

Avaya Aura™ Contact Center 6.1

Обзор

Avaya Aura™ Contact Center 6.1 (AACC 6.1) – это решение для голосовых и мультимедийных коммуникаций, которое учитывает контекст, предоставляет возможность совместной работы и позволяет прогнозировать, автоматизировать и ускорить взаимодействие с клиентами. AACC 6.1 осуществляет интеллектуальную маршрутизацию, направляя до шести одновременных вызовов к наиболее подходящим операторам через унифицированный интерфейс. Создавая комплексное представление о клиенте и определяя контекст взаимодействия, AACC 6.1 позволяет организациям добиться максимальной удовлетворенности клиентов таким образом, чтобы постоянно обеспечивать высочайший уровень взаимодействия. AACC 6.1 дает возможность обращаться к клиентам проактивно, с использованием исторической и контекстной информации, обеспечивая таким образом повышение качества взаимодействия и рост производительности труда операторов и супервизоров. Результатом является первоклассный уровень обслуживания клиентов и устойчивый рост бизнеса.

Являясь программным приложением, устанавливаемым на имеющиеся в продаже готовые серверы, Avaya Aura™ Contact Center 6.1 представляет собой идеальный выбор для клиентов, которым необходимо гибкое, открытое и надежное мультимедийное решение. Кроме того, на это решение могут перейти клиенты, решившие обновить любую из следующих систем:

- Avaya Aura™ Call Center Elite (если клиенты хотят добавить к системе голосовой связи Elite мощные возможности взаимодействия по мультимедийным каналам)
- Avaya Contact Center Express
- Avaya Aura™ Communication Manager 5.2 и Avaya Aura™ for Midsize Enterprise CM 5.2.1
- Avaya NES SCCS, Contact Center 6.0, 7.0 или 7.1, работающие через интерфейс Application Messaging Link на Avaya CS1000
- Avaya NES CC 7.0 или 7.1, использующие интерфейс SIP/OCS к Avaya CS1000
- Avaya NES CC 7.1 Express, использующую интерфейс SIP к Avaya CS1000

Характеристики и преимущества

Avaya Aura™ Contact Center 6.1 предлагает дополнительные и расширяет существующие возможности, помогая организациям любого размера повысить удовлетворенность клиентов, выручку и прибыльность, а также производительность операторов и супервизоров при одновременном сокращении капитальных и операционных расходов. AACC 6.1 позволяет удовлетворить потребности руководителей и специалистов любого уровня, в том числе руководителей направлений бизнеса, менеджеров контакт-центров, менеджеров по ИС/ИТ и операторов. Далее описываются некоторые ключевые возможности решения:

Эффективность операторов

- **Avaya Aura™ Agent Desktop:** Это унифицированное рабочее место позволяет операторам одновременно обслуживать несколько контактов с использованием различных видов связи. Функции обработки электронной почты, разнообразные подсказки, интеллектуальный автоответ, возможности передачи веб-страниц и обработка обращения с учетом контекста способствуют значительному повышению производительности операторов, снижая затраты на обучение.

- **Качество работы, мотивация и производительность операторов:** Возможность гибкой организации работы операторов, в том числе на дому, позволяет менеджерам контакт-центров нанимать лучших операторов, мотивировать их, повышать их производительность и уменьшать отток кадров. Avaya Aura™ Offsite Agent – опциональный дополнительный модуль, который в настоящее время поддерживается для контакт-центров, где используется система Avaya CS1000.
- **Проактивное взаимодействие:** Функция обзвона в режимах Preview (с предварительным резервированием оператора) и Progressive (с переключением на любого свободного оператора) позволяет организациям любого размера использовать своих операторов для операций, направленных на повышение выручки. Возможность обратиться к клиенту и своевременно предоставить необходимую информацию способствует увеличению количества продаж, что приводит к повышению выручки и прибыльности. Кроме того, это помогает оптимизировать тип и количество входящих обращений.

Эффективность супервизоров

- **Service Creation Environment (SCE):** Благодаря наличию меню типа "перетаски и отпусти" графический пользовательский интерфейс SCE (среды создания сервисов) позволяет легче и более эффективно создавать сценарии маршрутизации, способствуя уменьшению числа ошибок и потребности в специализированных ресурсах. Что еще более важно, эта среда облегчает и ускоряет модификацию операций в соответствии с меняющимися требованиями бизнеса.
- **Упрощенное администрирование:** Наличие единого веб-интерфейса администрирования, предназначенного для супервизоров и менеджеров контакт-центров, способствует упрощению конфигурирования, устранению дублирования, уменьшению числа ошибок, а также сокращению времени и затрат на внедрение. Кроме того, данный интерфейс позволяет менеджеру контакт-центра централизованно управлять распределенными узлами контакт-центра через Интернет.
- **Унифицированная отчетность:** Встроенная система создания отчетов позволяет генерировать самые разные отчеты – стандартные и модифицированные, табличные и графические, по историческим данным и в реальном времени – и включает функцию динамической фильтрации, обеспечивая понятное пред-

ставление ключевых индикаторов производительности (KPI), суммарной информации по контактам и консолидированных отчетов. Использование этой системы способствует ускорению анализа данных и позволяет выделить больше времени на индивидуальный инструктаж операторов, тем самым предоставляя возможность значительного повышения производительности операторов и супервизоров.

Архитектура, масштабируемость, безопасность и надежность

- Решение на основе открытых стандартов:** Архитектура Avaya Aura™ Contact Center 6.1, основанная на SIP, позволяет легко создавать, внедрять и обслуживать всплывающие окна, обеспечивая сокращение затрат времени, кадровых и финансовых ресурсов, необходимых для внедрения новых возможностей с целью дальнейшего обогащения контекста и информации, предоставляемых операторам. Использование веб-сервисов, разработанных на основе стандартов, способствует упрощению интеграции контакт-центра и бэк-офисных приложений, позволяя организациям любого размера быстро и легко адаптироваться к изменениям. Например, веб-сервис Avaya Open Queue позволяет направлять в контакт-центр сообщения и вызовы по любым каналам, в том числе из социальных сетей Twitter и Facebook. Кроме того, с помощью веб-сервисов обеспечивается быстрая и простая интеграция с Salesforce.com и другими CRM-системами. Разработка решения на основе SIP обеспечивает простоту архитектуры и уменьшение потребности в развертывании систем компьютерной телефонии, сопровождающемся значительными затратами времени и средств.
- Уменьшение места, занимаемого серверами, и масштабируемость:** Решение Avaya Aura™ Contact Center 6.1 можно использовать в контакт-центрах различного размера – состоящих из одного сервера, центрах среднего размера, и крупных корпоративных контакт-центрах. Распределенные виртуализированные контакт-центры на основе Avaya CS1000 могут включать до 30 узлов.
- Аутентификация и повышенная безопасность:** Новые возможности системы безопасности включают однократный ввод пароля и поддержку аутентификации посредством Microsoft Active Directory, что способствует уменьшению необходимости в повторной аутентификации.

Платформа	Релизы	Число операторов только для голосовой связи	Число операторов для мультимедийной связи (включая голосовую)
Avaya Aura™ (MBT)	5.2.1	300	300
Avaya Aura™ (отдельно)	5.2.1	1000	1000
Avaya Aura™ с Elite	5.2.1	0*	300 (MBT) 1000 (отдельно)
CS1000 SIP	5x, 6x, 7x	1500	1500
CS1000M AML	5x, 6x	2250	2250
CS1000E AML	5x, 6x	3350	3000
CS1000E AML	7x	5000	3000

* Имеется в виду число каналов голосовой связи на АСС. Клиенты могут использовать операторов только для голосовой связи на Elite (в соответствии с характеристиками Elite).

- Надежность:** Резервирование в реальном времени и автоматическое переключение всех основных компонентов приложения – обработки вызовов, поддержки мультимедийных каналов, администрирования и компьютерной телефонии, – способствующее бесперебойной работе благодаря полностью автоматизированному восстановлению.
- Виртуализация:** Поддержка виртуализированных сред Microsoft Hyper V и VMWare обеспечивает экономию капитальных и операционных расходов за счет гибкости консолидации и развертывания серверов.
- Обширная экосистема сторонних разработчиков:** Использование SIP, SOA и веб-сервисов позволяет большому числу сторонних разработчиков приложений разрабатывать и интегрировать приложения, нацеленные на удовлетворение специфических потребностей конкретных организаций.
- Avaya Voice Portal (AVP):** Голосовой портал Avaya Voice Portal 5.1 может использоваться в качестве системы интерактивного самообслуживания для решения Avaya Aura™ Contact Center. AVP – программная платформа, обеспечивающая возможности интеллектуального выбора операторов, сегментации и расширенной обработки ожиданий. В состав AVP входит передовая среда разработки Dialogue Designer, позволяющая быстро создавать процессы и последовательности операций.
- Avaya Aura™ Workforce Optimization (AAWFO):** Avaya Aura™ Workforce Optimization представляет собой унифицированный пакет приложений, обеспечивающий анализ и оптимизацию взаимодействия с клиентами в масштабе контакт-центра. Решение AAWFO обеспечивает компаниям получение информации, необходимой им для принятия правильных решений в отношении операторов и процессов и повышения качества обслуживания клиентов.
- Avaya Contact Center Control Manager (ACCCM):** Решение Avaya Contact Center Control Manager предназначено для централизованного управления операциями приложений Avaya для контакт-центров (Avaya Aura™ Contact Center, Call Center Elite и т.д.). Возможности решения включают однократное определение и текущее управление следующими элементами и данными систем контакт-центров: операторами, навыками, векторными добавочными номерами по телефонному справочнику, добавочными номерами, потоками вызовов, часами работы системы интерак-

Интегрированный программный пакет для контакт-центра



тивного голосового самообслуживания, динамическими подсказками и содержимым меню.

Удовлетворенность клиентов

- **Расширенные возможности доступа:** Интеллектуальная маршрутизация до шести мультимедийных контактов, в том числе голосовых вызовов, мгновенных сообщений, сообщений веб-чата, SMS-сообщений, электронной почты, голосовой почты, факсимильных и отсканированных документов, с использованием открытой универсальной очереди обеспечивает клиентам расширенные возможности для контакта. Поддержка мультимедийных контактов позволяет организациям любого размера реализовать концепцию "бизнеса без перерывов", расширяя возможности клиентов и облегчая доступ.
- **Сохранение контекста:** Такая информация, как сведения о непосредственных предшествующих действиях клиентов, исторические данные и социальные характеристики, помогает прогнозировать потребности пользователей, повысить долю вопросов, разрешаемых с первого обращения, и эффективность контакт-центра. Сохранение контактных данных клиента на сервере SIP Media Application Server обеспечивает операторам, экспертам и супервизорам доступ к информации о контексте конкретного клиента. Указанная информация о контексте затем будет использоваться модулем назначения заданий для оптимального выбора доступных ресурсов контакт-центра и организации при входящих вызовах от клиента.
- **Интеграция социальных сетей:** Легкая интеграция социальных сетей позволяет менеджерам создавать, развивать и продвигать имидж бренда, а также — что не менее важно — разрешать проблемы, не дожидаясь, пока они примут катастрофические масштабы. Avaya Aura™ Contact Center 6.1 поддерживает интеграцию с решением Avaya Social Media Manager, осуществляющим классификацию контактов Twitter и Facebook, что позволяет приоритезировать их и направлять на обработку операторам контакт-центра.

Выгода для вас

По мнению компании Avaya, развитие взаимодействия с клиентами будет идти в направлении максимального повышения качества обслуживания. Усиление конкуренции, изменение демографической ситуации, распространение новых средств коммуникации и рост запросов клиентов заставляют компании постоянно повышать уровень обслуживания и эффективно управлять возможностями, предоставляемыми клиентам.

Для управления обслуживанием клиентов крайне важен контекст. Информация о последних операциях клиента, исторические сведения, данные о его покупках и предпочтениях обеспечивают богатый контекст для взаимодействия с конкретным клиентом. Компании, использующие этот контекст для повышения уровня обслуживания, выделяются из среды конкурентов.

Avaya Aura™ Contact Center 6.1 — это основанное на стандартах решение для взаимодействия с клиентами, которое позволяет организациям любого размера:

- Расширять возможности доступа клиентов с целью повышения их удовлетворенности и лояльности
- Повышать загрузку и производительность операторов благодаря возможности одновременной обработки нескольких контактов и оптимизации эффективности операторов
- Использовать данные о клиентах, как исторические, так и получаемые в реальном времени, для формирования соответствующего контекста при каждом взаимодействии с клиентом и разрешения вопросов с первого обращения
- Предоставить менеджерам возможности, необходимые для управления контакт-центром, анализа производительности с использованием унифицированной отчетности и использования наилучших методов для непрерывного повышения маневренности контакт-центра

- Управлять обслуживанием клиентов, осуществляемым автоматизированно или с помощью операторов, обеспечивая быстрое решение проблем и повышение выручки
- Перейти от постановки в очередь и маршрутизации к выбору ресурсов и назначению заданий
- Использовать SIP, SOA и веб-сервисы для гибкой организации взаимодействия с клиентами, приобретения имиджа "компании, открытой для клиентов", сокращения расходов и упрощения, а также интеграции с бизнес-процессами и социальными сетями
- Обеспечить пути миграции с целью защиты, расширения и роста инвестиций, оптимизации расходов и повышения производительности
- Упростить развертывание надежных, отказоустойчивых контакт-центров, способных обеспечить бесперебойную работу

Организации могут реализовать эти преимущества, сохраняя инвестиции в существующую инфраструктуру, повышая доступность услуг, гибкость и безопасность, а также сокращая капитальные и операционные расходы.

Дополнительная информация

Более подробную информацию о решении Avaya Aura™ TM Contact Center 6.1 можно получить у менеджера Avaya по работе с клиентами, авторизованного партнера Avaya, а также на сайте avaya.ru.





Краткий обзор требований Avaya Aura™ CC 6.1

Коммутатор	Avaya Aura™ Communication Manager (CM) 5.2.1 (отдельно) и Avaya Aura™ CM 5.2.1 для среднего бизнеса; Avaya CS1000 R 5.0, 5.5, 6.0, 7.0
Операционная система	Windows Server 2008 R2, 64-разрядная, версии Standard или Enterprise
Клиент	Windows XP, Vista, Windows 7.0
Процессор	Quad Xeon 2,8 ГГц с ОЗУ 8 Гбайт
Виртуализация	Microsoft Hyper V, VMware vSphere 4.0
Устройства операторов / супервизоров	<p>Конфигурации Avaya Aura™ Contact Center 6.1 с Avaya Aura™ 5.2.1 (включая MBT 5.2.1):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Включает программный IP-телефон (входит в Avaya Aura™ Agent Desktop) • Настольные IP-телефоны серии 4600 • Настольные IP-телефоны серии 9600 <p>Конфигурации Avaya Aura™ Contact Center 6.1 с NES CS1000:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Серия 11xx (для операторов или супервизоров) • Серия 1150E • Серия 12xx (для операторов или супервизоров) – рекомендуется 1230 • i2002 (для операторов) • i2004, программный телефон i2050, M3904 и M3905 (для операторов или супервизоров)

Краткий обзор возможностей, поддерживаемых Avaya Aura™ Contact Center 6.1

Рабочее место оператора	Avaya Aura™ Agent Desktop (AAAD)
Мультимедийная поддержка	Полная интегрированная поддержка любых доступных способов связи: голосовой связи, электронной почты, мгновенных сообщений, веб-чата, факса, SMS, с единой контактной информацией пользователя.
Одновременная обработка нескольких контактов	Оператор может одновременно обрабатывать до 6 контактов (один голосовой вызов и до пяти дополнительных неголосовых способов связи).
Удаленная работа операторов	Решение Avaya Aura™ Offsite Agent обеспечивает удаленную работу операторов, например на дому или через мобильный телефон.
Виртуальный контакт-центр	Поддержка маршрутизации голосовых вызовов и электронных данных с направлением их наиболее подходящим операторам в рамках сети, которая может включать до 30 узлов, объединенных в единый виртуальный контакт-центр. Эта возможность предоставляется только для конфигурации Avaya CS1000.
Отчетность	Предоставление детализированных и настраиваемых отчетов по информации в реальном времени и историческим данным о голосовых вызовах и мультимедийных контактах.
Программирование/последовательность операций	Встроенная графическая среда создания сервисов Service Creation Environment (SCE). Полная поддержка традиционных текстовых скриптов с возможностью их импорта в SCE.
Самообслуживание	Avaya Voice Portal; MPS 500 или MPS 1000 3.0, 3.5 (FP 2/3)
Проведение кампаний с исходящими вызовами	Встроенная функция обзвона в режимах Preview и Progressive с помощью встроенного менеджера кампаний (требуется отдельная лицензия RTU).
Оптимизация работы персонала	<p>Встроенный компонент Avaya Aura™ Workforce Optimization (AAWFO) не требует отдельного конфигурирования и приобретения отдельной лицензии (лицензии DMCC, TSAPI и CTI)</p> <p>Примечание: Функция записи вызовов, осуществляемых через SIP, станет доступна для конфигураций CM в декабре 2010 года, а для конфигураций CS1000 – в марте 2011 года.</p>

О компании Avaya

Avaya – мировой лидер в области бизнес-коммуникаций. Компания разрабатывает решения для унифицированных коммуникаций, контакт-центров, передачи данных и предоставляет сопутствующие услуги, предлагая их крупнейшим мировым компаниям и организациям как напрямую, так и через обширную сеть бизнес-партнеров. Предприятия разного уровня полагаются на передовые коммуникационные решения от Avaya, позволяющие повысить производительность работы, качество клиентского сервиса и конкурентоспособность компании. Дополнительную информацию о компании Avaya можно получить на сайте: www.avaya.ru.

AVAYA

INTELLIGENT COMMUNICATIONS

avaya.com

© 2011 Avaya Inc. Все права защищены.

Avaya и логотип Avaya являются товарными знаками Avaya Inc., зарегистрированными в США и других странах.

Все товарные знаки, отмеченные символами ®, TM или SM, являются зарегистрированными товарными знаками или знаками обслуживания компании Avaya Inc.

Все остальные товарные знаки являются собственностью их владельцев. Компания Avaya также может располагать правами на другие термины, используемые в настоящем документе.

Ссылки на Avaya включают подразделение корпоративных решений Nortel, приобретенное 18 декабря 2009 года.

11/10 - GCC4627

