

Avaya Contact Center Express (CCE) 4.1

Bewährte Multi-Channel-Funktionen für Contact Center bewirken eine deutliche Verbesserung des Geschäftsergebnisses.

Übersicht

Alle Unternehmen stehen heute unter dem Druck, mit dem wachsenden Wettbewerb mitzuhalten, mit kleineren Budgets auszukommen und den immer anspruchsvolleren Serviceerwartungen der Kunden gerecht zu werden. Diese Herausforderungen werden durch den Wettbewerb und begrenzte Unternehmensressourcen oft noch verstärkt. Im Vergleich zu großen Unternehmen muss das mittelgroße Unternehmen:

- **Schnellere Änderungen der Geschäftszyklen bewältigen** und sich in einem stärkeren Wettbewerb behaupten.
- **Ständig die Kosten senken** und hat dabei weniger „Stellschrauben“ als die großen Unternehmen, mit denen es konkurriert.
- **Die betriebliche Effizienz steigern**, wobei die Support-Teams ihre geringere Größe durch größere Effektivität wettmachen müssen.
- **Sich gegenüber größeren Wettbewerbern differenzieren**, um im Geschäft zu bleiben.
- **Einen Wettbewerbsvorteil erlangen, wo immer mehr Güter zu Standardprodukten werden** und das Preis-Leistungsverhältnis Priorität hat.

Grundsätzlich müssen Unternehmer die immer höheren Kundenerwartungen vorwegnehmen, ihnen einen Nutzen und eine differenzierte Kundenerfahrung bieten. Zu diesem Zweck müssen die materiellen und personellen Ressourcen des gesamten Unternehmens optimiert und die Betriebsausgaben reduziert werden.

Wenn Unternehmen gemäß diesen Kriterien Technik einkaufen, suchen sie in der Regel nach Paketlösungen, die einen hohen Grad an Funktionalität bieten und zudem leicht zu installieren

und zu warten sind. Avayas Contact Center-Lösung für mittelgroße Unternehmen – Contact Center Express (CCE) – erfüllt diese Anforderungen. CCE ermöglicht Funktionalität und Differenzierung, betriebliche Effizienz, Standortunabhängigkeit und ein effizientes Implementierungsmodell wie für große Unternehmen ... aber zu einem Preis für mittelgroße Unternehmen.

Vorteile

In guten Zeiten und selbst in einer Krise ist guter Kundenservice eine Grundvoraussetzung für die geschäftliche Stabilität oder auch nur für den weiteren Bestand des Unternehmens.

Avaya Contact Center Express ist eine vielseitige Lösung für den Kundendialog. CCE ist eine zuverlässige, integrierte und erschwingliche Multichannel Contact Center-Lösung. Sie bietet eine reichhaltige und überzeugende Kundenerfahrung für mittelgroße Firmen und Unternehmensbereiche von Konzernen, die nach einer Möglichkeit suchen, die betriebliche Effizienz zu steigern, den Ertrag zu erhöhen und die Kundenzufriedenheit und -bindung zu verbessern.

CCE bietet verschiedene Optionen für das Kontaktmanagement, mit denen Kunden effizient bedient werden können und das Unternehmen effektiv auf Kundenbedürfnisse zu reagieren vermag. Durch die Fähigkeit von CCE, Kontakte intelligent – zur richtigen Zeit an den richtigen Mitarbeiter – zu vermitteln, steigert ein Unternehmen die Kundenzufriedenheit und reduziert gleichzeitig die Kosten und bietet einen größeren Geschäftsnutzen. CCE bietet eine Funktionalität, die sich leicht und schnell in das Unternehmen integriert, ohne dass hohe Investitionen oder ein großes IT-Personal erforderlich wäre.



Wertorientierte Ergebnisse

- **Ertragssteigerung** durch verbesserte Kundeninteraktion, differenzierten Service und Kundenzufriedenheit.
- **Differenzierung im Wettbewerb und Aufbau dauerhafter Beziehungen** durch die Umsetzung effektiver Kundenbeziehungs-Strategien und Ermöglichung besserer Kundenerfahrungen über alle Kontakt-Kanäle in den jeweiligen Geschäftsprozessen.
- **Betreiben Sie Ihr Geschäft von überall und nutzen Sie die flexiblen Skalierungsmöglichkeiten unter wechselnden Bedingungen** durch den Einsatz von Heimagenten, Mitarbeitern aus der Ferne und Universalmitarbeitern. Gleichzeitig verbinden Sie diese mit dem geschäftlichen Ökosystem von Zweigstellen, Geschäftspartnern und Lieferanten.
- **Optimierung des Contact Center-Betriebs** durch verbesserte Bearbeitung und Nachverfolgung von aktuellen Kundenanfragen durch Contact Center-Routing und Managementfunktionen.
- **Optimierung der Agentenproduktivität und Verbesserung der Mitarbeiterauslastung** durch die automatische Bereitstellung von Kundendaten bei Gesprächsbeginn (Blended Inbound/Outbound CTI Screen Pop-Ups) und Multimedia, Unified Desktop und Anwendungsintegration.
- **Verbesserte Kommunikation**, indem Kunden ihre bevorzugte Interaktionsmethode angeboten wird.
- **Verfeinerung der Kundensegmentierung und Verbesserung der Kundenzufriedenheit und -bindung** durch Nutzung der Kundenansicht und früherer Interaktionen oder Einkäufe zur Optimierung der Interaktionen.
- **Steigerung des Anlagenwerts** durch Aufwertung der vorhandenen Funktionalität mit leistungsfähigen Self-Service-Anwendungen und anderen Produkten aus dem Avaya Portfolio.

Fortschrittliche Funktionen

Avaya Contact Center Express ist ein Contact Center-Angebot mit vollständigem Funktionsumfang. Es enthält Anwendungen für Multi-Channel, Inbound- und Outbound-Kontakt sowie eine integrierte Echtzeit- und Verlaufs-Berichtsfunktion.

Contact Center Express basiert auf Avayas marktführender Unified Communication-Plattform Avaya Communication Manager. CCE ist durch

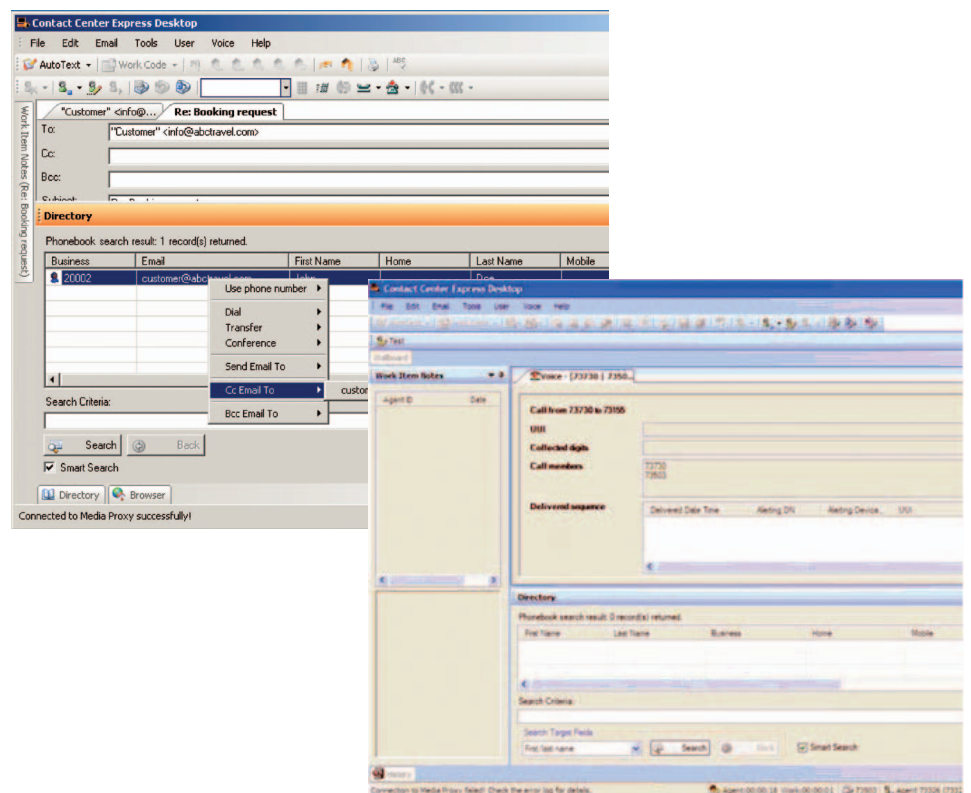
seine modulare Konzeption so flexibel, dass es mit dem Unternehmen wachsen und sich fortentwickeln kann. CCE stellt zudem robuste Multi-Channel-Routingfunktionen für das Contact Center von heute bereit und verwaltet den Eingang, das Queuing und die Weiterleitung von Sprach- und sonstigen Arbeitselementen wie E-Mail, Textnachrichten und Chat-Sitzungen an einen qualifizierten Agenten. CCE nutzt die mächtigen Routing-Algorithmen der Avaya Call Center-Software, um den richtigen Mitarbeiter für den richtigen Kontakt zu ermitteln. Darüber hinaus integriert CCE sich nahtlos in Avaya Voice Portal, wodurch erweiterte Self-Service-Funktionen bereitgestellt werden.

Avaya Contact Center Express ermöglicht Kunden die Kontaktaufnahme per Telefon, E-Mail, Fax, Text- oder Instant Messaging. Ob der Kunde es nun vorzieht, am Telefon zu sprechen oder eine E-Mail zu senden, per Smart Phone einen Text zu versenden oder über das Internet zu chatten – CCE ermöglicht durch die Nutzung der Avaya ACD (Automatische Anrufverteilung) eine Universal Queue für alle unterstützten Kontaktkanäle.

Mit anderen Worten, ein Kontakt wird zunächst in einer Warteschlange geparkt und dann an einen Agenten mit den entsprechenden Tools, Qualifikationen und Kenntnissen zur Bearbeitung der Anfrage weitergeleitet.

Contact Center Express ist leicht zu installieren, benutzerfreundlich und bietet darüber hinaus:

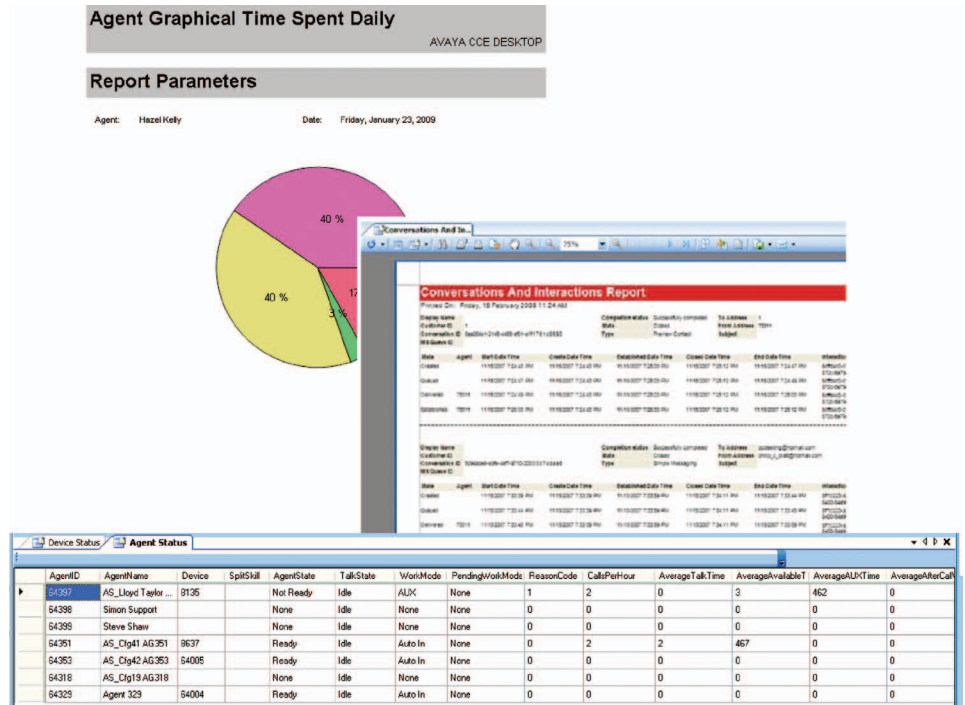
- Out-of-the-box Desktopanwendungen für Agenten und Gruppenleiter
- Framework-Anwendungen: Intelligentes Routing, Interaktionsdaten und zentrale Konfiguration
- Preview Outbound Dialing (automatisch und vermittelt)
- Leistungsfähige Tools zur Anwendungsentwicklung für kundenspezifische Konfigurationen und Integration
- Einfache und schnelle Hilfsprogramme (Wizards) für Desktop-Screen Pop Up und Routing-Regeln



Contact Center Express Desktop

Geschäftsnutzen durch fortschrittliche Technik und Funktionen

- **Nutzen Sie die richtige Ressource zur richtigen Zeit.** Durch die Erfassung der Mitarbeiterqualifikationen in der Routing-Datenbank werden Kontakte zum entsprechend qualifizierten Mitarbeiter weitergeleitet – unabhängig vom Kontaktkanal. Universal-Agenten, die Multi-Channel-Kontakte unterstützen, können die gemessenen Reaktionszeiten für die Einhaltung der Serviceebenen-Vorgaben und die betriebliche Effizienz verbessern.
- **Contact Center Express-Berichtsfunktion.** Die Berichtsfunktion ist entscheidend für den Erfolg eines Contact Centers. CCE erstellt Leistungsberichte über sämtliche Echtzeit- und Verlaufsaktivitäten in der Contact Center-Umgebung. Gruppenleiter können sich die Informationen (Agentenstatus, Gerätestatus, VDN-Status, Schlangenstatus, Mitarbeiterverlauf und Kundenverlauf) dann im Gitterformat oder im Berichtslayout anzeigen lassen. CCE bietet integrierte Basisfunktionen für Echtzeit- und historische Berichte.
- **Erweiterung des Agenten-Pools und mehr Erledigungen beim ersten Anruf durch den Einsatz von Experten.** Ermittelt bei Bedarf die Verfügbarkeit eines Mitarbeiters und stellt den Mitarbeiter mit der gewünschten Qualifikation sofort für ein Kundengespräch ab.
- **Eine durch Agenten initiierte Kontakt-Vorschau löst proaktiv teure Kundenkontakt-Probleme.** Von Rückrufen bis hin zu zielgerichteten Kampagnen: Steigern Sie mit ebenso einfachen wie effektiven Outbound-Dialing-Tools die Präzision eines Kundenkontakts in einer Outbound-Umgebung.
- **Einfache Hilfsprogramme für hohe Benutzerfreundlichkeit.** Integrierte Hilfsprogramme erleichtern und beschleunigen die Konfiguration. Unter Berücksichtigung von Best Practices-Anwendungsgebieten bei der Einrichtung von Contact Centern hat Avaya vordefinierte Desktop-Screen Pop Ups entwickelt und Routing-Regeln definiert. Durch eine zügige Implementierung können Unternehmen die Geschäftstätigkeit schneller wieder aufnehmen.



Beispielbericht

- **Verbesserung der Kundenerfahrung durch eine optimierte Kundenbehandlung.** Einzigartige Algorithmen und Funktionen wie der Anrufabbruchs-Assistent (Abandoned Call Assistant), Rückruf auf Kundenwunsch (Customer Requested Call Back) und Kundenidentifizierungs-Assistent (Customer Identification Assist) steigern die betriebliche Effizienz und zugleich die Kundenzufriedenheit.
- **CCE Presence** Im CCE Voice Presence-Fenster kann ein Agent den Status aller anderen Call Center-Agenten und Firmenmitarbeiter überwachen. Mit Voice Presence kann die Verfügbarkeit einer Person ermittelt werden – ob er/sie telefoniert, an-/abgemeldet oder verfügbar ist oder eine andere Arbeit verrichtet –, und mit diesem Wissen kann der Agent je nach Bedarf verfügbare Mitarbeiter für einen Kundenkontakt einbeziehen.
- **Erweitertes Agenten-Wissen mit Kundenverlauf** Contact Center Express zeigt im Kundenverlauf eine Liste der bisherigen Kundenkontakte an. Mit diesen Informationen kann der Agent für jeden Kontakt einen konsistenteren Service erbringen.
- **Vorinstallierter Microsoft Dynamics CRM-Anschluss.** Damit können Büromitarbeiter Personen direkt aus Kontakt- und Kundenlisten von Microsoft anrufen und erhalten Kontakt-Screen Pop Up bei eingehenden Kontakten.
- **Integrierte Wallboard-Anwendung.** Sie zeigt Echtzeit- und Statistikdaten über VDN, Skills oder Splits sowie Agenten in einem Lauftextfenster an. Bei der Installation auf Agenten-PCs können Agenten auf der Informations-Scrollleiste ihre persönliche Leistung detailliert verfolgen sowie die Leistung ihrer Arbeitsgruppe (Skill oder Split).
- **CCE verfügt über eine Plug-in-Architektur.** Die Plug-in-Architektur ermöglicht es, nur die jeweils benötigten Funktionen auf dem CCE-Desktop und den Serverkomponenten zu konfigurieren. Zum Beispiel ermöglicht CCE Desktop Agenten eine einzige Bildschirmübersicht auf Arbeitselemente – wodurch sie in der Lage sind, Kunden zu antworten, in einem Verzeichnis nach einer Telefonnummer oder E-Mail-Adresse zu suchen, Kundenmitteilungen aufzuzeichnen, automatischen Text einzufügen, bei Antworten eine Rechtschreibprüfung vorzunehmen oder eine Outbound-

Kommunikation zu initiieren. CCE Desktop kann auch einfach für die Nutzung externer Anwendungen konfiguriert werden.

- **Gemeinsame Administrationsapplikation.** Dank der gemeinsamen Administrationsapplikation, zusammen mit der Verwaltung der CCE-Server, kann CCE sehr einfach verwaltet werden: Communication Manager-Administrationsaufgaben im Contact Center, also die Konfiguration von VDN, Fertigkeiten, Agenten und Agentenstationen, können von der CCE-Administrationsapplikation aus durchgeführt werden.
- **Serviceorientierte Architektur (SOA) als Grundlage.** Contact Center Express nutzt und beinhaltet Anwendungsdesign-Support für Web Services-Technologien wie SOAP/XML. Hierzu gehören WSDL (Web Services Description Language) für die Schnittstellendefinition sowie SOAP (Simple Object Access Protocol) über XML (eXtensible Markup Language) für die Web Services-Integration.
- **Leistungsfähiges und flexibles Framework** Contact Center Express bietet eine Reihe von Funktionen und Tools, um eine komplette Lösung für Geschäftsbedürfnisse zu entwickeln: Vom Kundenkontakt über Kontaktmanagement bis hin zum Contact Center-Betrieb. CCE beinhaltet alle notwendigen Tools, um Ihr Geschäft auf Erfolgskurs zu bringen.
- **Leistungsfähige Desktop-Anwendungen** Die in CCE enthaltenen Anwendungen ermöglichen eine Verkürzung der Inbetriebnahme. Nun kann die Arbeit mit den Contact Center-Funktionen schon nach ein paar Tagen und nicht mehr erst nach Wochen aufgenommen werden, und Agenten, Gruppenleiter und Contact Center-Leitung können die robusten Anwendungen für das Contact Center entsprechend früher nutzen.

- **Tools zur Anwendungsentwicklung sind im Lieferumfang enthalten.** Zusätzlich zur ohnehin schon hohen „Out-of-the-Box“-Funktionalität stehen für Änderungswünsche einfache Tools zur Verfügung. Mit ihren vollwertigen Individualisierungs- und Integrationsfunktionen ermöglichen sie eine leichte Personalisierung innerhalb des Contact Centers und im ganzen Unternehmen.

Diese Komponenten fügen sich in ihrer Gesamtheit zu einer einzigartigen Contact Center-Plattform zusammen, die eine außergewöhnliche Kundenerfahrung und eine sehr detaillierte Kundenansicht für Segmentierung und Behandlung ermöglicht – wobei das alles in einem konsistenten, einheitlichen Format verwaltet wird. CCE ist die einzige Lösung überhaupt für mittelgroße Unternehmen, die vollumfänglich auf Avayas bewährten Communication Manager und ACD-Plattform setzt. Außerdem schützt sie Ihre Investition durch die Nutzung vieler führender und preisgekrönter Enterprise-Produkte von Avaya: sie passen sich den Bedürfnissen des Unternehmens an und/oder können synchron mit dem Wachstum des Unternehmens skaliert werden.

Avaya Global Services

Von der Ermittlung Ihrer Anforderungen über den Entwurf und die Implementierung bis hin zur Verwaltung und Pflege Ihrer Lösung erhalten Sie bei Avaya Professional Services und Avaya Partnern eine Reihe von Optionen, die Ihre internen Ressourcen ergänzen und die sich zudem an Ihre Bedürfnisse anpassen lassen.

Avaya Services und BusinessPartner bieten Softwaresupport auf Basis eines Einjahres-Vertragsprogramms sowie einen Dreijahres-Softwaresupport mit einem Upgrade-Programm.

Durch Softwaresupport mit Upgrades schützen Sie Ihre Investition – so können Sie sicher sein, dass Sie immer über die aktuellsten, wettbewerbsfähigen Produktfunktionen verfügen. Indem Ihr Unternehmen die modernste Technologie nutzt, optimieren Sie zugleich die Kundenzufriedenheit.

Avaya Global Support Services ermöglicht Unternehmen Wertschöpfung durch eine kontinuierliche, umfassende und kostengünstige Abdeckung, die optimale Systemleistung, Zuverlässigkeit und Verfügbarkeit für die IP Telefonie-, Contact Center- und Mobility-Anwendungen und -Lösungen der Kunden gewährleistet. In partnerschaftlicher Zusammenarbeit entwickeln Avaya Professional Services und Avaya Partner eine Strategie zur Realisierung und Umsetzung einer Vision für einen ganzheitlichen Kundenservice. Der Avaya Software Support hält Software und Anwendungen auf dem neusten Stand, ergänzt sie ständig um neue Leistungsmerkmale und Funktionen und gewährleistet damit den Schutz der Kommunikations-Investition. Mit Avaya Global Support-Services können Organisationen sich in dem Bewusstsein auf ihr Kerngeschäft konzentrieren, dass ihre geschäftskritischen Kommunikationsanwendungen reibungslos funktionieren.

Weitere Informationen

Weitere Informationen, wie Avaya Contact Center Express mittelgroßen Unternehmen helfen kann, ihre Herausforderungen zu bewältigen und Anforderungen zu erfüllen, erhalten Sie von Ihrem Avaya Client Executive, autorisierten Avaya BusinessPartner oder auf avaya.de.

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.

GCC4150 • GE • 12/09 Conversis • Änderungen vorbehalten • Gedruckt in Deutschland auf 100 % chlorfreiem Papier.

