

AVAYA



Avaya IP Office

Обработка сообщений и вызовов

Продуктивность и производительность

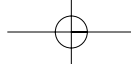


IP Telephony

Contact Centres

Unified Communication

Services



Приложения Avaya IP Office для обработки сообщений и вызовов — надежный способ оптимизации информационных потоков и повышения продуктивности сотрудников. Эти приложения можно внедрить в любой момент, повысив эффективность бизнес-процессов и доходы компании.



Автосекретарь

Быстрый и точный ответ на поступающие вопросы. Автоматическая обработка вызовов, включаемая в комплекс Avaya IP Office, удобна пользователям, особенно звонящим после конца рабочего дня и в обеденный перерыв, и выгодна для компании.



Обработка сообщений

Полный контроль над голосовой и электронной почтой и не только. Avaya IP Office поможет справиться с переполненными почтовыми ящиками. Передаст голосовые сообщения на ПК. Обеспечит администрирование и хранение голосовой и электронной почты в одном почтовом ящике.



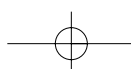
Электронная приемная (Front Desk SoftConsole)

У персонала в вашей приемной очень много свободного времени? Помогают ли они обслуживать клиентов? Avaya IP Office предоставит операторам необходимые средства для обработки вызовов и персонализированного общения с клиентами.



PhoneManager

Телефон — это не только аппарат для ведения переговоров. С помощью Avaya IP Office все сотрудники могут превратить телефон в персональный функциональный комплекс, который поможет в управлении коммуникационными процессами и повысит эффективность связи и переговоров.





Обработка сообщений

Когда-то сообщения использовались только для ответа на телефонный звонок, если некому было снять трубку. Сейчас правильное решение обработки сообщений играет огромную роль в бизнесе, позволяя сотрудникам и партнерам обмениваться критичной информацией в любое время и из любой точки.

Avaya IP Office предоставляет разнообразные возможности обработки сообщений, конфигурируемые в соответствии с индивидуальными предпочтениями сотрудников и менеджеров. Например, система позволяет отправлять и переадресовывать сообщения в один или несколько почтовых ящиков, адресовать сообщения по имени, добавочному номеру или с использованием встроенного системного справочника. Покидая рабочее место, сотрудник может настроить систему на "поиск", и она сообщит ему о поступлении

Централизованная обработка сообщений для нескольких офисов

Способность сетевого объединения комплексов Avaya IP Office создает идеальное решение для организаций с несколькими филиалами. Предусмотрена синхронизация справочников для автоматического обновления. Администрирование сети осуществляется централизованно, за счет чего оптимизируются потоки информации и снижаются затраты на сопровождение системы. Поддержка протокола VPIM в системе VoiceMail Pro позволяет подключаться по сети к любому серверу сообщений, совместимо с VPIM, еще больше облегчая общение.

Продуманная обработка вызовов повышает продуктивность всех сотрудников

В комплекс Avaya IP Office встраиваются десятки функций обработки вызовов, упрощающие управление сотнями звонков, ежедневно поступающих в компанию.

Переадресация с возвратом (Assisted Transfer). Функция осуществляет мониторинг переадресованных вызовов и при неответе возвращает вызов абоненту или направляет его в систему обработки сообщений, позволяя избежать появления безответных вызовов (и неудовлетворенных клиентов).

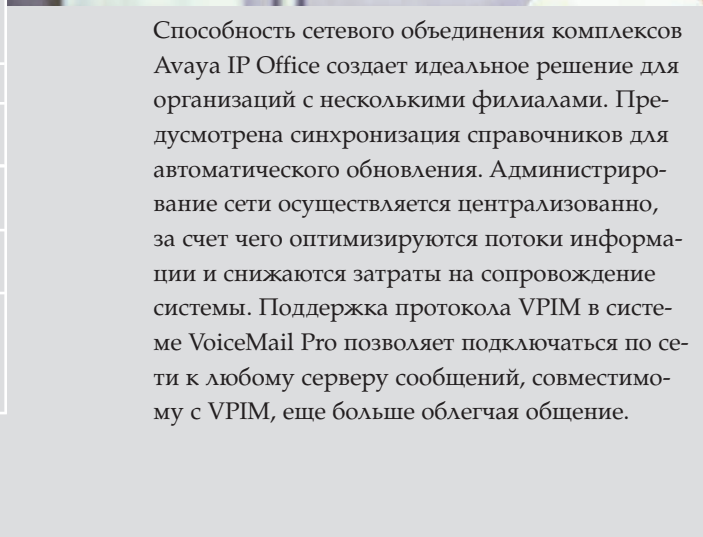
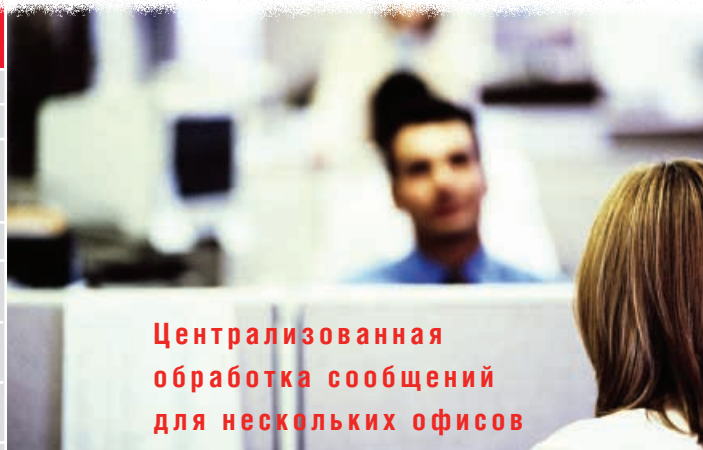
Офис-менеджер (Office Assistant). С помощью программируемых контактов в Avaya IP Office можно автоматизировать различные офисные действия. Так, пользователи с телефона могут включать отопление или открывать двери офиса.

Удаленный доступ. Находясь вне офиса, сотрудники имеют возможность, пользуясь "персональным номером", принимать вызовы на удаленный телефон точно так же, как на добавочный номер в офисе. Таким образом, пользователи всегда находятся на связи. Предусмотрено удаленное включение и выключение голосовой почты, переадресация электронной почты на указанный адрес, редактирование номеров переадресации вызова и номеров дозвона, например, для направления вызовов на мобильный или домашний телефон. Система также может уведомлять о поступлении новых сообщений, автоматически набирая внутренний или внешний номер пользователя.

Уведомление о срочном вызове (Whisper Announce). Функция поможет занятому на линии сотруднику определить важность нового входящего звонка и в соответствии с этим принять или отклонить вызов. При поступлении вызова автомат просит звонящего представиться и направляет полученную информацию вызываемому сотруднику, который и решает, как поступить в каждом конкретном случае.

Оптимизация конференц-связи

Сейчас, когда все большая часть персонала работает дома или в других удаленных точках, регулярная конференц-связь помогает быть в курсе событий и поддерживать эффективное сотрудничество. Решение Avaya IP Office Conferencing, используемое в качестве конференц-моста, позволяет отказаться от дорогих услуг конференц-связи, предоставляемых третьими фирмами. С его помощью легко организовать групповую встречу, провести совещание с клиентами, упростить общение с заказчиками и т.п. Средства веб-администрирования приложения Power Conferencing позволяют организовывать конференции и обмениваться информацией через веб. Если компания регулярно проводит конференции, обращаясь к услугам сервис-провайдера, тогда решение IP Office Conferencing окупится очень быстро.





Оптимизация информационных потоков компании

В современном бизнесе каждый звонок — это и новая возможность, и новые задачи. Может позвонить как потенциальный клиент, первый раз обратившийся в компанию, так и постоянный заказчик, у которого возникли проблемы. Но в любом случае вызов должен быть обработан профессионально и индивидуально.

Как маршрутизируются входящие вызовы? Как обрабатывается ситуация перегрузки? Легко ли дозвониться нужному сотруднику напрямую? Все ли сотрудники оснащены мобильными телефонами и могут принять звонок в любом месте офиса?

Звонки, оставшиеся без ответа, так же как и звонки, на которые ответили недостаточно быстро или недостаточно профессионально, — это потерянные компанией деньги. И предотвратить эти потери помогут правильно выбранные решения маршрутизации вызовов и обработки сообщений.

Автоматическая маршрутизация вызовов

Сегодня многие компании просто не могут нормально функционировать без системы автоматической обработки вызовов, которая приветствует звонящих, сообщает информацию, подготовленную в виде заранее записанных сообщений, и направляет на нужный номер, например, вот так: "для соединения с отделом продаж нажмите 1, с отделом сервиса — нажмите 2, для вызова оператора нажмите 3 или наберите добавочный номер, с которым Вы хотите соединиться". Автоматическая обработка вызовов может использоваться постоянно для всех входящих вызовов, в качестве резерва в периоды большой загрузки операторов, а также для маршрутизации факсов.

В комплекс Avaya IP Office встроена полнофункциональная система автоматической обработки вызовов, легко адаптируемая к конкретным нуждам компании. Так, можно установить разные способы обработки звонков для разного времени суток или подключить к системе телефонный справочник, который позволит набрать номер, зная имя нужного сотрудника.

Обработка вызовов на персональном компьютере

Avaya IP Office PhoneManager

Программные функции приложения Avaya IP Office PhoneManager значительно облегчают обработку вызовов. Непосредственно со своих ПК любой сотрудник может получить идентификатор вызывающего абонента, посмотреть историю вызовов, наблюдать за очередью и даже звонить непосредственно с ПК или ноутбука.

Avaya IP Office включает три версии приложения PhoneManager:

PhoneManager Lite. Единый коммуникационный инструмент для всех сотрудников компании. Графический интерфейс обеспечивает четкое представление информации и может "всплывать" при необходимости.

PhoneManager Pro. Все функции PhoneManager Lite плюс интеграция с ПО управления контактами для расширения функциональности всплывающего окна с информацией о клиенте. Сотрудники могут работать с голосовой почтой и вести временную статистику, включая время и стоимость разговора. С помощью PhoneManager Pro можно даже открывать двери офиса.

iPhoneManager Pro. Версия PhoneManager Pro, включающая программный IP-телефон. Все функции выполняются посредством мультимедийного ПК, при этом телефонный аппарат не требуется.



Если в операторском центре функционирует автоматическая обработка вызовов, звонящие абоненты могут получать уведомления об оставшемся времени ожидания, а также о других вариантах обработки их вызовов.

Автоматическая обработка вызовов в составе Avaya IP Office — это не только автоматический ответ на поступивший вызов, но еще и экономичный способ оказания индивидуальных услуг.

Голосовая и электронная почта в одном ящике

Практически все в современном бизнесе тратят часы на обработку голосовой и электронной почты. С помощью Avaya IP Office можно сэкономить время, затрачиваемое на обработку сообщений, и использовать его, чтобы действовать в соответствии с полученной информацией. Процесс объединенной обработки сообщений комплекса Avaya IP Office обеспечивает доступ к сообщениям голосовой и электронной почты

с помощью одного почтового ящика. Все сообщения отображаются на одном экране. Голосовую почту можно отправить в качестве вложения по электронной почте и получить ее с удаленного ПК без необходимости набирать номер телефонной системы. Голосовые сообщения хранятся и пересылаются точно так же, как и сообщения электронной почты.

Благодаря интеграции с почтовым сервером Microsoft® Exchange комплекс Avaya IP Office сможет доставить голосовую почту непосредственно на почтовый сервер в формате, совместимом с электронной почтой. В приложении Microsoft® Outlook, а также в других почтовых клиентах, такие сообщения будут иметь вложение в формате WAV. Информация о вызывающем абоненте — номер, имя или добавочный номер — записывается в заголовок письма.

Получив голосовое сообщение в формате e-mail, пользователь может прослушать его через ПК или через телефон. Обращаться к таким сообщениям можно даже в процессе прослушивания.

Два варианта приложения обработки сообщений

Приложения обработки сообщений Avaya IP Office способствуют оптимизации повседневных задач и положительно влияют на рентабельность.

VoiceMail Lite. Приложение обработки сообщений в комплекте Avaya IP Office предоставляет широкий спектр функций и возможностей для малого офиса. Ни одно сообщение, когда бы оно ни пришло, не останется без ответа.

VoiceMail Pro. Расширенный вариант решения обработки сообщений, включающий все функции VoiceMail Lite с поддержкой большего количества пользователей и настраиваемых параметров. Широкие возможности, гибкость и эффективность VoiceMail Pro рассчитаны на развивающиеся предприятия.

VoiceMail Lite	VoiceMail Pro
Входит в комплект поставки	Опция
Обрабатывает до 4 вызовов одновременно	Обрабатывает до 30 вызовов одновременно
Обработка сообщений и автоответчик	Расширенная обработка голосовых вызовов на уровне операторского центра; выполняет обработку сообщений для всех удаленных сайтов в сетевой среде
Запись персональных приветствий	Разнообразные настройки, до 21 языка
Удаленный доступ к сообщениям	Разнообразные функции удаленного доступа к сообщениям, например, персональный номер
Сигнал контроля посылки вызова (Ringback) для внутренних номеров	Сигнал контроля посылки вызова (Ringback) для внутренних и внешних номеров
Простая очередь вызовов	Уведомления о состоянии очереди (положение в очереди и время ожидания)
Средства повышения продуктивности	Многоуровневая автоматическая обработка вызовов
• Базовые функции операторского центра	Интегрированная голосовая и электронная почта
• Уведомление о голосовой почте по E-mail	Настройка потоков обработки вызовов (по времени)
• Удаленное уведомление о голосовой почте	Поддержка протокола VPIM
• Услуги голосовой почты для групп искания	Система IVR выполняет трансляцию синтеза речи (опция Text-to-Speech) и обеспечивает доступ к базам данных третьих фирм
Указание времени, даты и номера вызова	Вызывающий абонент может получить доступ к реальному сотруднику в процессе записи сообщения
Возможность копирования сообщений другим адресатам	– Переадресация с возвратом (Assisted Transfer) – Совместимость с Campaign Manager™ – Запись вызовов – Уведомление о срочном вызове (whisper announce)

Операторы компании — важный ресурс в обслуживании клиентов

Зачастую телефонистки, операторы и секретари первыми принимают важные звонки, поступающие в компанию. Приложение Avaya IP Office eConsole позволит им участвовать в реализации стратегии взаимодействия с клиентами, обеспечивая персональное обслуживание за пределами операторского центра.

С помощью графического интерфейса создается сценарий, содержащий ответы на общие вопросы и принципы приоритизации входящих вызовов. Консоль с обычной клавиатурой и мышью проста в управлении как для опытных пользователей, так и для новичков. Графический дисплей позволяет выбрать варианты обработки вызова, осуществить быстрый набор и проводить мониторинг статуса всех линий (операторы сразу видят свободные и занятые линии).

Интегрированное решение на службе бизнеса

В условиях жесткой конкуренции правильно выбранная коммуникационная система поможет повысить продуктивность и улучшить качество обслуживания клиентов. Avaya предлагает широкий спектр решений, разработанных специально для современного бизнеса.

Недорогие и масштабируемые решения Avaya позволяют гибко выбрать минимальную начальную конфигурацию для последующего расширения при поддержании низкой стоимости владения. Они рассчитаны на интеграцию с действующими коммуникационными решениями, включая приложения для операторских центров Avaya IP Office, что позволяет в ходе развития бизнеса использовать текущие инвестиции и защитить будущие, поддерживая постоянно высокое качество обслуживания клиентов. Далеко не каждое конкурентное решение обеспечивает такой уровень интеграции.

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