

Avaya one-X[®] Agent

Übersicht

Erstklassigen Kundendialog zu bieten, ohne dabei den Blick auf die Kosten zu verlieren, war noch nie ganz einfach. In der heutigen wirtschaftlichen Situation ist dieser Balanceakt jedoch wichtiger denn je. Die Lösung? Die neue ebenso benutzerfreundliche wie funktionsreiche Agenten-Desktop-Lösung von Avaya ermöglicht stets bestmöglichen Kundeservice und bietet gleichzeitig unglaubliche Kostenvorteile.



Avaya one-X[®] Agent ist ein Agenten-Desktop für Contact Center und gibt Agenten die Tools, die sie zur Steigerung ihrer Produktivität benötigen, ganz gleich, ob sie am Hauptsitz, in einer Niederlassung oder im Home Office arbeiten. Die einfache und intuitive Benutzeroberfläche ist äußerst benutzerfreundlich und bietet dem Agenten schnellen Zugriff auf häufig benötigte Funktionen sowie auf speziellere Anwendungen, wie z. B. die integrierte Videofunktion oder Instant Messaging. Erweiterte Kontaktbearbeitungsfunktionen, bedarfsgerechter Zugriff auf kundenspezifische Informationen und sofortiger Zugriff auf Experten im gesamten Unternehmen – all dies unterstützt Ihre Agenten dabei, eine überlegene Kundenkontakterfahrung zu bieten.

Zudem bieten sich zahlreiche Möglichkeiten für Kostensenkungen. Eine Möglichkeit der Virtualisierung bietet zahlreiche Optionen für eine kostengünstige Bereitstellung auf dem Agenten-Desktop. Integrierte Optionen für Telearbeit erleichtern die Umsetzung von Programmen für Heimagenten und ermöglichen so Einsparungen bei den Ausgaben für Büroräumlichkeiten. Gleichzeitig wird dadurch auch die Suche nach fähigen Mitarbeitern sowie

deren Erhalt einfacher und kostengünstiger. Avaya one-X[®] Agent hilft Unternehmen, erstklassige Agenten zu finden und zu halten, indem jegliche Hürden in Bezug auf den physischen Arbeitsplatz wegfallen. Innovative Fortschritte in der Contact Center-Technologie für den Agenten-Desktop ermöglichen einen virtuellen und damit leistungsstärkeren, schnelleren und effizienteren Betrieb des Contact Centers – unabhängig davon, wie weit verteilt Ihre Agenten tätig ist.

Mit Avaya one-X[®] Agent wird es noch einfacher, sich optimal um den Kunden zu kümmern.

Wichtige Vorteile von Avaya one-X[®] Agent

Integrierte Videofunktionen ermöglichen völlig neue Kundenservice-Anwendungen. So sind in Einzelhandelsgeschäften, wie z. B. Geschäften von Mobilfunkanbietern oder in Heimwerkermärkten, Videokioske denkbar, an denen der Kunde per Video von einem Mitarbeiter beraten wird, wenn vor Ort gerade niemand verfügbar ist. Auch bei der Schulung von Heim- und Remote-Agenten oder für Besprechungen mit Vorgesetzten oder externen Fachleuten tragen die Videofunktionen zu besseren Ergebnissen und engerer Zusammenarbeit bei. Und weil der Videozugang in Avaya one-X[®] Agent integriert ist, müssen sich die Agenten nicht mit technischen Problemen herumschlagen, sondern können sich voll und ganz auf den Kunden konzentrieren.

Integrierte Kollaborationsmöglichkeiten unterstützen Agenten dabei, Fragen und Probleme gleich beim ersten Anruf zu lösen, und tragen so zu mehr Kundenzufriedenheit bei. Wenn es etwas kniffliger wird, kann der Agent problemlos einen Kollegen, einen Vorgesetzten oder einen Experten heranziehen. Dazu wählt der Agent einfach die entsprechende Person aus einer seiner Kontaktlisten



aus und wählt sie per Mausklick an oder schickt ihr eine Instant Message. Mit Avaya one-X® Agent ist guter Rat – und höchste Kundenzufriedenheit – nur einen Mausklick entfernt.

Echtzeit-Statusaktualisierungen wichtiger Leistungskennzahlen bieten dem Agenten ständig einen aktuellen Überblick über Warteschlangen, Sprechzeiten und andere konfigurierbare Parameter. Damit verfügt jeder Agent über alle Informationen, die er braucht, um zum Erreichen der Unternehmensziele beizutragen.

Eine Anwendung für mehrere Verbindungsarten heißt, dass es sehr einfach ist, bei einer Verlegung des Agentenarbeitsplatzes vom Büro oder der Niederlassung in ein Home Office, die Konfiguration entsprechend zu ändern. Jedes Mal, wenn sich der Agent anmeldet, wählt er einfach die Option aus, die für seinen Standort gerade relevant ist – sei es VoIP (Voice over IP) oder getrennte Leitungen für Sprach- und Datenübertragung. Egal, ob der Agent zu Hause, im Büro, in einem virtuellen Büro oder an einem anderen Standort arbeitet: Avaya one-X® Agent bietet

eine stets einheitliche Benutzerschnittstelle. So benötigen die Agenten weniger Schulung und können ihre Zeit produktiver nutzen. Zudem sinken die Gesamtkosten für die IT, da unternehmensweit nur eine Anwendung bereitzustellen ist.

Zusatzfenster mit kontextrelevanten Kundendaten steigern Produktivität und Kundenzufriedenheit, da erforderliche Daten nicht erst vom Agenten gesucht werden müssen. Der Agent weiß nun sofort, mit wem er spricht, weshalb der Kunde anruft und welche Informationen er zur Bearbeitung der Kundenanfrage benötigt. Mit Avaya one-X® Agent lassen sich diese Einblendfenster anhand häufig benutzter Auslöser aktivieren, wie der Übertragung der gewählten Nummer (DNIS, Dialed Number Identification Service), einer automatischen Nummererkennung (ANI, Automatic Number Identification) oder 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. Ergebnisse sind ein besserer Kundendialog und gesteigerte Kundenzufriedenheit.

Übersicht über die Funktionen

- **Anrufsteuerung für ein vollständig integriertes Agenten-Softphone**, um Anrufe anzunehmen und zu beenden, um Anrufe in die Warteschlange zu versetzen und sie daraus zurückzuholen, für Konferenzgespräche und Weiterleitung und für die Click-to-Dial-Funktion für Anrufe oder IM über Kontaktlisten und Anrufprotokolle oder über Internet Explorer und Firefox. Diese Funktionen lassen sich je nach Ihren Unternehmensanforderungen oder den Vorlieben des Agenten konfigurieren. Avaya one-X® Agent bietet leichten Zugriff auf den Status der automatischen Weiterleitung (ACD) des Agenten sowie auf die Kennzahlen zur Anrufannahme, zur Anrufnachbearbeitung und zu Nebenarbeiten. Daneben bietet es Zugriff auf die Voice-mail und es lassen sich externe Anwendungen aufrufen.
- **Integrierte Tutorials und kontextsensitive Online-Hilfe** erleichtern neuen Agenten den Einstieg und bieten sofort Antworten auf Fragen zu Aufgaben oder Funktionen, mit denen der Agent noch nicht vertraut ist. Daneben können Videotutorials zu ausgewählten Themen ergänzend zur Agentenschulung verwendet werden.
- **Aufgezeichnete Begrüßungen** stellen sicher, dass Kunden auch spät am Tag noch mit derselben munteren und motivierten Ansage begrüßt werden wie früh am Morgen.
- **Kontaktlisten** – persönlich, gemeinsam genutzt oder aus Microsoft Outlook bezogen – ermöglichen dem Agenten mit nur einem Mausklick sofortigen Zugriff auf Kollegen, Vorgesetzte oder Fachleute im Unternehmen. So lassen sich Fragen und

Probleme gleich beim ersten Anruf lösen, was zu mehr Kundenzufriedenheit führt.

- **Konformität mit „Section 508“** (US-Gesetz für die Mindestanforderungen an die Informationstechnik) besagt, dass auch körperbehinderte Agenten ohne Einschränkungen alle Funktionen nutzen können. So lassen sich wichtige Agentenfunktionen über Tastenkombinationen aufrufen, Alarmmeldungen werden sowohl optisch als auch akustisch ausgegeben und Text-to-Speech-Anwendungen lassen sich problemlos mit Avaya one-X® Agent integrieren.
- **Texttelefonfunktionen (Soft TTY)** ermöglichen die Bedienung hörgeschädigter Kunden in denselben Warteschlangen-Gruppen wie andere Anrufe. Sie benötigen also keine separaten Agentenpools oder spezielle Hardware für Texttelefone mehr.
- **Geschäftskontinuitätsoptionen** ergeben sich aus den Möglichkeiten für Konnektivität und Virtualisierung in Avaya one-X® Agent. Sogar Unternehmen, die keine unmittelbaren Pläne hegen, Teleagenten einzusetzen, beginnen inzwischen, die Möglichkeiten für Heimarbeit 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 Avaya one-X® Agent werden Ihre Agenten einfach für den notwendigen Zeitraum Remote-Agenten, und Ihr Geschäftsbetrieb wird reibungslos fortgesetzt.
- **Eine zentrale Verwaltung** ermöglicht die Erstellung und Verwaltung von Benutzerprofilen mithilfe einer Webclient-Schnittstelle. Diese Profile umfassen benutzerdefinierte Daten (wie z. B. Zugang zu bestimmten Funktionen), Anrufprotokolle und aufgezeichnete Begrüßungsansagen. Ganz gleich, von wo aus sich ein Agent anmeldet, kann er also immer seine eigene Konfiguration abrufen.

- **Dynamisches Hot-Desking** ermöglicht Agenten mehr Mobilität. Egal, an welchem Schreibtisch der Agent sitzt – nach der Anmeldung wird seine individuell angepasste Version von one-X® Agent angezeigt.
- **Supervisor-Desktop**-Funktionen sind eingebettet und erleichtern den Zugriff auf Funktionen wie Dienstüberwachung und Aufschaltung. Supervisoren können Agenten in Echtzeit über Instant Messaging anleiten und die Verlaufsprotokolle und den Präsenz-Status ihrer Agenten anzeigen. Über die Funktion „sofortige Benachrichtigungen“ können Supervisoren einer Gruppe von Agenten bei Bedarf kurze Hinweise und Warnungen schicken.
- **Die Abonnement- und Befehls-API-Schnittstelle** ermöglicht anderen Anwendungen, bestimmte Ereignisse zu abonnieren und gängige one-X® Agent-Funktionen auszuführen. Dies erleichtert die Integration von one-X® Agent in bestehende Umgebungen.

Konnektivitätsoptionen

Avaya one-X® Agent bietet Unternehmen die Flexibilität, den Konnektivitätsmodus auszuwählen, der am besten zur Umgebung des jeweiligen Agenten passt. Optionen:

- **Arbeitsplatz** – ermöglicht Voice-over-IP Betrieb. Als Telefon des Agenten dient dabei der PC.
- **Tischtelefon** – Avaya one-X® Agent und ein Tischtelefon teilen sich hier die Steuerung von Telefonie und Agentenfunktionen, bleiben aber stets perfekt synchronisiert.
- **Anderes Telefon** – bietet auch Agenten im Home Office hohe Qualität. Die Signalisierung zwischen Anwendung und Anrufserver erfolgt über IP und die Sprachmedien werden an ein Heim-, Büro- oder Mobiltelefon übermittelt (so genannter Telearbeitermodus).

Nach der Anmeldung wählt der Agent einfach den gewünschten Konnektivitätsmodus aus. Die Oberfläche und der Funktionsumfang sind dabei in allen Modi gleich.

Bereitstellungsoptionen

Avaya one-X® Agent kann wahlweise auf dem Desktop-PC eines Agenten oder – im Falle der Thin-Client-Option – auf einem Windows-Server mit einer von vielen möglichen Virtualisierungsplattformen bereitgestellt werden.

Desktop-Bereitstellung

Der Microsoft Installer (MSI) von Avaya one-X® Agent ermöglicht bei der Bereitstellung auf einem Agenten-Desktop auch eine benutzerdefiniert angepasste unbeaufsichtigte Installation ohne jedwedes Einwirken des Agenten. Das heißt, der Agent ist sofort einsatzbereit und muss sich nicht mit der Installation herumschlagen.

Ein modulares Administrationsmanagement ermöglicht Managern, den Agentenzugriff auf Funktionen nach Bedarf anzupassen. Die Unterstützung modernster technologischer Branchenstandards erleichtert die Bereitstellung der richtigen Tools für die Agenten, und reduziert die Gemeinkosten sowie die Gesamtkosten.

Virtualisierungsoptionen

Die Bereitstellung von Avaya one-X® Agent in einer virtuellen Umgebung erleichtert es der IT-Abteilung, im ganzen Unternehmen für die Einhaltung von Sicherheitsstandards zu sorgen, da alle Anwendungen nicht vom PC eines Agenten, sondern von zentralen Servern aus ausgeführt werden. Dies ermöglicht auch deutliche Kosteneinsparungen, da die einzelnen Agenten nicht mehr unbedingt hochwertige PCs brauchen, sondern kostengünstigere Terminals völlig ausreichen. Das Ergebnis: Unternehmen können Ihre Sicherheitsstufe erhöhen und gleichzeitig Kosten senken.



- Server für zentrale Verwaltung:
 - Quad-Core-Prozessor mit 2,33 GHz
 - 16 MB Arbeitsspeicher
 - 40 GB Festplattenspeicher
 - Red Hat Linux 5.2 OS
- Videokamera und AVTS-Lizenz (Avaya Video Telephony Server) für Videoübertragung

Avaya TK-Anlagenversion:

- Avaya Communication Manager (CM) 2.x oder höher bei normalem Betrieb
- Avaya CM 3.0 oder höher, wenn Verwendung gemeinsam mit bestehendem Telefon (Option für Tischtelefon)
- Avaya CM 4.0 oder höher bei Videonutzung

Call-Center-Softwareversion:

- Call Center 2.x oder höher

Sonstige Voraussetzungen:

- Advanced Segmentation-Einblendfenster benötigen Communication Manager 3.0 oder höher
- Avaya Switcher II Adapter für Agentenbegrüßungen in den Verbindungsarten für Tischtelefone und andere Telefone

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

Avaya one-X® Agent läuft unter MS Windows 2003 Server und unterstützt zudem folgende Virtualisierungsplattformen für die Thin-Client-Option auf dem Agenten-Desktop:

- MS Windows 2008 Server
- Citrix XenApp™ (früher Citrix Presentation Server 4.5) mit Option für Anwendungs-Streaming
- Sun Ray™
- VMWare® ESX/VDI mit Virtual Desktop

Technische Daten

PC-Konfiguration

- Pentium-Prozessor mit mindestens 1 GHz (2 GHz empfohlen)
- Bis zu 500 MB verfügbarer Festplattenspeicher, für Vista u. U. mehr
- mind. 1 GB Arbeitsspeicher, empfohlen: 2 GB oder mehr, wenn andere Anwendungen parallel ausgeführt werden sollen
- Full-Duplex-Soundkarte, Headset für VoIP-Betrieb
- Für Agentendesktop-PC-Betrieb empfohlene Betriebssysteme:
 - Microsoft Windows XP Professional (32- oder 64-Bit)
 - Microsoft Windows Vista (32- oder 64-Bit)
 - Microsoft Windows Server 2003, 2008
 - Microsoft Windows 7

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.

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

INTELLIGENTE KOMMUNIKATION

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.

MIS4277 • GE • 11/09 Conversis • Änderungen vorbehalten • Gedruckt in Deutschland auf 100 % chlorfreiem Papier.

