

Avaya Contact Center Control Manager

Улучшая лучшее

Современным компаниям приходится иметь дело с растущими потребностями клиентов и динамично изменяющейся ситуацией на рынке. В условиях постоянно растущего многообразия товаров и услуг при каждом обращении к поставщикам клиенты ожидают максимального внимания и полного и оперативного решения своих вопросов. Не получая искомого внимания и удовлетворения своих потребностей, клиенты переходят к другим поставщикам.

Avaya Contact Center Control Manager – улучшая лучшее

Чтобы решить эти непростые задачи, многие компании инвестировали средства в лучшее из имеющихся вариантов – надежные решения Avaya для контакт-центров, обеспечивающие организациям консолидацию взаимодействия с клиентами по всем каналам. Теперь пришло время получить максимальную отдачу от этих инвестиций.

Avaya Contact Center Control Manager обеспечивает интеграцию с остальными решениями и централизованное управление многочисленными приложениями Avaya для контакт-центров,

в том числе Avaya Call Center Elite, Business Advocate, Avaya Communication Manager (CM), Interaction Center, Contact Center Express, Intelligent Customer Routing, Proactive Contact, Call Management System, Voice Portal/Integrated Response, Work Force Optimization и Application Enablement Services.

Avaya Contact Center Control Manager дополняет решение Avaya Aura Communication Manager за счет предоставления ряда функций и выделения операционно-ориентированных уровней управления, способствуя эффективной оптимизации

всех операций контакт-центра Avaya и позволяя организациям согласованно реагировать в реальном времени на непрерывно растущие потребности клиентов.

Avaya Contact Center Control Manager – уникальная и мощная платформа управления

Avaya Contact Center Control Manager является дополнением к пакету решений Avaya для контакт-центров, обеспечивающим эффективное комбинирование и интеграцию операций управления большим числом компонентов контакт-центра. Оставляя в стороне технические аспекты и составляющие IP-телефонии, Avaya Contact Center Control Manager концентрируется на интуитивно функциональной иерархии и бизнес-логике центра обработки вызовов.

Данное решение позволяет избежать утомительного конфигурирования и обслуживания решения Communication Manager, системы компьютерной телефонии, системы интерактивного самообслуживания (IVR) и системы записи вызовов, обеспечивая легкое однократное определение всех необходимых данных и элементов контакт-центра с последующим централизованным управлением и применением их для продуктов Avaya, перечисленных далее. Используя унифицированный, интуитивно-понятный интерфейс браузера, можно легко задавать и изменять векторные добавочные номера по телефонному справочнику, таблицы маршрутизации на основе политик, векторы, навыки, таблицы часов обслуживания, таблицы маршрутизации на основе векторов, таблицы нерабочих дней, операторов, добавочные номера, последовательности обработки вызовов, часы работы IVR, динамические подсказки и контент меню.

Основные характеристики и преимущества

- Централизованное управление всеми приложениями контакт-центра
- Удобный в использовании веб-интерфейс "тонкого" клиента, обеспечивающий высокий уровень персонализации
- Поддержка работы в многопользовательских средах – полное разделение владельцев и управление доступом на основе ролей
- Поддержка нескольких АСМ одним экземпляром Avaya Contact Center Control Manager
- Модуль управления доступом на основе ролей позволяет нетехническому персоналу легко выполнять задания администрирования
- Возможность эффективного перехода для клиентов, под управлением Avaya Contact Center Control Manager, использующих комбинацию CC Elite и Avaya Aura Contact Center
- Поддержка виртуализации и облачных сетей/вычислений; энергетически-экономное решение с минимальными требованиями к аппаратному обеспечению
- Возможности масштабирования обеспечивают поддержку организаций любого размера
- Интуитивно-понятный графический интерфейс для определения последовательности обработки вызовов и управления векторами
- Полная интеграция с Microsoft Active Directory, однократный ввод пароля



Avaya Contact Center Control Manager предоставляет разнообразные централизованные функции обеспечения безопасности, в том числе возможность применения разрешений на основе ролей к каждому управляемому объекту. Функция работы в многопользовательской среде позволяет назначить каждому управляемому объекту владельца и сконфигурировать такой объект на соответствующей системе Avaya, располагающейся на конкретном физическом объекте. Решение обеспечивает независимость от системы, а также максимальный уровень конфиденциальности и безопасности клиентов.

Avaya Contact Center Control Manager также поддерживает полную интеграцию с *Active Directory*, делая возможным однократный ввод пароля. Развертывание и эксплуатация решения могут быть осуществлены нетехническим персоналом, что

позволяет передать функции управления от ИТ-специалистов руководителям контакт-центров и менеджерам направлений бизнеса, которым предоставляется возможность использовать данное решение в повседневной работе.

Решение Avaya Contact Center Control Manager полностью интегрируется со всеми решениями Avaya для контакт-центров, включая:

- Avaya Aura Communication Manager – централизованное администрирование, единый пункт управления всеми компонентами и элементами контакт-центра
- Avaya Call Management System (CMS) – полная интеграция со словарем CMS
- Avaya IQ
- Avaya Proactive Contact

- Avaya Proactive Outreach Manager (POM)
- Avaya Interaction Center (IC)
- Avaya Contact Center Express (CCE)
- Avaya Aura Contact Center – интегрированные инструменты оптимизируют переход к средам контакт-центров Avaya следующего поколения
- Avaya Voice Portal – система интерактивного голосового меню с веб-ориентированным инструментом создания сценария взаимодействия
- Avaya one-X Agent
- Avaya Workforce Optimization

Возможности продукта

Функции	Avaya Contact Center Control Manager для контакт-центров Avaya	Основные конкуренты
Поддержка сред контакт-центра	Да	Нет
Управление реализациями "коммуникации как услуга" (CaaS), созданными клиентом (внутренними) в рамках единой платформы	Да	Нет (конкурентам для управления реализациями провайдера услуг и реализациями, созданными клиентом, требуются разные инструменты)
Отслеживание объемов использования и биллинг в средах контакт-центров	Да	Нет
Визуальная среда создания сценария обработки вызовов для контакт-центров	Да	Да
Администрирование и конфигурирование унифицированных коммуникаций	Да	Частично (требуется отдельное управление АТС)
Возможности самостоятельного управления для "конечных пользователей" унифицированных коммуникаций	Да	В лучшем случае – частичная поддержка
Администрирование и конфигурирование контакт-центра	Да	Частично (требуется отдельное управление АТС)
Возможности самостоятельного управления для пользователей контакт-центра	Да	Нет
Поддержка брендинга для индивидуальных решений, создаваемых клиентами	Да	Возможны варианты
Интеграция систем сторонних производителей	Да	Обычно не поддерживается в готовых решениях (в отличие от специально разработанных для конкретного клиента)
Поддержка самообслуживания (IVR)	Да	Нет

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.

09/10 - GCC5270

