

Avaya Customer Interaction Express

OVERVIEW



Mehr Gewinn durch kundenorientierte Kommunikation

Ihre Kunden erwarten von Ihnen einen erstklassigen Service. Gerade als mittelständisches Unternehmen müssen Sie sich jederzeit den Herausforderungen des Marktes stellen und auf Anfragen schnell, effizient, kundenorientiert reagieren. Egal, welches Medium, welchen Kommunikationsweg der Kunde gewählt hat.

Immer erreichbar - Wettbewerbsvorteil durch erstklassige Kommunikation

Auf dem hart umkämpften globalen Markt müssen Firmen, die sich von der Konkurrenz abheben wollen einen überragenden Service und einen komfortablen multimedialen Kundenkontakt bieten. An ein gut funktionierendes Contact Center werden heute vielseitige Anforderungen gestellt: Der Service muss auf individuelle Wünsche eingehen und Kunden durchweg überzeugen. Ihr Unternehmen muss nicht rund um die Uhr, sondern auch in Stoßzeiten gut erreichbar sein. Darüber hinaus sollen Leerlaufzeiten minimiert und Betriebskosten gesenkt werden.

Avaya Customer Interaction Express (CIE) ist speziell auf die Anforderungen von mittelständischen Unternehmen zugeschnitten: Eine komplette Software-Lösung mit umfassenden Funktionalitäten und Tools für die profitable Pflege von Kundenbeziehungen und die dynamische Kundensegmentierung nach unterschiedlichen Kriterien. Durch die Nutzung von Sprachdialog, E-Mail, Fax und SMS schafft dieses leistungsstarke Kommunikationsportal die Voraussetzungen für ein gezielteres Management aller Kontakte. Je nach individueller Anforderung kann mit vielfältigen Kontaktmöglichkeiten über das Telefon angefangen und flexibel auf Kanäle wie E-Mail, Fax und SMS erweitert werden. Für Ihr Unternehmen heißt das: besserer Service, mehr Kundenzufriedenheit und höherer Gewinn durch konsequent kundenorientierte Kommunikation!

Mit Avaya Customer Interaction Express sichern Sie sich und Ihre Kunden einen Service, der Sie zur Nummer Eins macht

Profitieren auch Sie vom Mehrwert dieser Contact Center Komplettlösung:

- Maximale Wertschöpfung bei jedem Kundenkontakt durch qualitativ hochwertige, persönliche Services und neue Potenziale durch Cross- und Up-Selling.
- Stärkere Kundenbindung durch kompetente Beratung auf jeder Arbeiterebene und aktivem, erstklassigem Kundenservice im ganzen Unternehmen
- Geringere Kosten – durch die Integration aller relevanten Applikationen ermöglicht CIE die multimediale Erreichbarkeit Ihres Unternehmens. Der Verwaltungs- und Trainingsaufwand lässt sich erheblich reduzieren.
- Höhere First-Call-Resolution (FCR) als Voraussetzung, um Kundenprobleme schon beim ersten Kontakt zu lösen und jede Anfrage erfolgreich abzuschließen.
- Mehr Produktivität Ihrer Mitarbeiter durch optimale Anpassung von CIE an Ihre Unternehmensprozesse. Kundendaten lassen sich schnell aufrufen und gezielt nutzen. Durch das Angebot unterschiedlicher Kommunikationswege kann das Volumen eingehender Kontakte erhöht und die Effizienz im Kundendialog gesteigert werden.

Highlights auf einen Blick

Intelligente Medienverteilung – Steuern Sie über Customer Interaction Express, wie Anfragen beantwortet werden sollen. Bilden Sie Ihre Geschäftsabläufe in CIE ab und stellen Sie sicher, dass alle Anfragen schnell beim richtigen Ansprechpartner landen und zur vollen Zufriedenheit des Kunden beantwortet werden.

Flexible Erreichbarkeit

Egal, ob per Sprachdialog, Fax, E-Mail, SMS oder das Internet – Ihre Kunden oder Interessenten können frei wählen, welches Medium, welchen Kommunikationsweg sie bevorzugen.

Einfache Pflege und Verwaltung

Die zentrale Benutzerverwaltung und der Einsatz von Nutzerprofilen reduzieren den Administrationsaufwand. Routingregeln erfolgen über alle Medien einheitlich und werden in einem grafischen Editor festgelegt. Benutzeroberflächen lassen sich auf einfachste Weise gestalten: individuell, für bestimmte Benutzergruppen oder für das gesamte System.

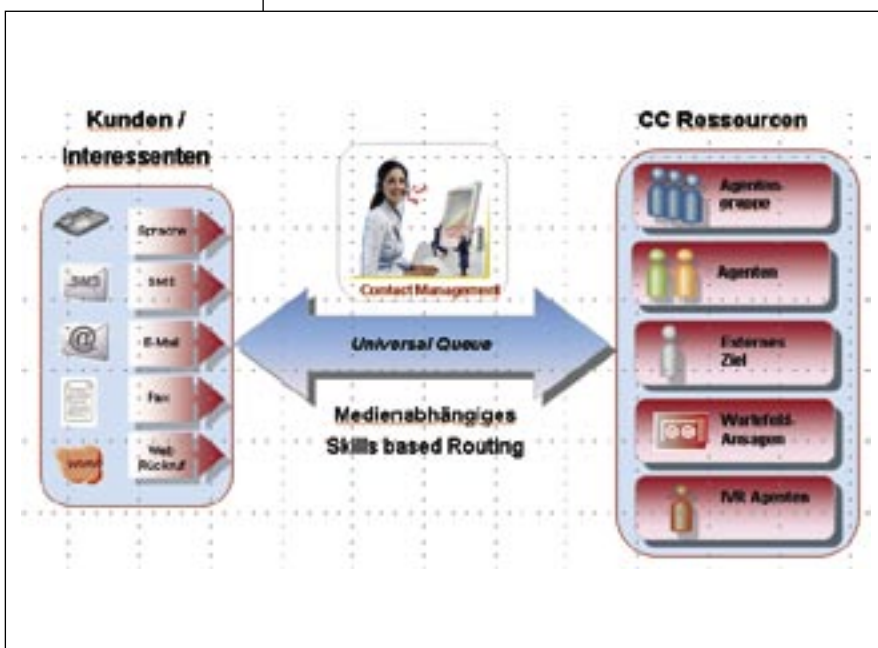
Modularer Auf- und Ausbau

Beginnen Sie zum Beispiel zunächst an einem Standort und mit nur einem Kontaktkanal – wenn Ihre Anforderungen im Kundendialog wachsen, wächst CIE mit. Weitere Standorte und Kontaktmedien können jederzeit hinzugefügt werden.

Schnelle Implementierung

Die Inbetriebnahme von CIE wird durch eine Assistenz gestützte Installation und Konfigurationsmöglichkeiten in grafischen Editoren erleichtert. Dank flexibler Schnittstellen ist auch die Integration von externer Anwendungen und Datenbanken kein Problem.

**Customer Interaction Express –
das Kommunikationsportal über alle Medien**



Mehr Transparenz

Das Echtzeit Monitoring informiert über die aktuelle Auslastung und erlaubt schnellere Management-Reaktionen auf allen Kommunikationskanälen. Umfangreiche Langzeit-Statistiken und -Analysen ermöglichen einen effizienteren Personaleinsatz.

Gezielte Kundenpriorisierung

Wichtige Kunden und solche mit hohem Potenzial können anhand bestimmter Kriterien identifiziert und durch verkürzte Wartezeit oder einen persönlichen Betreuer bevorzugt bedient werden.

Mehr Qualität im Kundenservice

Anfragen werden automatisch an die nach Kompetenz, Erfahrung und Erfordernis best qualifizierten Ansprechpartner geleitet. Das schafft mehr Zufriedenheit beim Kunden und mehr Motivation bei Agenten und Mitarbeitern.

Komfortable Self Services

Einfache, sich oft wiederholende Standardanfragen lassen sich schnell über automatisierte, ständig verfügbare Sprachportale abwickeln. Ein schneller Service ohne Wartezeit, der Ihre Mitarbeiter zusätzlich entlastet.

Aktive Kontaktaufnahme

Bei Outbound-Kampagnen erhöhen softwaregestützte Wahlhilfen die Produktivität von Mitarbeitern. Durch CIE lassen sich Telefon-Marketing-Aktionen problemlos realisieren, die zum Beispiel in gezielten Kampagnen für die Kundenakquise oder für Zufriedenheitsanalysen nötig sind.

Virtuelle Zusammenarbeit

Durch das Vernetzen von unterschiedlichen Standorten ermöglicht CIE flexible Organisationsstrukturen und alternative Arbeitsmodelle z. B. durch Heimarbeitsplätze. Dies schafft mehr Mobilität für Ihre Mitarbeiter und sorgt für eine bessere Ausnutzung unternehmensweiter Ressourcen.

Customer Interaction Express Benutzeroberfläche mit Echtzeit-Monitoring und Webintegration



Ihre Kunden verdienen einen erstklassigen Service – vom ersten Kontakt an!

Jetzt können Sie sich auf das laufende Geschäft konzentrieren, denn die Intelligente Kommunikation macht's möglich.

Avaya ist führender Anbieter von Kommunikationssystemen und -diensten. Wir entwickeln, bauen und betreiben Kommunikationsnetze für weltweit mehr als eine Million Unternehmen. Customer Interaction Express ist eine maßgeschneiderte, intelligente Kommunikationslösung, mit der Sie Produktivität und Rendite steigern können. Dank dieser Tatsache können Sie sich nun verstärkt auf wichtige Firmenziele konzentrieren: den Ausbau des Geschäfts und die Pflege der Kundenbeziehungen.

Avaya Global Services & Customer Interaction Express

Avaya Global Services leistet beim Implementieren und Einsatz von Avaya Customer Interaction Express tatkräftige Unterstützung. Wir helfen Ihnen vor Ort oder per Fernwartung beim Installieren und richten Ihnen die Anwendungen gemäß Ihren Wünschen ein. Außerdem bieten wir entsprechende Schulungen für Systemverwalter, damit Sie die Stärken von Customer Interaction Express optimal für Ihren Unternehmenserfolg einsetzen und ausnutzen können.

Weitere Informationen

Wir beraten Sie gerne, welche Lösung am besten zu Ihnen passt. Wenden Sie sich noch heute an Ihren Betreuer bei Avaya oder einem autorisierten Geschäftspartner von Avaya. Mehr über Avaya und andere preisgekrönte Softwarelösungen finden Sie auf unserer Website: www.avaya.de

Über Avaya

Avaya entwirft, erstellt und verwaltet Kommunikationsnetzwerke für über eine Million Unternehmen auf der ganzen Welt. Mit seiner Tätigkeit für große wie für kleine Unternehmen ist Avaya weltweit führend in sicheren und zuverlässigen Internet Protocol (IP) Telefonesystemen und Kommunikationssoftware-Anwendungen und -dienstleistungen. Durch Förderung der Konvergenz von Sprach- und Datenkommunikation bei geschäftlichen Anwendungen und umfassenden weltweiten Serviceleistungen hilft Avaya seinen Kunden bei der Nutzung bestehender und neuer Netzwerke. Kunden von Avaya sollen durch innovative Kommunikation Kosten senken, Risiken verringern und hervorragende Geschäftsergebnisse erzielen.

Avaya wurde am 2. Oktober 2000 mit der Ausgliederung aus Lucent Technologies eine selbstständige Gesellschaft. Zuvor gehörte Avaya länger als ein Jahrhundert zu Western Electric und AT&T. Avaya Labs, ein Teilbereich der Avaya-Unternehmen, arbeitet schwerpunktmäßig in der Forschung und Entwicklung im Zusammenhang mit Kommunikationstechnologien für Wirtschaftsunternehmen und staatliche Behörden. Die Gesellschaft kann auf 75 erfolgreiche Jahre als Unternehmen der Bell Laboratories, einem der erstklassigen Forschungsinstitute der Welt, zurückblicken und hat 3.000 Patente in ihrem Besitz bzw. angemeldet. Im November 2004 hat Avaya den Kommunikationsdienstleister Tenovis übernommen.

The Avaya logo consists of the word "AVAYA" in a bold, white, sans-serif font, centered on a dark red rectangular background.

COMMUNICATIONS
AT THE HEART OF BUSINESS

Avaya GmbH & Co. KG
Kleyerstraße 94
D-60326 Frankfurt/Main
T 0800 266-1000
infoservice@avaya.com
avaya.de

Avaya Austria GmbH
Graumannsgasse 7
A-1150 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