

# AVAYA



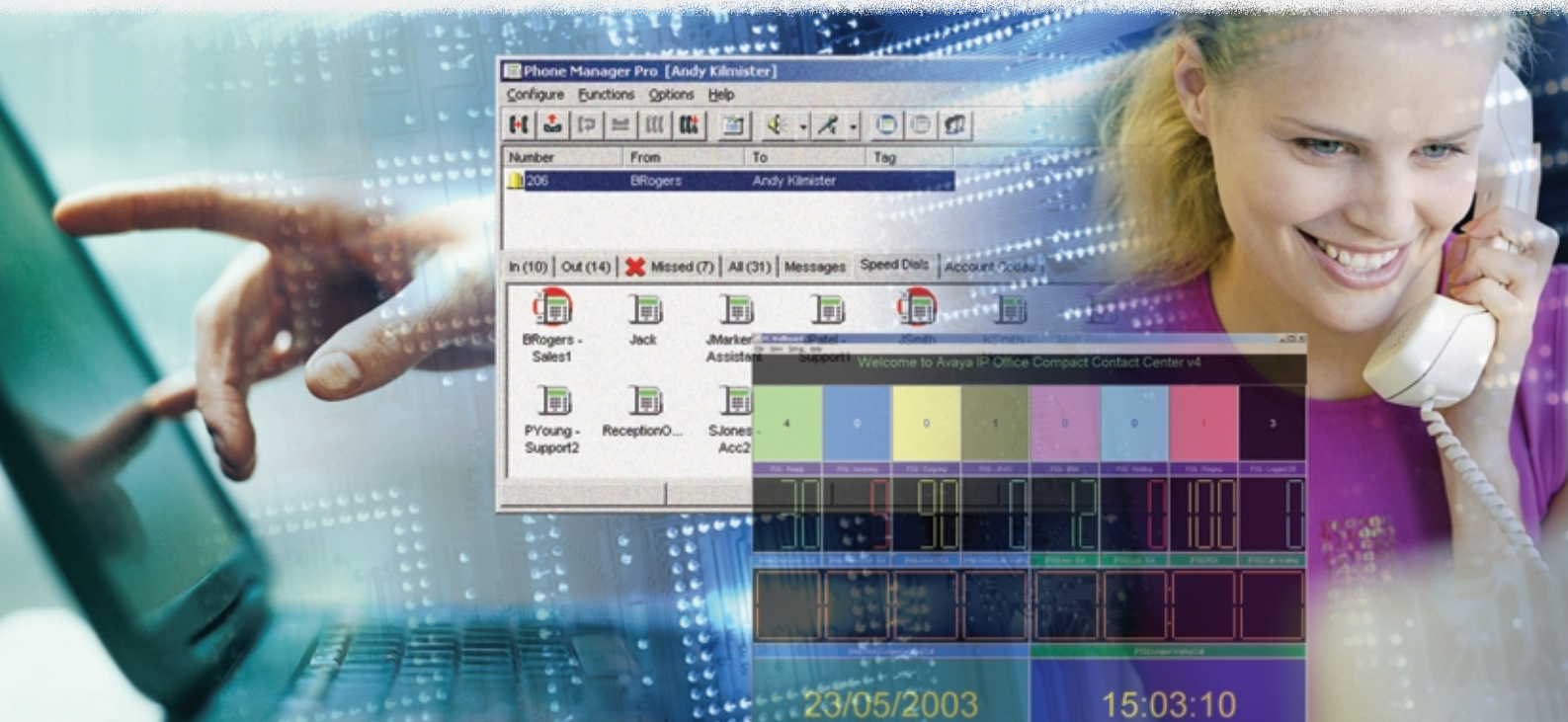
## Avaya IP Office

### Решения для операторских центров

Повышение качества обслуживания клиентов

Расширение бизнеса

Решения для операторских центров - повышение качества обслуживания, рост производительности и снижение затрат



IP Telephony

Contact Centers

Unified Communication

Services



## Avaya IP Office поможет:

- определить приоритетных клиентов;
- повысить продуктивность агентов;
- улучшить взаимоотношения с клиентами;
- максимально использовать имеющиеся ресурсы;
- измерить производительность службы работы с клиентами.

## Повышение качества обслуживания растущего числа клиентов

Обслуживание клиентов начинается с общения – ни один телефонный звонок и ни одно сообщение электронной почты не должны остаться без ответа. По данным недавно проведенного исследования, около 90% клиентов, обращающихся с запросом по электронной почте, ожидают ответа в течение суток<sup>1</sup>.

Именно поэтому в Avaya IP Office включен ряд гибких приложений для работы с клиентами, которые могут использоваться на предприятиях любого масштаба. Эти решения позволяют не только обрабатывать телефонные звонки, но также сообщения, поступающие по электронной почте и через веб-чаты.

## Широкий спектр сервисов

Avaya IP Office обеспечивает продуманную маршрутизацию и распределение вызовов, что является необходимым условием для любой службы, работающей с клиентами. Функции управления и генерации отчетов помогут выявить узкие места и повысить производительность обслуживания. Кроме того, Avaya IP Office учитывает ключевые тенденции, определяющие современное лицо службы по работе с клиентами.

Разнообразные способы связи. Клиент может позвонить по телефону, воспользоваться электронной почтой или зарегистрироваться на веб-сайте. Avaya IP Office поможет общаться с клиентом любым выбранным им способом.

Использование информации о клиентах. База данных, содержащая информацию о существующих и потенциальных клиентах, – один из важнейших ресурсов бизнеса. Avaya IP Office позволяет использовать эту информацию в качестве ключевого фактора стратегии обслуживания клиентов.

Управление по ситуации. Avaya IP Office уведомит менеджеров и руководителей групп при возникновении ситуации, требующей вмешательства (например, телефонный звонок, на который никто не реагирует, или сообщение электронной почты, оставшееся без ответа), что дает возможность повысить эффективность управления персоналом.

Самообслуживание. Сегодня клиенты проявляют стремление самостоятельно получить необ-

ходимые услуги – с помощью веб-сайта или системы интерактивного голосового взаимодействия (IVR). Avaya IP Office обеспечивает обработку запросов на самообслуживание.

## Мощные средства маршрутизации вызовов

Продуманная маршрутизация и распределение вызовов составляет основу решения обслуживания клиентов Avaya IP Office.

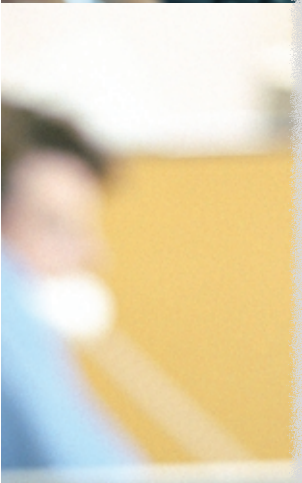
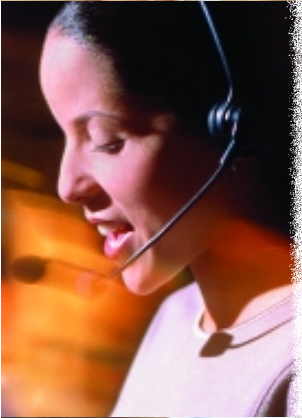
- Автоматическая обработка вызовов с четкими пунктами предлагаемого меню.
- Варианты подстраховки вызовов (Call coverage) для устранения узких мест при резком увеличении количества звонков.
- Прямой набор добавочных номеров позволяет абоненту, часто прибегающему к услугам операторского центра, сразу же набрать номер нужного сотрудника или отдела.
- Варианты маршрутизации вызовов как по набранному номеру (по входящей линии), так и по номеру вызывающего абонента.
- Маршрутизация по специализации агентов гарантирует, что на вызов ответит наиболее квалифицированный агент – как в первый раз, так и при последующих обращениях клиента.

Несложный графический интерфейс позволяет настраивать параметры обработки вызовов и интерфейса общения с клиентами в соответствии со временем суток, днем недели, наличием специальных предложений, квалификацией персонала и др.

## Microsoft CRM – подключение информации о клиентах

Компании Microsoft и Avaya совместно разработали решение для использования данных о клиентах операторским центром Avaya IP Office. Теперь информация о клиентах и их покупках, хранящаяся в базе данных Microsoft® Business Solutions CRM может непосредственно использоваться во время входящих и исходящих вызовов, что значительно облегчает индивидуальное общение с клиентами, адаптировать схемы маршрутизации вызовов и выбрать сервисные и другие факторы, относящиеся к конкретным группам клиентов.

<sup>1</sup> Jupiter Research, New York, February 2003



## Разнообразные способы связи

Сегодня клиенты выбирают наиболее удобный для себя способ связи. Чтобы посмотреть статус заказа они могут воспользоваться веб-сайтом или интерактивной голосовой системой, но по вопросам технической поддержки те же клиенты скорее обратятся непосредственно к представителю службы сервиса. Многие клиенты считают необходимым сосуществование этих вариантов, чтобы при просмотре веб-сайта или обще-

нии с системой IVR была возможность при необходимости вызвать реального специалиста.

Avaya IP Office позволяет клиенту выбрать любой способ общения: телефон, электронную почту, веб-сайт или IVR – агенты операторского центра с легкостью переключатся на любой вид связи. Возможность работы с разными видами связи может быть добавлена в любое время, для них будут действовать те же функции управления и генерации отчетов, что и для телефонной связи.

## Варианты операторских центров Avaya IP Office

**Компактный бизнес-центр СВС (Compact Business Center).** Позволяет организовать операторский центр начального уровня для небольших групп взаимодействия с клиентами. Поддерживает до трех отдел или групп искания (hunt groups). Возможности анализа деятельности центра в реальном времени и в исторической перспективе позволяют руководству быстро предпринять необходимые действия для повышения качества обслуживания клиентов.

**Компактный операторский центр ССС (Compact Contact Center).** Решение для организации операторского центра следующего поколения с поддержкой различных видов связи. Решение масштабируется от 5 до 75 агентов. Avaya IP Office ССС предусматривает средства маршрутизации вызовов, мониторинг в реальном времени и получение отчетов по всем видам связи – голос, электронная почта, веб-чат и обратный вызов через веб.

СВС	ССС
Приложение начального уровня только для голосовой связи. Предназначено для организации небольших, неформальных операторских центров.	Приложение поддерживает разнообразные способы связи (голос, электронная почта, веб-чат и обратный вызов через веб). Предназначено для организации официальных операторских центров и крупных неформальных центров.
Фиксированный размер.	Модульное и масштабируемое решение.
До 3 отделов (групп искания).	От 5 до 75 локальных и удаленных агентов.
Системные отчеты: Системные отчеты:	Полнофункциональные графические отчеты по ключевым индикаторам производительности:
- простая ретроспективная статистика (31 день) и статистика в реальном времени;	- ретроспективная и в реальном времени просмотр деятельности операторского центра;
- раздельное отслеживание входящих и исходящих вызовов;	- до 30 фиксированных настенных информационных панелей и до 75 панелей на базе ПК;
- простые индикаторы производительности: неотвеченные вызовы, свободные соединительные линии, свободные агенты, время нахождения в очереди.	- 18 экранов реального времени;
Простой экспорт данных в приложения типа Microsoft Excel.	- инструментарий настройки отчетов Report Designer.
	Управление по ситуации.
	Централизованное управление (IP Office Manager).
- раздельное отслеживание входящих и исходящих вызовов;- раздельное отслеживание входящих и исходящих вызовов;	Полная интеграция с VoiceMail Pro: <ul style="list-style-type: none"> <li>• возможность запроса обратного вызова;</li> <li>• отчет по «успокоительным» сообщениям, передаваемым абоненту при ожидании в очереди;</li> <li>• отчеты по автоматической обработке вызовов.</li> </ul>



## Чтобы управлять – нужно измерять

Конечная цель работы с клиентами – это повышение эффективности бизнеса. Абоненты слишком долго ждут ответа и вешают трубку? Транзакции занимают слишком много времени из-за недостаточной квалификации агентов? Абонента соединили с агентом, не знающим предмета? Avaya IP Office поможет ответить на эти и другие вопросы, давая возможность довести клиентскую службу до совершенства.

Avaya IP Office с помощью графического интерфейса позволяет вывести и проанализировать данные, необходимые для повышения эффективности работы операторского центра:

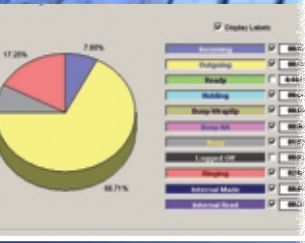
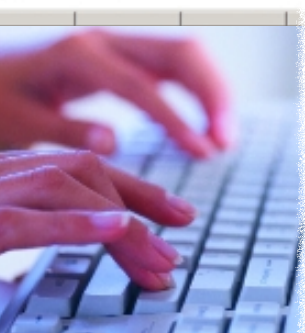
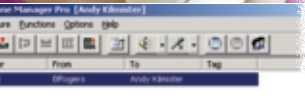
- количество ожидающих вызовов;
- среднее время разговора;
- количество свободных агентов;
- средняя скорость ответа;
- количество неотвеченных вызовов;
- общее время обработки вызовов;
- наибольшее время ожидания вызова.

Средства управления комплекса Avaya IP Office Мониторинг операторского центра (Contact Center View). Мощный инструмент для мониторинга обслуживания в реальном времени позволяет сле-

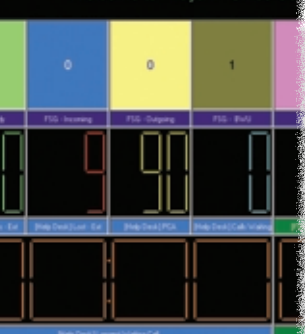
дить за производительностью агентов и определять потребности в персонале. На 18 дисплеях представлена разнообразная информация, позволяющая менеджерам оценить производственную активность персонала – от аварийных сигналов и статуса агентов до загрузки соединительных линий.

Управление настенными панелями (Wallboard Manager). Комплекс Avaya IP Office поддерживает 30 стандартных настенных панелей или 75 панелей на базе ПК. Все они могут использоваться как отдельными операторами, так и для отображения информации, которая должна быть доведена до всего персонала операторского центра (в этом случае применяются панели большего формата). Панели на базе ПК имеют возможность настройки для вывода статистических данных по производительности групп или отдельных операторов (индивидуальная статистика доступна только менеджерам).

Менеджер отчетов (Report Manager). Подробные ретроспективные отчеты – лучший инструмент для анализа использования ресурсов операторского центра и повышения производительности. Report Manager включает 70 стандартных шаблонов для оценки общей, групповой и индивидуальной производительности. При необходимости имеется возможность задействования дополнительных параметров. Опция Report Designer позволяет менеджерам при необходимости настраивать отчеты для получения данных по конкретным рабочим и экстренным ситуациям.



Welcome to Avaya IP Office Co



5121 (State/Group Calls Answered)

Agent Name	Status
Andy Nash	Ready
Nanda Mahan	Ready
John Sharp	Ready
John Tucker	Ready
Paul Walden	Ready

## Простые средства повышения качества обслуживания клиентов

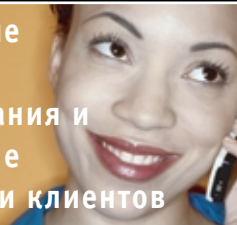
**Обработка стандартных запросов.** В любой момент может наступить «час пик», и все агенты будут заняты. Три человека позвонят, чтобы спросить, как проехать на фирму, двоим понадобится номер филиала, и еще несколько поинтересуются, есть ли у вас перерыв на обед. Инструментарий Campaign Manager позволяет автоматизировать обработку таких стандартных запросов и высвободить персонал для выполнения более критичных для бизнеса задач. Campaign Manager будет круглосуточно отвечать на звонки, задавая абоненту простые и четкие вопросы, а также записывать ответы (при этом позвонивший абонент в любой момент может прервать запись). Завершенные транзакции затем просматриваются агентами через веб-браузер или по кодовому номеру. С помощью графического интерфейса можно редактировать уже введенные и записывать новые вопросы.

**Компьютерная телефония (СТТ).** Средствами компьютерной телефонии на экран ПК автоматически выводятся все данные (история покупок и т.д.) о позвонившем абоненте. Эта информация помогает ответившему на звонок агенту скорректировать разговор с клиентом уже с момента поднятия телефонной трубки. Кроме контактных центров, решения компьютерной телефонии интегрируются с действующими приложениями и решениями обработки сообщений.

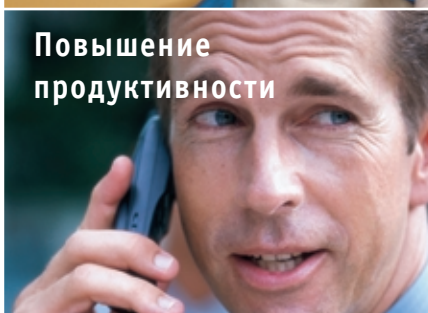
**В**сем известно, насколько важно для бизнеса качество обслуживания клиентов. Что бы ни происходило в экономике, бизнес должен развиваться и для этого защищать свой рынок, поддерживать лояльность существующих клиентов и привлекать новых. Комплекс Avaya IP Office – это коммуникационная система, при разработке которой первостепенное значение уделялось вопросам обслуживания клиентов.

### Каковы цели работы с клиентами?

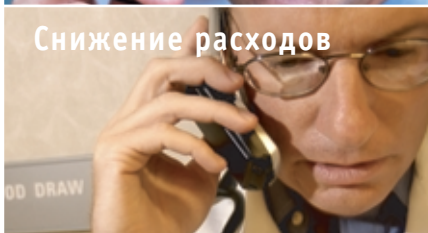
Повышение качества обслуживания и укрепление лояльности клиентов



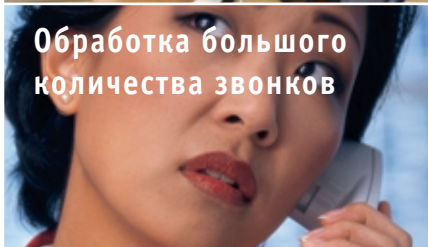
Повышение продуктивности



Снижение расходов



Обработка большого количества звонков



Расширение бизнеса



### Как Avaya IP Office помогает достичь этих целей?

Качество обслуживания и лояльность клиентов обычно тесно связаны друг с другом. Avaya IP Office учитывает оба этих фактора, обеспечивая индивидуальный подход к каждому клиенту и позволяя сосредоточить ресурсы на наиболее важных клиентах, а также количественно измерить качество общения с клиентами агентов операторского центра.

Самый ценный ресурс любого предприятия – это его сотрудники. Важно не только предоставить им все необходимые средства для эффективной работы, но и иметь возможность непосредственно измерить их производительность. Avaya IP Office предлагает:

- средства управления в реальном времени и получения отчетов (в реальном времени и ретроспективных), сигнализирующие о необходимости предпринять конкретные действия;
- настенные информационные системы (wallboard) и сигналы оповещения (alarm), помогающие постоянно поддерживать высокий уровень производительности.

Обслуживание клиентов иногда требует значительных инвестиций, особенно это касается персонала. Avaya IP Office помогает снизить эти расходы, предлагая:

- средства автоматизации рабочих процессов, способствующие повышению продуктивности агентов операторского центра;
- средства самообслуживания, позволяющие клиентам самим решать определенные задачи.

Иногда обслуживание клиентов может застопориться из-за резкого увеличения количества вызовов. Так бывает в сервисных службах после перерыва на выходные, когда проводится специальная рекламная акция, когда клиенты начинают задавать вопросы о новых продуктах и услугах. Avaya IP Office обеспечивает маршрутизацию вызовов, организацию очередей, переадресацию на номера подстраховки в сложных ситуациях. Другими словами, каждый вызов будет обработан наиболее квалифицированным в данном вопросе агентом.

Операторский центр на базе Avaya IP Office позволяет проводить активный маркетинг, сообщая своим клиентам о новых предложениях, рассылая дополнительную информацию клиентам, которые недавно обращались в компанию, используя списки рассылки третьих фирм.

## Преимущества Avaya IP Office для подразделений по обслуживанию клиентов

**Мгновенный ввод в эксплуатацию.** Установка решений Avaya IP Office для операторских центров не требует дорогостоящего конфигурирования или вызова специалистов-профессионалов.

**Простота использования.** Полнофункциональный графический интерфейс в значительной мере упрощает установку, использование и сопровождение комплекса Avaya IP Office.

**Полная интеграция.** Все продукты Avaya IP Office разработаны с учетом требований взаимной совместимости, наличия согласованных клиентских интерфейсов и простоты установки. Многие конкурирующие решения не могут обеспечить такой уровень интеграции.

**Разнообразные средства связи.** Комплекс Avaya IP Office предназначен для работы с телефонными звонками, электронной почтой, исходящими звонками и веб-чатом.

**Полная сохранность данных.** Имеется возможность трассировки действий оператора с момента установки системы до любой указанной даты (эта опция отсутствует в большинстве решений конкурентов).

**Генерация отчетов.** Профессионально оформленные графические отчеты содержат фактические данные и тренды, помогающие повысить качество оказываемых услуг. Все отчеты готовы к представлению руководству, и менеджерам больше не потребуется проводить анализ огромных массивов статистических данных, подготавливая доклад о работе своей группы.

**Модульность.** На начальном этапе приобретаются только необходимые компоненты системы с гарантированной возможностью последующего расширения при необходимости.

### О компании Avaya

Компания Avaya Inc. разрабатывает и строит коммуникационные сети более чем для миллиона организаций и предприятий по всему миру, 90 процентов из которых входят в список крупнейших корпораций мира Fortune® 500. Avaya – мировой лидер в области защищенных и надежных си-

стем IP-телефонии, программного обеспечения и услуг в области коммуникаций. Avaya активно разрабатывает приложения для конвергенции голоса и данных в информационных сетях, позволяя как крупным, так и небольшим предприятиям создавать новые и развивать существующие сети, повышать их производительность, достигать конкурентное преимущество.

reach  
**AVAYA**  
a higher plane  
of communication

IP Telephony

Contact Centers

Unified Communication

Services