

Intelligent Customer Routing von Avaya

Eine neue Ära der Unternehmensflexibilität beginnen

Ist Ihr Unternehmen flexibel genug und verfügt es über ausreichend Erfahrung, wenn sich bestehende und potenzielle Kunden an Sie wenden, um die Anfragen so schnell wie vom Kontakt gewünscht zu bearbeiten?

Kann Ihr Unternehmen die sich schnell entwickelnde Informationsbedarf-Kultur nicht mehr bewältigen?

Kann Ihr Unternehmen mit den Wettbewerbsherausforderungen der globalen Kommunikations- und Informationsrevolution Schritt halten?



PREISGEKRÖNTE CONTACT CENTER-LÖSUNGEN VON AVAYA

- Frost & Sullivan ernennen Avaya zum Marktführer in NA
- Avaya baut Führungsposition mit Voice Self Service aus
- Avaya gewinnt Network Computing Awards für Call Center- und IP-Telefonie

Avaya Intelligent Customer Routing (ICR) kombiniert Echtzeit-Wissen mit erweiterten Self-Service-Tools und integriert diese in wichtige Ressourcen Ihres Unternehmens, um die Flexibilität zu erhöhen. Dieser intelligente Lösungsansatz hilft Ihnen dabei, die Bedürfnisse der immer anspruchsvolleren Käufer zu erfüllen. Der Ansatz beruht auf den bahnbrechenden Innovationen, die Avaya im Bereich Kundendialoglösungen entwickelt hat. Zu diesen Innovationen zählen z. B. Skills Based-Routing-Produkte.

Die ICR-Lösung wurde entwickelt, um Echtzeit-Informationen über die aktuelle Auslastungssituation zu berücksichtigen und je nach Anforderung des Anrufers den richtigen Supportmitar-

beiter zuweisen zu können. ICR beschleunigt nicht nur die Bereitstellung der richtigen Antworten und Services, sondern bietet auch einen Echtzeitvorteil für Ihr Unternehmen, da wertvolle und persönliche Informationen ohne Latenzzeiten herkömmlicher Call Center zur Verfügung gestellt werden können.

Die Avaya Intelligent Customer Routing-Lösung umfasst neue und innovative Technologien für die Interaktion mit dem Kunden, darunter:

- Sprach-, Video- und andere Multimedia-Interaktionskomponenten, die während der Bearbeitung des ersten Anrufs verwendet werden.

- Automatisierte Interaktionen können schon während der Wartezeit durchgeführt werden, wie z. B. eine Datenerfassung, Übersicht möglicher Dienstleistungen und/oder Angebote.
- Durch Richtlinien festgelegte Ressourcenauswahl innerhalb des Unternehmens und über die Grenzen hinaus, z. B. Experten, Contact Center-Agenten und sogar Outsourcer.

Durch den Einsatz von ICR erhalten Sie einen vollkommen neuen und überzeugenden Kundendialog, sodass Ihr Unternehmen eine personalisierte, differenzierte Erfahrung bieten kann, mit der das Markenbewusstsein verbessert wird.

ICR: Beginn einer neuen Ära im Bereich Unternehmensflexibilität

- Zentral verwaltet und überall verfügbar
- Intelligente Verbindung von Kunden mit der richtigen Ressource
- Kosteneffektiv und effiziente Nutzung der Ressourcen
- Multimediale Nutzung der Wartezeit
- Erfüllt die Bedürfnisse der Internet-Generation, die unmittelbaren Zugang zu Informationen verlangen

Geschäftsvorteile

Verbesserte Kundenzufriedenheit dank Reaktionsfähigkeit der Mitarbeiter

- Intelligente Routing-Entscheidungen in Echtzeit
- Erweiterte Kundenanalyse für Anrufbearbeitung und Routing-Entscheidungen

Komponenten der Lösung

Komponente	Vorteile
Avaya Self Service (Voice Portal, Dialog Designer)	<ul style="list-style-type: none"> • Senkung der Servicekosten dank natürlicher Sprachautomatisierung rund um die Uhr von routinemäßigen Call Center- und Online-Transaktionen und -Anfragen • Sichere Voice-ID-Technologie einschließlich Namens- und Adresserkennung und alphanumerische Zeichenerkennung z. B. für Wertpapiere, Produktnamen und Problembeschreibungen • Mit Kunden über automatisierte Outbound-Kontakte in Verbindung treten für Erinnerungen, Marketingmaßnahmen und kritische Benachrichtigungen mittels feststellbarer Web Services-Schnittstellen • Niedrigere Integrationskosten dank Infrastruktur, die Web-Applikationen unterstützt • Dynamische Erstellung von Sprach- und DTMF VoiceXML-Anwendungen mit offenen Standards und Avaya Eclipse-Framework • Mandantenfähigkeit stellt gemeinsame Funktionen für mehrere Unternehmen bereit • Verbesserte Unternehmensflexibilität dank standardbasierter, schneller Anwendungsentwicklung, visuellem Drag & Drop innerhalb der Benutzeroberfläche und Anwendungsportabilität, sodass das Unternehmen neue Ziele bei sich ändernden Anforderungen erfüllen kann • Allgemeine offene Architektur mit niedrigeren Kosten für Bestellungen, Implementierungsvorgänge und Wartung • Erstellen von High-Touch-Erfahrungen über einen Videokiosk oder 3G-Video-fähige Mobiltelefone (unterstützt durch Interactive Voice und Video Response)

Vorteile der Intelligent Customer Routing-Lösung

- **Flexibilität:** Kombiniert die Vorteile von Avaya Voice Portal, Communication Manager, Call Management und Analytics für eine Anpassung an sich ändernde Kundenanforderungen.
- **Skalierbarkeit:** Nutzt die Skalierbarkeit von Avaya Voice Portal und die Zuverlässigkeit der Avaya Communication Manager-Server und -Gateways, um die Wachstumsanforderungen zu erfüllen.
- **Einfachheit:** Beseitigt unnötige Komplexität und nutzt die Einfachheit des Session Initial Protocol (SIP) und die flexible Kommunikationsarchitektur von Avaya, um eine Lösung zu erstellen, die auch in einer heterogenen Umgebung eine Weiterleitung an mehrere ACDs ermöglicht.
- **Kosteneffizienz:** Leitet kostspieligen eingehenden Verkehr zuerst an das Avaya Voice Portal. Dadurch reduziert sich der erforderliche ACD-Aufwand, ohne dabei die Kundenerfahrung zu beeinträchtigen.

Komponenten der Lösung

Komponente	Vorteile
Avaya Communication Manager	<ul style="list-style-type: none"> • Die Flaggschiff-IP-Telefonieplattform von Avaya • Erweiterte SIP-Netzwerk- und Anrufweiterleitungsoptionen zur Unterstützung neuer, kostengünstiger Anbieterserver, zur Reduzierung von Hardwareanforderungen und zur Erweiterung von Anwendungen für Contact Center-Umgebungen • Erweiterter Support von SIP-basierten Telefonen für eine größere Auswahl und verbesserte Mobilitätsfunktionen • Grundlegende Unterstützung einer erweiterten Suite von Kommunikationsanwendungen für eine höhere Arbeitsproduktivität und einen besseren Kundendialog
Avaya IQ	<ul style="list-style-type: none"> • Relevante Einblicke in Echtzeit in die Contact Center-Leistung • Browserbasierter Zugriff auf Dashboards • Informationen einfach verteilen mittels webbasierter Berichtstools • Umfassender Einblick in die Erfahrungen der Kunden mit Anrufen und das Verhalten der Agenten • Tools für die mühelose Leistungsbeurteilung von Blended-Agenten, die sowohl eingehende als auch ausgehende Anrufe bearbeiten • Tools zur Analyse und zum Verständnis dessen, was funktioniert und was nicht funktioniert • Möglichkeiten, das Gesamtbild oder die Einzelheiten zu sehen
Optionale Mehrwert-Applikationen für den Kundendialog	<ul style="list-style-type: none"> • Rückrufassistent: Kunde kann einen Rückruf zu einem bestimmten Zeitpunkt oder sobald ein Agent verfügbar ist beantragen; Möglichkeit, aufgezeichnete Nachrichten zu hinterlassen, die der Agent vor dem Rückruf überprüfen kann • Umfrage: Vollständig konfigurierbare Umfrage verwendet Text-to-Speech oder vorab aufgezeichnete Fragen; Unterstützung von Umfrage nach Anruf (Inbound) und integrierten Berichtsmodi (Outbound) • SmartFinder: Suche nach und Einbindung der Unternehmensexperten in Kundenkontakte; präsenzbasiert

- Mitarbeiterstatus in Echtzeit, um einem Kontakt die richtigen Ressourcen zuzuweisen.

Schnellere Arbeitsabläufe und flexible Geschäftsprozesse

- Kosteneffektive Netzwerke über Session Initiation Protocol (SIP)
- Anwendungsskripte basierend auf Branchenstandards
- Führende Administrations- und Design-tools einschließlich Avaya Dialog Designer
- Unterstützung der Geschäftsabläufe und Verbesserung der Wettbewerbsfähigkeit durch differenzierten Kundendialog, verbesserte Flexibilität und schnellere Markteinführung

Geringere Kosten und Risiken

- Senkt Betriebskosten der IT-Abteilung dank reduzierter Infrastruktur und Lizenzanforderungen, geringerem Platzaufwand sowie geringerer Strom- und Kühlanforderungen
- Vereinfacht und konsolidiert komplexe, heterogene Infrastrukturen
- Unterstützt Branchenstandards für zusätzliche Integrationsoptionen
- Zentralisiert die Anwendungsentwicklung, das Anwendungsmanagement und die Administration
- Richtlinienbasierte Routing-Entscheidungen, um die am besten qualifizierte Ressource zu den geringsten Kosten auszuwählen



Interaktive Videos bieten eine überzeugende Kundenerfahrung:

- ▶ Mehrere Optionen schnell anzeigen (Auswahlmöglichkeiten, Preisoptionen, Karten mit Standorten)
- ▶ Mögliche Erfahrung/Ansicht anzeigen (Vom Stadiumssitz aus, im Hotelzimmer)
- ▶ Neue Produkte oder Funktionen anzeigen (Videoclips, Trailer, Werbeclips)
- ▶ Self-Service und Zugang zu Experten über Videokiosk im Geschäft

Flexibilität für die Umwandlung und das Wachstum Ihres Unternehmens

Mit Avaya Intelligent Customer Routing kann Ihr Unternehmen den Kunden eine differenzierte Erfahrung bieten und zugleich die Effektivität steigern, Kosten reduzieren, die Administration vereinfachen und die Wettbewerbsfähigkeit erhöhen.

Durch den Einsatz von Branchenstandards und der aktuellsten Innovationen für Kommunikationsprotokolle können Sie mit Avaya Intelligent Customer Routing Ihren Wettbewerbsvorteil sichern.

Avaya Intelligent Customer Routing bietet Ihren Anrufern ein persönliches Sprachportal, das den Zweck des Anrufs über einen einfachen, intelligenten automatisierten Sprachdialog ermittelt.

Neben den geschäftlichen Erkenntnissen, die die integrierte Analytik liefert, bietet Intelligent Customer Routing je nach Bedarf auch eine Self-Service-Lösung. ICR ermöglicht das optimale und effektivste Routing an einen Live-Kontakt, indem es die unternehmensweiten Ressourcen effizient einsetzt.

Anhand der Echtzeitinformationen zum Anrufer, dem Anrufergrund und einer Segmentierungsstrategie, die mit Intelligent Customer Routing umgesetzt werden kann, kann Anrufern schneller, besser und auf effektivere Weise geholfen werden. Anrufer profitieren von einem persönlichen Self-Service oder können einen Live-Kontakt anfordern, wobei zusammen mit dem Anruf alle Transaktionsdaten weitergeleitet werden. Nach erfolgter Einführung von ICR profitiert Ihr Unternehmen auch von zusätzlichen Wartefeldoptionen: Die Zeit, die Anrufer in einem Wartefeld verbringen, kann genutzt werden, um ihnen je nach Kontext, Kundenprofil oder Geschäftsregeln bestehende Marketing- oder Vertriebskampagnen und andere Vertriebsangebote vorzustellen.

Stellen Sie sich die Möglichkeiten vor, optimierte Geschäftspotentiale zu erschließen!

- Bieten Sie kosteneffektiven Kontoüberziehungsschutz für Bankkunden basierend auf der Kontostruktur an.

- Bieten Sie basierend auf dem Kundenprofil Cross-Selling- und Upselling-Optionen an, wie z. B. die Vorregistrierung für neue Produkte oder Services.
- Erfassen Sie zusätzliche Informationen zum Anrufer, um die Dauer von Live-Kontakten und die Agentenkosten zu senken.
- Fragen Sie den Kunden nach früheren Erfahrungen, und reagieren Sie in Echtzeit. Beispiel: Stellen Sie Agenten zusätzliche Informationen zur Verfügung, um bei Anrufeingang den Kunden zu helfen, oder versenden Sie automatisch E-Mails an den Anrufer mit einem kompakten Ratgeber.
- Stellen Sie für Kunden in einer Warteschlange Videoanleitungen oder einen Video-Assistenten bereit.
- Geben Sie dem Kunden im Wartefeld die Gelegenheit, einen Rückruf anzufordern, wenn ein Agent verfügbar ist oder wenn die erwartete Wartezeit einen angemessenen Schwellenwert überschreitet.
- Bieten Sie zusätzliche Dienstleistungen wie ausstehende Zahlungs- oder Terminbenachrichtigungen an.

Avaya-Wert

Avaya Intelligent Customer Routing ist nur eine der Lösungen in der Familie der marktführenden Kundendialoglösungen des Avaya Intelligent Communications-Portfolios. Mit den Avaya-Lösungen werden Unternehmensinformationen miteinander verbunden, um den Kommunikationsprozess so zu automatisieren, dass Sie Ihr Unternehmen transformieren und die für die Geschäftskommunikation erforderlichen Kosten reduziert werden können. Avaya Intelligent Communications-Lösungen umfassen Unified Communications-Lösungen (z. B. IP-Telefonie und verwandte Geschäftskommunikationsanwendungen und -komponenten) und Contact Center-Lösungen für Unternehmen sowie für kleine und mittelständische Firmen.

Avaya bietet seit mehr als 100 Jahren stabile Kommunikationslösungen an, und die Contact Center-Lösungen von Avaya haben seit Jahren angesehene Auszeichnungen der Branche gewonnen. Avaya ist marktführend auf den Gebieten IP-Telefonie, darunter Voice Messaging, Unified Messaging, Audio-, Web- und Videokonferenzen, sowie integrierter Sprachzugang zu Desktop-Anwendungen wie z. B. Microsoft Office und IBM Lotus.

Avaya unterstützt die offenen Standards, und Kunden müssen nicht die Avaya Communication Manager IP-Telefonielösung bereitstellen, um viele der branchenführenden Kommunikationsanwendungen von Avaya zu nutzen. Avaya Contact Center-Lösungen können z. B. gemeinsam mit vielen Infrastrukturen von Drittanbietern betrieben werden, wobei Branchenstandard-Protokolle eingesetzt werden, darunter auch Session Initiation Protocol (SIP)-basierte Telefonielösungen von Drittanbietern.

Avaya ist der Wegbereiter für eine neue Ära der Unternehmensflexibilität mit vollkommen neuen Self-Service-Contact Centern. In einem herkömmlichen Contact Center läuft fast die gesamte Interaktion zwischen Kunden und Center über menschliche Agenten ab. Bei Self-Service-Centern wird dagegen ein Großteil dieser Arbeit auf automatisierte Web- und Sprachdialogsysteme, eventuell sogar mit Spracherkennung, verlagert. Diese Umstellung sorgt für beträchtliche Kosteneinsparungen und beschleunigt zudem die Reaktion auf Anfragen der Kunden, wodurch wiederum die Kundenzufriedenheit optimiert wird. Avaya Intelligent Customer Routing (ICR) ist ein hervorragendes Beispiel für eine Kommunikationslösung, die die erweiterten Geschäftsfunktionen nutzt, um eine neue kosteneffektive Flexibilität in Ihrem Unternehmen verwirklichen zu können.

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.



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.

SVC4186 • GE • 04/09 Conversis • Änderungen vorbehalten • Gedruckt in Deutschland auf 100 % chlorfreiem Papier.