



PRODUCT
BRIEF

Avaya Call Center

Maximieren Sie die Effektivität Ihres Call Center-Betriebs

Der Herausforderung begegnen

Ihr Call Center steht heutzutage unter einem enormen Druck, positive Ergebnisse zu erzielen, um einen Wettbewerbsvorteil zu erlangen. Um diesen Vorteil herauszuholen, muss Ihr Call Center an „mehreren Fronten“ kämpfen. Beim heutigen Geschäftsklima ist Kundenzufriedenheit der Schlüssel zu Ihrem Erfolg. Deshalb ist es von entscheidender Bedeutung, dass Ihr Call Center einen intelligenten und personalisierten Service bietet. Außerdem müssen Sie mit geringerem Mitteleinsatz bessere Ergebnisse erzielen – und dabei helfen Ihnen neue Technologien wie SIP. Diese Technologie ermöglicht eine Reduzierung der Betriebskosten für Ihr Call Center und erhöht zugleich die Effizienz und Effektivität der Agenten für das gesamte Unternehmen. Zudem müssen Sie noch den geschäftlichen Wert jeder einzelnen Kundeninteraktion durch Methoden wie effektive Kundensegmentierung steigern und Ihr Unternehmen auf den Dienst am Kunden „einschwören“.

Da machen die richtigen Lösungen den Unterschied bei der Verbesserung der laufenden Produktivität und des Ertragspotenzials Ihres Call Centers. Sie ermöglichen Kosteneinsparungen, weil Sie nun in der Lage sind, Ihre Daten und Call Center-Anwendungen in einer IP-Infrastruktur zu konvergieren. Effektive Call Center-Lösungen ermöglichen Agenten eine schnelle Reaktion auf Kundenwünsche. Und sie gewährleisten eine optimale Lastverteilung auf der Grundlage der Arbeitsablauf-Richtlinien, die Ihre Firma implementieren

möchte – unter den Bedingungen eines Anrufüberhangs und Agentenüberhangs. Diese Lösungen schöpfen das volle Potenzial der Agentenverfügbarkeit und -fähigkeiten aus und integrieren sich in einer herstellerunabhängigen Umgebung schnell in andere Produktivitätswerkzeuge. Schließlich – und als wichtigster Aspekt – senken überlegene Call Center-Lösungen Ihre Betriebskosten (TCO) und erhöhen die Kapitalrendite (ROI).

Der Richtige Anruf: Avaya Call Center

Avaya Call Center bietet in dieser und vielerlei anderer Hinsicht flexible, skalierbare Lösungen, die mit Ihrem Unternehmen wachsen. Als robuste Kontaktmanagement-Lösung aus der Avaya Customer Interaction Suite wird Avaya Call Center bereits von einer Mehrheit der Call Center in branchenführenden Unternehmen auf der ganzen Welt eingesetzt. Finden auch Sie heraus, wie Ihr Geschäftsbetrieb von Avaya Call Center profitiert.

Avaya Call Center-Pakete

Avaya Call Center basiert auf einer innovativen Automatischen Anrufverteilung (ACD)-Technologie. Die Avaya Call Center Basic-Software ist eine Kernkomponente von Avaya Communication Manager und ermöglicht Call Centern die Erfüllung vieler grundlegender Anforderungen, einschließlich der Qualitätsüberwachung und der Unterstützung von IVR-Systemen.

Avaya Call Center leistet aber noch viel mehr ... Es ermöglicht Ihren Agenten eine effektivere Anrufbearbeitung und erhöht darüber hinaus die gesamte Produktivität Ihres Call Centers – an einem Standort oder unternehmensweit.



Avaya Call Center bietet Ihnen substanziellen „interdisziplinären“ Nutzen.

Erbringung eines konsistenten, personalisierten Kundendienstes durch:

- Intelligenten Einsatz von Agenten gemäß den Bedürfnissen Ihres Unternehmens
- Höchste Flexibilität bei Routingentscheidungen

Kostenreduzierung bei gleichzeitiger Effizienz- und Effektivitätssteigerung durch:

- Unterstützung von Agentenspezialisierung
- Konsolidierungsunterstützung

Steigerung des geschäftlichen Werts jeder Kundeninteraktion durch:

- Umsetzung einer differenzierten Servicekonsistenz
- Unterstützung Ihrer Fähigkeit zur Serviceerbringung auf der Grundlage von Dienstgütereinbarungen

Eine der beliebtesten Funktionen ist die Wahlmöglichkeit, ob eingehende Anrufe zum am wenigsten ausgelasteten Agenten, zum ersten verfügbaren Agenten oder zu dem Agenten gehen sollen, der über die von einem bestimmten Kunden benötigte Kompetenz verfügt. Sie können Avaya Call Center auch bei Ihrer vorhandenen Infrastruktur oder in einem konvergierten IP-Netzwerk einsetzen.

Die meisten Avaya Communication Manager-Kunden entscheiden sich dafür, ihre Call Center-Funktionalität mit einer von zwei robusten Avaya Call Center-Paketen zu erweitern.

Wählen Sie aus zwei Powerpaketen – für jedes Unternehmen, ob groß oder klein ...

Avaya Call Center ist in zwei skalierbaren Paketen verfügbar, die jeweils auf die besonderen Bedürfnisse Ihres Geschäfts abgestimmt sind.

- **Avaya Call Center – Einführungsangebot:** Bietet die ganze ACD-Funktionalität, die für den Betrieb eines kleinen Call Centers für einen Basisservice erforderlich ist – einschließlich grundlegender Routingfunktionen. Dieses Paket eignet sich für bis zu 50 Agenten – zu einem äußerst attraktiven Preis pro Agent.
- **Avaya Call Center Elite:** Unser beliebtestes Paket beinhaltet Avaya Expert Agent Selection (fähigkeitsbasiertes Routing) und wird durch die vollständige fortschrittliche Anrufsteuerungsfunktion (bedingtes Routing) ergänzt. Das Paket „Elite“ enthält nun auch Avaya Virtual Routing, das eine effektive Lastverteilung zwischen mehreren Standorten ermöglicht. Es enthält außerdem IP Agent Shared Control, der einen gemeinsamen Softphone-Desktop für alle Agenten bereitstellt und die IP-„Befähigung“ für alle Agenten ermöglicht.

Erweiterte Funktionen für größeren Erfolg

Das aus flexiblen und integrierten Anwendungen bestehende Avaya Call Center vereinfacht Kundenmanagement, Contact Center-Verwaltung, Ergebnisverfolgung und Agentenschulung. Es bietet ein bedingtes (wenn/dann) Anrufrouting auf der Grundlage kontextbasierter Inputs in Verbindung mit vielseitigen Funktionswahl-Optionen. Darüber hinaus verleihen Virtual Routing-Funktionen unseren Multi-Standort-Kunden die Fähigkeit, den Mitteleinsatz für alle

Standorte zu optimieren. Und Merkmale wie lokale Präferenz-Verteilung und ortsspezifische Musik und Ansagen sparen Bandbreiten- und/oder Leitungskosten für Kunden mit einem verteilten Call Center.

Merkmale wie Dienstgüthen-Optimierer garantieren den Kunden eine gleichbleibende Dienstgüte für das ganze Call Center durch die Bestimmung der Dienstgüte für jede Warteschlange bei der Ermittlung der Rufpriorität. Die Variablen in Vektoren erhöhen die Flexibilität, reduzieren den Verwaltungsaufwand und ermöglichen eine zentralisierte Steuerung. Das Merkmal Maximale Auslastung verhindert ein „Burn-out“ der Agenten und gewährleistet, dass sie nie zu 100% ausgelastet sind. Das Merkmal Erweiterte Segmentierung ermöglicht die Segmentierung von Kontakten auf der Basis von Daten, die innerhalb und außerhalb des Contact Centers gesammelt wurden. Dieses Leistungsmerkmal beinhaltet Werkzeuge für die Implementierung von Routingstrategien für das Unternehmen, um die Kunden-Interaktion zu optimieren und die Anzahl der erledigten Fälle schon beim Erstkontakt zu erhöhen.

Avaya bietet die größte Kapazität pro Server in der Branche – das bedeutet geringere Gesamtkosten und niedrigere Upgrade- und Wartungskosten. Avaya unterstützt nun 7.000 Agenten gleichzeitig auf einem ACD und bis zu 7.000 Agenten in einer Kompetenzgruppe.

Avaya Call Center ermöglicht die Umsetzung geschäftsdefinierter Routingstrategien und Anwendung von Kundenwissen im ganzen Unternehmen. Dies bewirkt eine Effektivitätssteigerung bei jeder einzelnen Kundeninteraktion. Avaya Call Center ist zudem sehr vielseitig und umspannt die gesamte Kommunikationsinfrastruktur – herkömmliche Leitungsvermittlung und IP. Das neue Avaya Call Center bietet eine höhere Funktionalität und Kapazität als je zuvor.

Neue Funktionen

Außer den oben bereits erwähnten Merkmalen bietet Avaya Call Center nun auch starke neue SIP-Fähigkeiten zur kostengünstigen Nutzung von Avayas leistungsstarken bedingten Routingfunktionen. Aber warum SIP? Heute wimmelt es förmlich von proprietären Schnittstellen. SIP öffnet hingegen die Tür zu herstellerunabhängigen, offenen Standards. Endbenutzer erlangen eine bessere Kontrolle über ihre Umgebung und reduzieren zugleich die Kosten und vereinfachen die betrieblichen Abläufe.

Die neuen Funktionen umfassen:

- **End-to-End-SIP** ermöglicht eine Kostenersparnis durch reduzierte Geräte- und Leitungskosten. SIP-Leitungen enthalten nun benutzerspezifische Informationen, die den Anruf im Netzwerk begleiten und dem Agenten ein umfassendes Wissen über den Kunden vermitteln.
- **Ein neues zweckspezifisches SIP-Agententelefon** ermöglicht die kostengünstige Übermittlung von über SIP-Leitungen eingehenden Anrufen zum Arbeitsplatz des Agenten.
- **CTI-Steuerung von SIP-Endstellen** verbessert die Interoperabilität, indem CTI-Integrationen die Fähigkeit erlangen, SIP-Agentenendstellen zu steuern.
- **Mächtige Rufsteuerungs-Erweiterungen** – die wichtigsten Funktionen beinhalten nun ein breites Spektrum an bedingtem Routing. Dies ermöglicht eine Vereinfachung und bietet zugleich mehr Flexibilität – insbesondere bei Verfügbarkeit/Überlebensfähigkeit unter dem Aspekt des Ressourcenbewusstseins. Neue Fähigkeiten wie Vektorduplizierung und Vektorkommentare bedeuten eine wesentliche Erleichterung für das Vektormanagement.
- **Rationelle Zusatzfenster-Unterstützung bei Erweiterter Segmentierung** – legt Ihnen eine erschwingliche Computertelefonie auf den Desktop.
- **Support für zusätzliche Server und Gateways** – Erhöht die Rechenleistung für größere Call Center und verleiht kleinen Zweigstellen erschwingliche Call Center-Fähigkeiten über das G250-Gateway und mittelgroßen Niederlassungen über das G450-Gateway.

Avaya Call Center bietet Ihnen substanziellen „interdisziplinären“ Nutzen.

- Erbringung eines konsistenten, personalisierten Kundendienstes durch:
 - Intelligenter Einsatz von Agenten gemäß den Bedürfnissen Ihres Unternehmens
 - Höchste Flexibilität bei Routingentscheidungen
- Kostenreduzierung bei gleichzeitiger Effizienz- und Effektivitätssteigerung durch:
 - Unterstützung von Agentenspezialisierung
 - Konsolidierungsunterstützung

- Steigerung des geschäftlichen Werts jeder Kundeninteraktion durch:
 - Umsetzung einer differenzierten Servicekonsistenz
 - Unterstützung Ihrer Fähigkeit zur Serviceerbringung auf der Grundlage von Dienstgütevereinbarungen

Flexibel – Skalierbar – Integriert

Avaya Call Center beinhaltet hoch flexible Anwendungen, die Ihre Investitionen in andere Produktivitätsinitiativen schützen. Die Avaya Call Center-Software bietet eine umfassende und verlässliche Funktionalität – ob Sie sich für die klassische leitungsvermittelte Telefonie entscheiden oder für eine IP-basierte Infrastruktur mit H.323 oder SIP. Wenn Sie Ihr geschäftskritisches Call Center in einem IP-Netzwerk betreiben wollen, gewährleistet Avaya Converged Network Analyzer durch eine automatische Echtzeit-Pfadoptimierung die Integrität Ihrer Sprach- und Datenkommunikation.



Bewährte Technik – Bewährte Methoden

Avaya Call Center schöpft das volle Potenzial von Avayas anerkannter Stärke in traditioneller Sprachkommunikation, bei Anwendungsentwicklung und globalen Services sowie unter dem Aspekt der Branchenführerschaft aus.

Avaya – der Branchenführer

Die Nr. 1 in Call Centern weltweit¹

Die Nr. 1 bei IP-Telefonie weltweit²

Die Nr. 1 bei Unified Communications weltweit³

Avaya Global Services bietet Ihnen ein Spektrum an Dienstleistungen, das Ihnen ein Höchstmaß an Flexibilität bei der Auswahl der Services ermöglicht, die auf die individuellen Bedürfnissen Ihres Contact Centers und Ihres Unternehmens zugeschnitten sind.

Avaya Call Center für gesteigerte Agenteneffizienz und -effektivität

Avaya Call Center bietet Ihnen eine vollständig integrierte Kontaktmanagement-Lösung: Sie versetzt Ihre Agenten in die Lage, einen wettbewerbsfähigen Kundendienst zu erbringen, senkt die Betriebskosten, erhöht die Effizienz und Effektivität der Agenten und

optimiert jede Ihrer Kundeninteraktionen. Mit Avaya Call Center verfügen Sie über ein Sortiment mächtiger Funktionen, Leistungsmerkmale und Anwendungen, um alle Bedürfnisse Ihres Call Centers zu erfüllen.

Finden Sie die Lösung, die Ihren Bedürfnissen gerecht wird. Fragen Sie noch heute Ihren Avaya Kundenberater oder autorisierten BusinessPartner.

Um mehr über die Call Center-Lösungen von Avaya zu erfahren, wenden Sie sich bitte an Ihren Avaya Vertriebsmitarbeiter oder autorisierten BusinessPartner. Oder besuchen Sie uns unter avaya.de.

¹Gartner Group, Market Share Contact Centers, Worldwide 2006, veröffentlicht 2007

²Synergy Research Group, 2007

³The Radicati Group, 2007

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) Telefonsystemen 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.

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
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



© 2008 Alle Rechte liegen bei Avaya Inc. und Avaya GmbH & Co. KG.
Gedruckt in Deutschland auf 100 % chlorfreiem Papier.
GCC2353-GE - 01/08 Conversis - Änderungen vorbehalten.