

Avaya Operational Analyst

Schnelle Entscheidungen durch ein umfassendes Reporting für Multichannel IP Contact Center

Um dem Kunden eine herausragende Serviceerfahrung zu vermitteln und Ihre Contact Center-Investitionen bestmöglich zu nutzen, bedingen eine umfassende und nützliche Übersicht der Gesamtleistung und des aktuellen operativen Status. Um an der Spitze zu bleiben, brauchen Manager und Analysten Echtzeitberichttools, die das Erfassen von Daten vereinfachen und das Lösen von Problemen sowie das Treffen von Entscheidungen beschleunigen.

Ständig steigende Kundenanforderungen und zunehmender Wettbewerb zwingen Unternehmen, effektiver und effizienter zu werden und komplexe Anforderungen an Geschäft und Kundendialog möglichst rationell zu bewältigen. Veränderungen der Kommunikationstechnik gestalten es zunehmend komplex, Erfolg zu haben. Die ständige Anpassung an neue Kommunikationskanäle wie E-Mail, Web-Self-Service und Web Collaboration stellt die Fähigkeiten Ihres Teams, Ihre Prozesse und Ihre Technik vor Herausforderungen. Darüber hinaus wird der Betrieb von Contact Centers durch IP-Einsatz immer dezentralisierter, und betriebswirtschaftliche Überlegungen fordern, dass der Betrieb Ihrer Contact Center multifunktionaler sowie gewinn- und erlösorientierter wird.

Avaya Operational Analyst unterstützt Sie dabei, eine definitive Rundumübersicht Ihrer Kundeninteraktionen und Ihrer Contact Center-Leistung zu erhalten. Konsolidierte Datenerfassung, zentralisierte Speicherung von Kundeninteraktionsdaten über mehrere Kanäle und vorgefertigte, erweiterbare Berichts-

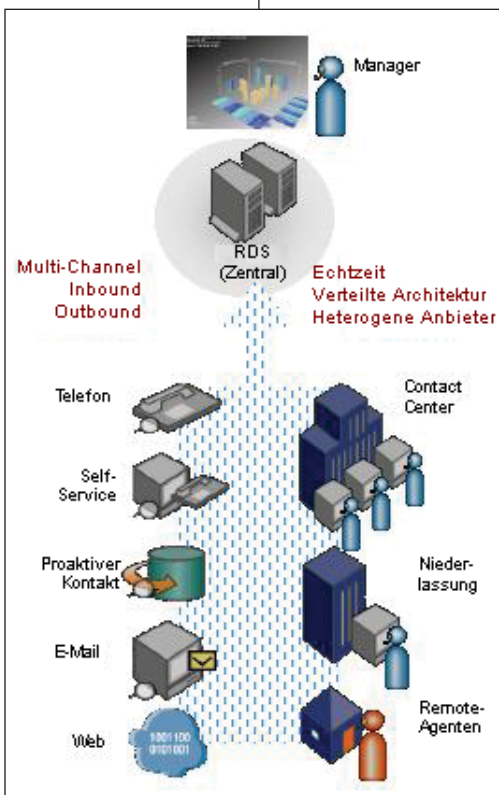
und Analysepakete erleichtern es Ihnen, Maßnahmen zur Optimierung der betrieblichen Effektivität und Effizienz zu ergreifen.

wissensbasierte Entscheidungen zu treffen und die Kundentreue proaktiv aufzubauen und zu verstärken.

Operational Analyst besteht aus einer offenen, mehrere Standorte umspannenden Architektur, einem integrierten Repository für Kundeninteraktionen sowie vorgefertigten, integrierten Berichten für Echtzeitüberwachung und -analysen. Die offene, hochgradig skalierbare, mehrere Standorte unterstützende Architektur konsolidiert in Echtzeit Verlaufsdaten für alle Systeme, die auf Interaction Center und Avaya Communication Manager basieren. Durch heterogene Berichte über die automatische Anrufverteilung (Automatic Call Distribution, ACD) können Ihre Analysedaten sowohl Avayas ACDs als auch jene von anderen Anbietern enthalten. Ein zentraler Server für die Berichtsdaten vereinfacht und beschleunigt die Analyse und die Entscheidungsfindung durch die Aggregation und Konsolidierung von Contact Center-Daten in Echtzeit über Systeme und physische Standorte hinweg.

Avaya Operational Analyst erweitert und verbessert die Möglichkeiten Ihrer bestehenden Avaya Contact Center Reporting-Plattform. Das Produkt arbeitet Hand in Hand mit Avaya Call Management Systemen, um erweiterte Verlaufsberichte zu unterstützen und unglaubliche, standortübergreifende Analysemöglichkeiten zu bieten. Die Unterstützung dezentraler Kontaktverwaltung und heterogener Switching-Umgebungen ermöglicht es Ihnen, sich auf betriebliche Verbesserungen zu konzentrieren, statt Zeit damit zu vergeuden, Einzelberichte aus den Systemen und Anwendungen verschiedener Anbieter abzurufen. Avaya Operational Analyst bietet Ihnen einen integrierten Gesamtüberblick über Ihre Switch-Daten und vereinfacht die Datenerfassung, damit Sie schneller bessere Entscheidungen treffen können.

Das Customer Interaction Repository ist ein gemeinsames Archiv aller Kundendaten aus den Interaktionen, die über Interaction Center sowie über die Anruferverfolgung via Call Management Systeme (CMS) erfolgen. Durch die Flexibilität, CMS External Call History (ECH) Daten zu importieren, einschließlich Intervalldatenzusammenfassungen, können Sie Vorjahrsvergleichsanalysen erstellen und aus Ihren Daten einen noch größeren Wert ableiten. Mit integrierten Datenbankverwaltungstools können Sie auswählen, welche Daten gespeichert werden und welche Anpassungen die



Erreichen Sie Ihre Ziele mit Echtzeitwissen über Ihre Kunden

Avaya Operational Analyst verschafft Ihnen das Wissen, das notwendig ist, um hervorragende betriebliche Leistung und Erlössteigerungen zu erzielen. Operational Analyst arbeitet Hand in Hand mit Ihrer Avaya Contact Center-Lösung und stellt Ihre Komplettlösung für Multichannel-Auswertungen dar. Das Produkt ermöglicht einen reibungslosen Übergang von einem reinen Call Center zu einer umfassenden Analyse eines Multichannel Contact Centers. Dies ermöglicht es Ihnen, das Kommunikationsaufkommen zu überwachen,

Benutzerfreundlichkeit und Geschäftsvorteile optimieren. Das Repository ist zudem ODBC/JDBC-kompatibel, um die Berichtsmöglichkeiten auf jedes kompatible Betriebsanalyse- oder Berichtssoftwaretool auszuweiten.

Reporting-Pakete

Ob Sie Contact Center-Leiter oder Unternehmensanalyst sind, es sind Reporting-Pakete erhältlich, die Ihnen dabei helfen entsprechend Ihrer speziellen Unternehmensanforderungen die richtigen Entscheidungen zu treffen. Operational Analyst umfasst ein grundlegendes und erweitertes Echtzeit-Monitoring und historische Reports, um ein breites Spektrum der Anforderungen eines Unternehmens an das Berichtswesen abzudecken. Neue Assistenten bei der Erstellung von Tabellen und Auswertungen zum Unternehmenswert gestatten es Ihnen, rasch die herausforderndsten Probleme Ihres Betriebs zu identifizieren und zu analysieren.

Überwachung der Contact Center-Leistung

Das Operational Reporting-Paket ist für Contact Center-Supervisoren vorgesehen, die Auswertungen zum Leistungsmanagement und auf Aufgabenebene benötigen. Eine browserbasierte Schnittstelle bietet Berichte über alle Kanäle, wobei die Daten sowohl in tabellarischer als auch in grafischer Form dargestellt werden, um ein schnelles Erfassen von Einzelheiten zu ermöglichen. Zu den verfügbaren Berichten gehören vordefinierte Verlaufsberichte für Interaction Center und CMS External Call History-Intervalldaten, sowie ein Monitoring des Leistungsverlaufs der Agenten als auch nach deren Qualifikationen. Durch die Möglichkeit, Berichte bis auf einzelne Kontaktdetails herunter zu brechen, können Supervisoren lückenlose Analysen durchführen. Supervisoren können die Leistung von IVR- und Sprach-Self-Service-Anwendungen messen, die auf der Avaya Software-Plattform betrieben werden.

Standard-Echtzeitberichte	Beschreibung
Serviceklasse und Warteschlangenstatus	Hält Benutzer über die Leistung einer Serviceklasse oder Warteschlange auf dem Laufenden.
Serviceklasse und Warteschlangenleistung	Ermöglicht den Vergleich von Statistiken zwischen Serviceklassen und Warteschlangen.
Agentenzeitstatus	Überwacht den aktuellen Status eines Agenten.
Agentenleistung	Bietet die Möglichkeit, eine oder mehrere Statistiken ausgewählter Agenten untereinander zu vergleichen.
Agentenleistung nach Serviceklasse und Warteschlange	Ermöglicht den Vergleich von Agenten über Serviceklassen und Warteschlangen.
Agentenleistung nach Aufgabe	Bietet eine Echtzeitübersicht darüber, welche Leistungen die Agenten je nach Art der übertragenen Outbound-Tätigkeiten erbringen.
Von Agenten festgelegte Ergebniscodes	Bietet eine Echtzeitübersicht über die Ergebniscodes, die bestimmten Aufgaben von Agenten zugewiesen werden.
Arbeitsleistung	Bietet eine Echtzeitübersicht über die Leistung bei Outbound-Tätigkeiten.
Vom System festgelegte Erledigungscodes	Bietet eine Echtzeitübersicht darüber, was mit Anrufversuchen geschieht, die einem Aufgabenset zugeordnet sind.
Rufnummernzustände	Bietet eine Echtzeitübersicht darüber, wie viele Rufnummern sich für ein Aufgabenset in einem bestimmten Status befinden.

Standard-Verlaufsberichte	Beschreibung
Agentenleistung nach Serviceklasse und Warteschlange	Ermöglicht einen Verlaufsvergleich von Agenten mit verschiedenen Serviceklassen und Warteschlangen.
Leistungen der Interaction Center-Agenten	Bietet die Möglichkeit, eine Statistik ausgewählter IC-Agenten untereinander zu vergleichen.
Serviceklasse und Warteschlangenleistung	Ermöglicht den Vergleich von Statistiken zwischen Serviceklassen und Warteschlangen.
Serviceklassen- und Warteschlangenvolumen	Auswertung, ob mehr Kontakte eintreffen, als bearbeitet werden können. Gestattet den Vergleich von Serviceklassen und Warteschlangen, um zu sehen, wo Engpässe auftreten.
Agentenleistung nach Qualifikation	Gestattet einen Verlaufsvergleich von Agenten mit unterschiedlichen Qualifikationen.
Leistungsüberwachung der Fähigkeiten	Ermöglicht den Vergleich von Statistiken zu einzelnen Fähigkeiten der Agenten.
CMS-Agentenleistung	Bietet die Möglichkeit, eine Statistik ausgewählter CMS-Agenten untereinander zu vergleichen.
Agentenleistung nach Aufgabe	Bietet eine Verlaufsübersicht der Leistung der Outbound-Tätigkeiten von Agenten über einen gewissen Zeitraum.
Von Agenten festgelegte Ergebniscodes	Bietet über einen gewissen Zeitraum eine Verlaufsübersicht der Ergebnisse der Outbound-Tätigkeiten von Agenten.
Arbeitsleistung	Bietet über einen gewissen Zeitraum eine Verlaufsübersicht der Leistung bei Outbound-Tätigkeiten.
Vom System festgelegte Erledigungscodes	Bietet eine Verlaufsübersicht darüber, was mit Anrufversuchen über einen gewissen Zeitraum geschieht.

Tabellenberichtsassistent

Operational Analyst umfasst einen Tabellenberichtsassistenten, der es Managern ermöglicht, in vier einfachen Schritten eigene Echtzeittabellenberichte zu erstellen. Benutzer können rasch Berichte über Agentenstatus, Servicelevels und Servicewarteschlangen erstellen, bearbeiten und verwalten. Der Assistent kann mit jedem Webbrowser aufgerufen werden, und Manager oder Berichtverfasser benötigen keinerlei Programmierkenntnisse, um Berichte zu erstellen, zu bearbeiten und zu verteilen.

Erweiterte Contact Center-Analysen

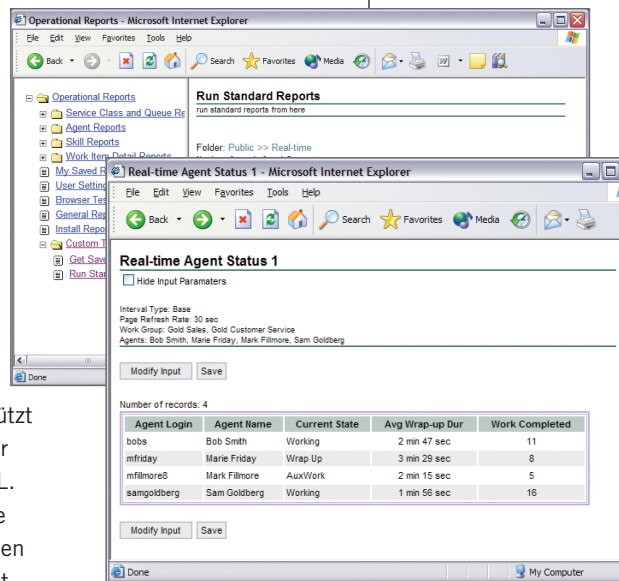
Das Analyseberichtspaket von Operational Analyst ist für die Analyse wichtiger Leistungskennzahlen und die Erkennung von Trends für Verbesserungen gedacht. Eine browserbasierte Schnittstelle stellt Daten in analytischen „Würfeln“ bereit - mehrdimensionalen grafischen Datendarstellungen, die Quadranten desselben Bildschirms einnehmen können. Die Würfel können mit einem einfachen Grafiktool bearbeitet werden, um verschiedene Perspektiven der Daten zu erzeugen, und Leistungskennzahlen auf dem Bildschirm veranschaulichen den betrieblichen Wert jeder Interaktion.

Das Analyseberichtspaket umfasst vordefinierte OLAP-Berichte über den betrieblichen Wert und unterstützt Ad hoc-Abfragen. Durch die Möglichkeit, auf Grafikelemente zu klicken und zugrunde liegende Transaktionsdetails aufzurufen, können Manager und Analysten sämtliche Ebenen ausgefeilter Betriebsanalysetechniken voll ausschöpfen. Unternehmensdashboards und andere hoch entwickelte Entscheidungstools können für spezifische multidimensionale Daten unterstützt oder gestaltet werden, um sie an Führungskräfte oder innerhalb der Organisation zu verteilen.

Integration von Auswertungen zum Geschäftswert und auf offenen Standards basierenden Reports

Die Datenerfassungsmöglichkeiten von Avayas Operational Analyst gehen über die einfache Erfassung von Kundeninteraktions- und Agentenleistungsdaten hinaus und gestatten Echtzeitabfragen bei anderen Unternehmens- und CRM-Datenquellen. Diese Funktionalität ermöglicht es Managern, Tabellen und Berichte über externe Daten und Kennzahlen wie Produkt- oder Dienstleistungskäufe, Ratings und Kreditbewertungen, Verrechnungsstati und zahlreiche andere Betriebsdaten zu erstellen. Die Betriebsdaten ermöglichen es Supervisoren und Managern, die Kundenerfahrung und die Prioritäten für das Unternehmen umfassender zu betrachten und bessere Entscheidungen über Anpassungen an Kundensegmentierung und Strategien für das Kontaktmanagement zu treffen.

Unternehmen, die Operational Analyst für den Betrieb Ihres Contact Centers einsetzen, können sicher sein, dass die erfassten Daten und Informationen gemeinsam genutzt und zu anderen Tools und Betriebsinformationsplattformen exportiert werden können. Auf Contact Center-Daten, die mit Operational Analyst erfasst und archiviert werden, kann mit Personaleinsatzplanungs- und anderen Betriebsinformationstools über eine auf Webdiensten basierende Applikationsdaten-Programmierschnittstelle (Data Application Programming Interface, Data-API) zugegriffen werden. Personaleinsatzpläne können präziser verwaltet werden, und Betriebsinformationstools werden um eine umfassendere Echtzeitübersicht über kundendienstbezogene Vertriebs- und Support-Aktivitäten ergänzt. Die Data-API unterstützt den Abruf von Echtzeit- oder historischen Daten über SQL. Die Data-API vereinfacht die Integration und den laufenden Support im Vergleich zu kostspieliger kundenspezifischer Programmierung und Wartung spezieller Software- und Personal-Verwaltungsadapter.



Verwirklichen Sie ein optimales Contact Center

Avaya Operational Analyst bietet gewinnorientierte Analysen und Einblicke in die Leistung Ihres Multimedia-Contact Centers. Avaya Operational Analyst ist für die Echtzeit- und Verlaufsberichterstattung über Kommunikationskanäle – Voice, E-Mail, Web-Chat und VoIP – ausgelegt und vereinfacht und beschleunigt die Erfassung und Berichterstellung über Standorte und Organisationsgrenzen hinweg. Mit einem integrierten Repository, Standardberichten, einem Tabellenberichtsassistenten, der Integration offener Standards und Betriebswertberichten, verleiht Ihnen der Avaya Operational Analyst die Werkzeuge und Kenntnisse, die Sie benötigen, um überragende Ergebnisse zu erzielen.

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

Der Tabellenberichtsassistent ermöglicht es Managern, benutzerdefinierte Tabellenberichte mit einem einfachen, vier Schritte umfassenden Berichtserstellungsprozess zu erzeugen. Benutzer können Berichte über eine einzige, browserbasierte Schnittstelle erstellen, bearbeiten und verwalten.

	SUNDAY	MONDAY	TUESDAY	WEDNESDAY	THURSDAY	FRIDAY	SATURDAY	All Days of Week
2003Aug								
Channel.Chat(language.english.customerType.bro	648	708	881	48	3,773	2,201	435	8,572
Channel.Email	na	1	286	na	na	1	na	288
Channel.Email(language.english.customerType.bro	15,843	12,106	8,884	8,885	20,083	19,745	11,569	97,006
Channel.Email(language.english.customerType.bro	15,860	12,382	8,321	8,014	19,440	19,791	11,713	95,521
Channel.FeedChat	na	na	na	na	na	1	na	1
Channel.Voice	15	1	10	2	na	109	2	139
Channel.Voice(language.english.customerType.bro	136,060	130,695	103,863	87,124	169,177	92,027	6,800	726,646
Channel.Voice(language.english.customerType.bro	74,555	159,289	103,862	87,828	203,277	110,739	1,710	741,059
(Blank)	549	2,987	101	14	863	3,120	1,904	9,597
04168c0980020468000986c8427e	23	32	19	na	na	29	na	103
All Service Classes	244,250	318,200	225,967	191,915	416,613	247,764	34,193	1,679,822
2003 Q 3								
Channel.Chat(language.english.customerType.bro	648	708	881	48	3,773	2,201	435	8,572
Channel.Email	na	1	286	na	na	1	na	288
Channel.Email(language.english.customerType.bro	15,843	12,106	8,884	8,885	20,083	19,745	11,569	97,006
Channel.Email(language.english.customerType.bro	15,860	12,382	8,321	8,014	19,440	19,791	11,713	95,521
Channel.FeedChat	na	na	na	na	na	1	na	1
Channel.Voice	15	1	10	2	na	109	2	139
Channel.Voice(language.english.customerType.bro	136,060	130,695	103,863	87,124	169,177	92,027	6,800	726,646
Channel.Voice(language.english.customerType.bro	74,555	159,289	103,862	87,828	203,277	110,739	1,710	741,059
(Blank)	549	2,987	101	14	863	3,120	1,904	9,597
04168c0980020468000986c8427e	23	32	19	na	na	29	na	103
All Service Classes	244,250	318,200	225,967	191,915	416,613	247,764	34,193	1,679,822

Die Unterstützung von erweiterten, multidimensionalen Analysen und Unternehmensdashboards trägt zum Vereinfachen der Analyse komplexer Datensätze bei und ermöglicht eine schnellere, visuelle Problemlösung und -erkundung.

System- und Software-Unterstützung

Unterstützte Serverbetriebssysteme	<ul style="list-style-type: none"> IBM AIX Sun Solaris 	<ul style="list-style-type: none"> Microsoft Windows 2003
Datenbanken	<ul style="list-style-type: none"> IBM DB2 Microsoft SQL Server 	<ul style="list-style-type: none"> Oracle
Anwendungsdatenintegration und Adapter	<ul style="list-style-type: none"> Siebel PeopleSoft CRM SAP CMS 13 	<ul style="list-style-type: none"> E.Piphany Onyx Blue Pumpkin
Switches	<ul style="list-style-type: none"> Avaya Aspect Nortel Meridian 	<ul style="list-style-type: none"> Nortel Symposium Ericsson
IVRs	<ul style="list-style-type: none"> Avaya Edify IBM 	<ul style="list-style-type: none"> Intervoice Periphonics
Clients für Agentendesktops	<ul style="list-style-type: none"> Windows* XP 	<ul style="list-style-type: none"> MS Explorer
Sprachen	<ul style="list-style-type: none"> Deutsch Englisch (USA) Französisch Spanisch (Lateinamerika) Italienisch Portugiesisch (Brasilien) 	<ul style="list-style-type: none"> Russisch Japanisch Koreanisch Thai Vereinfachtes Chinesisch

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