensweit dieselben, umfassenden Funktionen über eine anpassbare Schnittstelle, entsprechend standardmäßiger Microsoft Konventionen, bereitzustellen. Mit Avaya IP Agent bieten Sie erstklassigen Agenten flexible Funktionen und ermöglichen Ihnen, von jedem beliebigen Arbeitsort aus einen bestmöglichen Kundendialog zu führen - und dass alles bei geringeren Betriebskosten für Ihr Unternehmen. Zudem stehen Ihren Contact Center-Leitern für alle IP-Agent-Desktops, unabhängig vom physischen Standort jedes Agenten, dieselben umfangreichen Berichts- und Überwachungsmöglichkeiten zur Verfügung.

Kosten senken

Bezüglich eines Ihrer größten Aufwandsbereiche, Ihres Contact Centers, belegen Branchenstudien, dass ein Großteil der Kosten durch das Anwerben und Halten qualifizierten Agentenpersonals entsteht. Deshalb brauchen Sie eine Lösung, die Ihnen auf kostengünstige Weise hilft, erstklassige Agenten zu finden und zu halten und jegliche Hürden in Bezug auf den physischen Arbeitsplatz beseitigt. Mit IP Agent legt Avaya innovative

Fortschritte in der Contact Center-Technologie für den Agenten-Desktop vor. Sie haben nunmehr die Möglichkeit, virtuelle Betriebe aufzubauen und die Leistung, Geschwindigkeit und Effizienz Ihres Contact Centers zu steigern – unabhängig davon, wie weit verteilt Ihr Agentenpersonal tätig ist.

Sogar Unternehmen, die keine unmittelbaren Pläne hegen, Teleagenten einzusetzen, beginnen inzwischen, die Möglichkeiten für Teleagenten im Rahmen ihrer Geschäftskontinuität und Überlebensstrategien für Katastrophenfälle zu schaffen, oder auch für Fälle, in denen verheerende Witterungsbedingungen die Agenten davon abhalten könnten, ins Büro zu kommen. Mit IP Agent werden Ihre Agenten einfach für den notwendigen Zeitraum Remote-Agenten, und Ihr Geschäftsbetrieb wird reibungslos fortgesetzt.

Funktionsumfang von IP Agent

Avaya IP Agent ist eine Softphone-Anwendung, die es Agenten ermöglicht, von einem beliebigen PC aus zu arbeiten, der Zugriff auf das Unternehmensnetzwerk hat. Avaya IP Agent bietet die umfassende, ausgeklügelte Funktionalität für Agenten, die Sie zu Recht von Avayas führendem Portfolio von Contact Center-Produkten erwarten, ergänzt um eine Reihe leistungsfähiger Funktionen wie Instant Messaging und Click-to-Dial.

Avaya IP Agent bietet einfachen Zugriff auf mehr Bedienelemente auf dem Bildschirm, als ein herkömmliches Telefon bieten könnte. Ebenfalls enthalten ist ein VuStats-Monitor, der Contact Center-Statistiken in Echtzeit für einzelne Agenten sowie für die gemeinsamen Aktivitäten einer Gruppe liefert. IP Agent umfasst eine intuitive Schnittstelle für den Zugriff auf vorhandene Unternehmensdatenbankinformationen über LDAP (Lightweight Directory Access Protocol) sowie eine integrierte Kontaktverlaufsfunction, die Agenten einen detaillierten Überblick über die Anrufe und Instant Messages bietet, die getätigt und empfangen wurden.

Mit dem Avaya IP Agent können Contact Center-Manager Einblendfenster anhand häufig benutzter Auslöser aktivieren, wie der Übertragung der gewählten Nummer (DNIS, Dialed Number Identification Service), einer automatische Nummernerkennung (ANI, Automatic Number Identification) oder der einer entsprechenden Zifferneingabe per Tonwahl. Wird in Verbindung damit auch Avaya Advanced Segmentation verwendet, können Sie rasch und einfach Daten aus einer kundenspezifischen Datenbank nutzen, um sie Ihren Routing-Entscheidungen und Agentenbildschirmmenüs zugrunde zu legen, und zwar ganz ohne kostenintensive und zeitraubende CTI-Implementierung.

Mit der Instant-Messaging-Funktionalität können Agenten, die zusätzliche Informationen zur Beantwortung einer Kundenanfrage benötigen, den Status anderer Agenten, Supervisoren und Experten außerhalb des Contact Centers erfahren. Bei Auswahl eines Experten aus der Kontaktliste, kann der Agent sehen, wer gerade einen Anruf hat, anderweitig beschäftigt, verfügbar oder nicht an seinem Platz ist. Wenn der Agent einen verfügbaren Experten findet, genügt ein Klicken, um den Experten anzurufen - oder ihm eine Instant Message zu schicken. Wird eine

Ressource außerhalb des Unternehmens benötigt, bietet IP Agent Click-to-Dial für Nummern in Microsoft Outlook und von Webseiten aus, die mit dem Microsoft Internet Explorer angezeigt werden.

Begleitet wird diese Funktionalität durch ein hohes Maß an Sicherheit – von verschlüsselten Signalverbindungen bis hin zur Benutzerkontensicherheit für Mehrbenutzerdesktops hat Sicherheit bei IP Agent höchste Priorität. Mit der Secure Desktop-Funktion erfüllt IP Agent R7 die anspruchsvollen Sicherheitsrichtlinien von Microsoft, indem sämtliche Konfigurationsdateien und benutzerspezifischen Informationen in Windows-benutzerspezifischen Pfaden gespeichert werden. Ein PC kann somit von mehreren Benutzern mit jeweils unterschiedlichen Einstellungen benutzt werden.

Einfacher Einsatz

Mit IP Agent R7 werden Konfiguration und Einsatz nun noch einfacher. 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.

Nahtlose Integration in die Customer Interaction Suite

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.

Systemanforderungen

Avaya IP Agent Konfigurationsoptionen

Das Markenzeichen von IP Agent ist dessen Vielseitigkeit. Sie haben die Wahl der Nutzung:

- Thick Client oder Thin Client (via Microsoft Terminal Services oder Citrix)

- Vor Ort, in externen Büros und für Agenten, die von zu Hause aus arbeiten
- Dual Connect, Voice-over-IP oder Shared Control als Verbindungsart, je nach Agentenstandort und Telefonpräferenzen
- Standardbenutzerschnittstelle oder eine von drei alternativen Schnittstellen
- Elf Sprachen

Betriebssystem für IP Agent Desktop

- Microsoft Windows XP (sowohl Professional als auch Home) SP2

PC-Konfiguration

- Intel® Pentium® III – 300 MHz oder höher PC
- 30 MB verfügbarer Festplattenspeicherplatz
- Mindestens 128 MB RAM
- Full-Duplex-Soundkarte, Headset, Mikrofon
- Microsoft Internet Explorer 5.5 SP2 oder höher

Avaya TK-Anlagenversion:

- Avaya Communication Manager 2.0.1 oder höher

Call-Center-Softwareversion:

- Call Center 2.0.1 oder höher

Sonstige Voraussetzungen:

- AS-Einblendfenster benötigen Communication Manager 3.0 oder höher mit Advanced Segmentation.
- Instant Messaging benötigt Converged Communication Server 2.1 oder höher
- Shared Control für Callmaster IV und V Terminals benötigt Communication Manager 3.0 oder höher
- Agentengrußansagen im Telearbeitermodus benötigen den Avaya Switcher II Adapter.

Fragen Sie noch heute Ihren Avaya Kundenberater oder autorisierten Avaya BusinessPartner. Oder besuchen Sie uns unter 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

Avaya GmbH & Co. KG

Kleyerstraße 94

D-60326 Frankfurt/Main

T 0800 266-1000

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