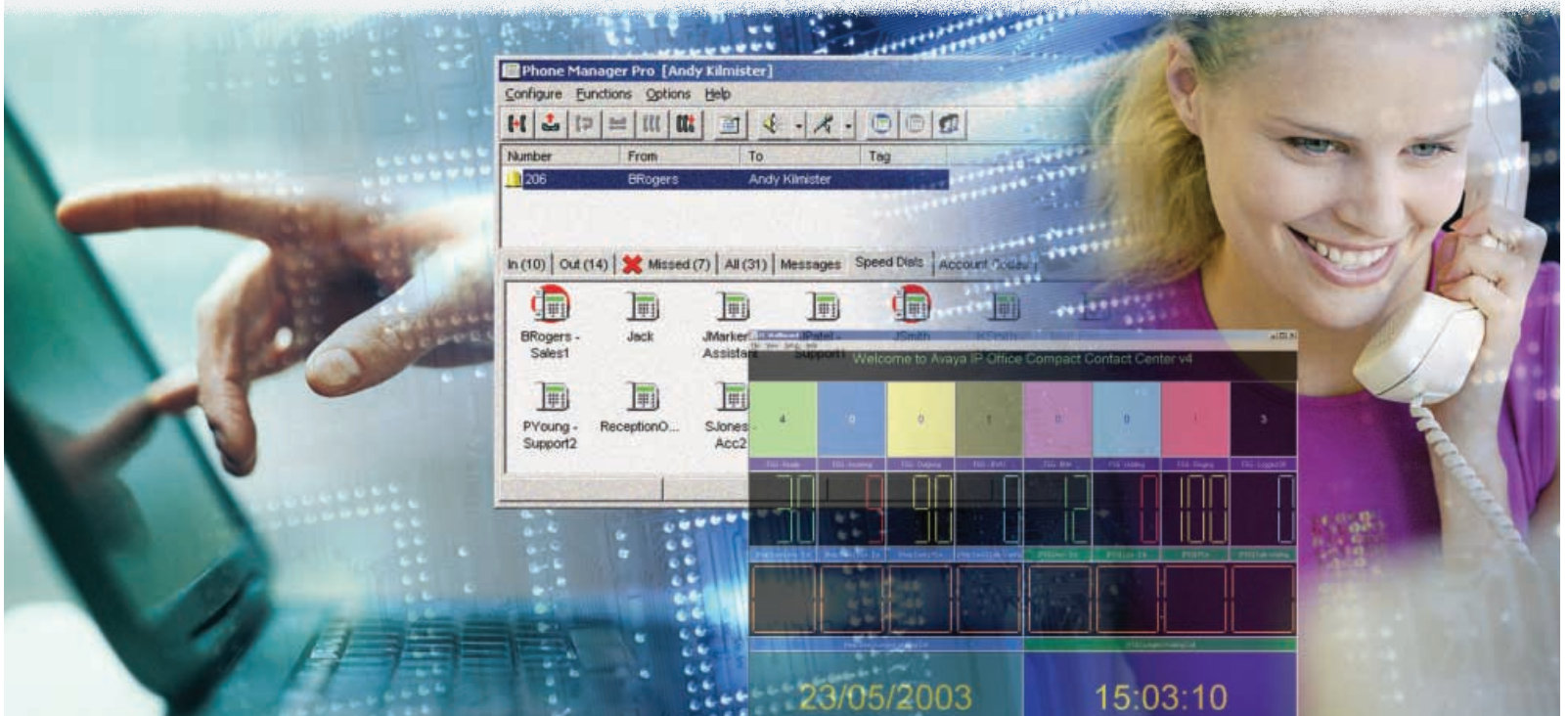
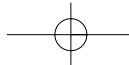




Avaya IP Office Решения для операторских центров

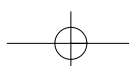
Повышение качества обслуживания,
рост производительности и снижение затрат





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

Какие задачи стоят при обслуживании клиентов?	Avaya IP Office поможет принять правильное решение
<p>Повышение качества обслуживания и укрепление лояльности клиентов</p> 	<p>Качество обслуживания обычно тесно связано с лояльностью клиентов. Avaya IP Office учитывает этот фактор, обеспечивая индивидуальный подход к каждому клиенту и позволяя сосредоточить ресурсы на наиболее важных клиентах, а также количественно измерить качество общения агентов операторского центра с клиентами.</p>
<p>Повышение продуктивности</p> 	<p>Самый ценный ресурс любого предприятия – 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • средства управления в реальном времени и получения отчетов (в реальном времени и ретроспективных), сигнализирующие о необходимости предпринять конкретные действия; • настенные информационные панели и сигналы оповещения, помогающие постоянно поддерживать высокий уровень продуктивности операторского центра.
<p>Снижение затрат</p> 	<p>Обслуживание клиентов может потребовать значительных инвестиций, особенно это касается персонала. Avaya IP Office помогает уменьшить затраты, предлагая:</p> <ul style="list-style-type: none"> • средства автоматизации рабочих процессов, способствующие повышению производительности труда операторов; • средства самообслуживания, позволяющие клиентам самим решать определенные задачи.
<p>Обработка большого количества звонков</p> 	<p>Иногда обслуживание клиентов может застопориться из-за резкого увеличения количества вызовов. Так бывает в сервисных службах после перерыва на выходные, при проведении специальных рекламных акций, при появлении новых продуктов и услуг, вызывающих поток вопросов со стороны клиентов. Avaya IP Office обеспечивает маршрутизацию вызовов, организацию очередей, переадресацию в сложных ситуациях на номера подстраховки. Другими словами, каждый вызов будет обработан наиболее квалифицированным в данном вопросе агентом.</p>
<p>Расширение бизнеса</p> 	<p>Операторский центр на базе Avaya IP Office позволяет проводить активный маркетинг, сообщать своим клиентам о новых предложениях, рассылать дополнительную информацию клиентам, которые недавно обращались в компанию, использовать списки рассылки третьих фирм.</p>





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, что ответ придет в течение суток.

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

Широкий спектр клиентских 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 слабые 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 веб-сайтом. Avaya IP Office дает возможность общаться с клиентом любым выбранным им способом.

Управление по ситуации. Avaya IP Office уведомит менеджеров и руководителей групп о 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 получать необходимые услуги – с помощью веб-сайта или системы интерактивного голосового взаимодействия (IVR). Avaya IP Office обеспечивает обработку запросов на самообслуживание с помощью систем IVR, использующих синтез речи и доступ к базам данных третьих фирм.

Мощные средства маршрутизации вызовов

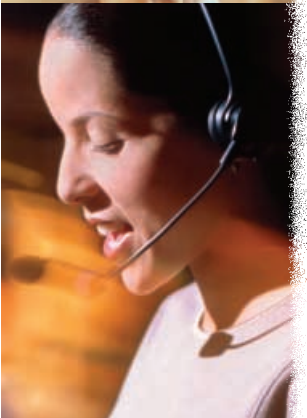
Продуманная маршрутизация и распределение вызовов составляет основу решения обслуживания клиентов Avaya IP Office.

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

Дружественный 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 т.п.

Microsoft CRM – доступ к 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, позволяет адаптировать схемы маршрутизации вызовов и учитывать сервисные и другие факторы, относящиеся к конкретным группам клиентов.



Разнообразные способы связи

Сегодня клиенты выбирают наиболее удобный для себя способ связи. Статус заказа клиент может узнать через веб-сайт или интерактивную голосовую систему, но по вопросам технической поддержки тот же клиент скорее обратится непосредственно к представителю службы сервиса. Многие считают необходимым сосуществование этих вариантов, чтобы при просмотре веб-сайта или общении с системой IVR была воз-

можность при необходимости вызвать реально-го специалиста.

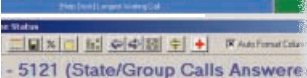
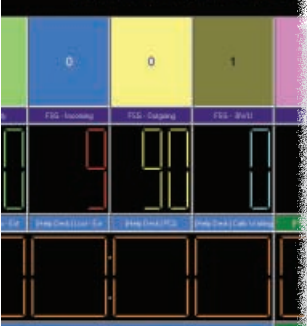
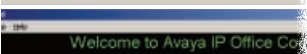
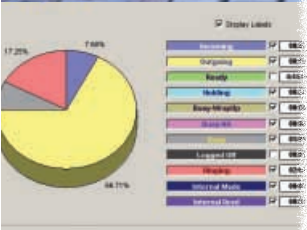
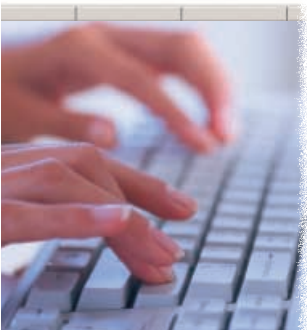
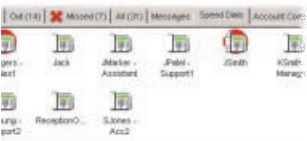
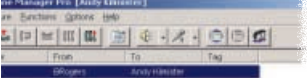
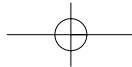
Avaya IP Office позволяет клиенту выбрать любой способ общения: телефон, электронную почту, веб-сайт или IVR – агенты операторского центра с легкостью переключатся на любой вид связи. Возможность работы с новыми видами связи может быть добавлена в любое время, для них будут действовать те же функции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

Модели операторских центров Avaya IP Office

Compact Business Center (CBC). Позволяет организовать операторский центр начального уровня для небольших групп взаимодействия с клиентами. Поддерживает до трех отделов или групп абонентов. Возможности анализа работы центра в реальном времени и в исторической перспективе позволяют руководству быстро предпринять необходимые действия для повышения качества обслуживания клиентов.

Compact Contact Center (CCC). Решение для организации операторского центра следующего поколения с поддержкой различных видов связи. Решение масштабируется от 2 до 75 агентов. Avaya IP Office CCC предусматривает средства маршрутизации вызовов, мониторинг в реальном времени и получение отчетов по всем видам связи – телефон, электронная почта, веб-чат и обратный вызов через веб.

СВС	ССС
Приложение начального уровня только для голосовой связи. Предназначено для организации небольших операторских центров.	Приложение поддерживает разнообразные способы связи (голос, электронная почта, веб-чат, обратный вызов через веб). Предназначено для организации официальных операторских центров и крупных неформальных центров.
Фиксированный размер.	Модульное и масштабируемое решение.
До 3 отделов (групп абонентов).	От 2 до 75 агентов (включая удаленных).
Системные отчеты:	Полнофункциональные графические отчеты по ключевым индикаторам производительности:
- простая ретроспективная статистика (31 день) и статистика в реальном времени;	- просмотр деятельности операторского центра ретроспективный и в реальном времени;
- раздельный учет 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).
	Полная интеграция с VoiceMail Pro:
	<ul style="list-style-type: none"> • возможность запроса обратного вызова; • отчет по сообщениям, передаваемым абоненту при ожидании в очереди; • отчеты по автоматической обработке вызовов.



Agent Name	Status	Agent Name	Status
Andy Nash	0	Nandu Malani	0
Shirley Handley	0	John Sheehy	0
John Tuckie	0	Paul Wainwright	0

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 разговора? Avaya IP Office поможет ответить на эти и другие вопросы, давая возможность довести клиентскую службу до совершенства.

Графический интерфейс Avaya IP Office 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.

Комплекс Avaya IP Office обладает мощными средствами управления:

Мониторинг операторского центра (Contact Center View). Инструментарий для мониторинга обслуживания в реальном времени позволяет следить за производительностью агентов и опре-

делять потребности в персонале. На 18 активных окнах представлена разнообразная информация, позволяющая менеджерам оценить производственную активность персонала – от аварийных сигналов и статуса агентов до загрузки соединительных линий.

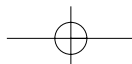
Управление настенными панелями (Wallboard Manager). Комплекс Avaya IP Office поддерживает 30 стандартных настенных панелей или 75 панелей на базе ПК. Все они могут использоваться как отдельными операторами, так и для отображения информации, которая должна быть доведена до всего персонала операторского 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 менеджеру).

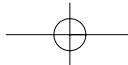
Менеджер отчетов (Report Manager). Подробные ретроспективные отчеты – лучший инструмент для анализа использования ресурсов операторского центра и повышения производительности. Report Manager включает 70 стандартных шаблонов для оценки общей, групповой и индивидуальной производительности. При необходимости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

Чтобы управлять – нужно измерять

Обработка стандартных запросов. В любой момент может наступить "час пик", когда все агенты будут заняты. Три человека позвонят, чтобы спросить, как проехать на фирму, двоим понадобится телефон 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 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 наборы вопросов и создавать новые.

Компьютерная телефония (CTI). Средствами компьютерной телефонии на экран ПК автоматически выводятся все данные о позвонившем абоненте (история покупок и т.д.). 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.





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 обслуживание комплекса Avaya IP Office.

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

Разнообразные средства связи (мультимедиа). 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. В профессионально оформленных графических отчетах отображаются фактические данные и тренды, что помогает повысить качество оказываемых услуг. Все отчеты готовы к представлению руководству, и менеджерам больше не требуется проводить анализ огромных массивов статистических данных, подготавливая доклад о работе своей группы.

Модульность. На начальном этапе можно приобрести только самые необходимые компоненты системы с гарантированной возможностью последующего расширения.

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.



IP Telephony

Contact Centers

Unified Communication

Services

© 2004 Avaya

