

Avaya Agile Communication Environment™ Message Drop and Blast API

Решение для массовой коммуникации, ориентированное на пользователя, для быстрой рассылки индивидуализированных сообщений.

Интерфейс прикладного программирования (API) приложения Avaya Agile Communication Environment™ Message Drop and Blast позволяет всем сотрудникам вашей организации, а не только администраторам, быстро передавать важные сообщения клиентам, партнерам и коллегам. Он использует имеющуюся коммуникационную инфраструктуру от одного или нескольких производителей для интеграции запускаемых пользователями уведомлений с бизнес-процессами. Пользователь может записать аудио-объявление, сохранить это сообщение в корпоративной сети, а потом в любой момент отправить его с любого телефона с помощью «набора в одно нажатие» в бизнес-приложении избранному перечню получателей. Это сообщение можно вставить в живой разговор между пользователем и получателем, передать как часть сообщения голосовой почты или разослать в заранее заданное время

более широкому кругу людей. При типичной установке интерфейс прикладного программирования Message Drop and Blast используется для интеграции с системой управления взаимоотношениями с клиентами (CRM), чтобы обеспечить «набор в одно нажатие» и возможность автоматической аудиозаписи и широковещательной рассылки.

Преимущества для пользователя

Увеличение возможностей получения дохода

Сотрудники могут использовать Avaya ACE Message Drop and Blast API в сочетании с системой CRM вашей организации для активного оповещения клиентов о рекламных акциях или предложениях, связанных с их индивидуальными потребностями. Этот подход, ориентированный на пользователя, может

способствовать персонализированным рекламным кампаниям и создавать новые возможности получения дохода.

Улучшение обслуживания клиента

Сообщения, которые не только специально созданы, но и доставляются знакомым представителем сервиса, дают возможность клиенту почувствовать внимание к себе. Способность направлять сообщения большим группам получателей в назначенное время помогает гарантировать информированность всех клиентов о важных для бизнеса событиях.

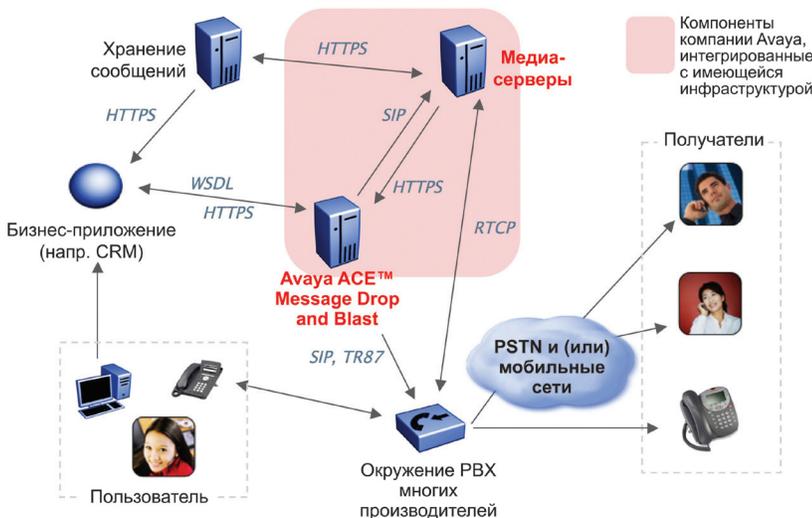
Повышение производительности

Функция Message Drop and Blast автоматизирует для пользователей процесс доставки сообщений, время получения которых важно, и других внешних и внутренних уведомлений для клиентов, партнеров и коллег. Сотрудники могут сэкономить значительное количество времени, отправляя получателям рассылки, поскольку сообщения можно быстро записывать и доставлять с помощью «набора в одно нажатие» непосредственно из бизнес-приложений, таких, как система CRM, с использованием любого типа телефонного аппарата.

Сокращение расходов и соответствие требованиям нормативов

Ваша организация может сократить административные расходы, связанные с изменениями в событиях и процессах, а также с другими причинами нарушения графика. Планируемые стратегии оповещений могут быть предварительно сконфигурированы и предоставлены сотрудникам при необходимости быстрого и эффективного внедрения индивидуальных или массовых коммуникаций после бизнес-событий, условных сигналов или изменений в расписании. Сообщения хранятся в корпоративной сети, а для соответствия требованиям нормативов ведется учет звонков.

Avaya ACE™ Message Drop and Blast API Architecture



Ключевые функции

Запись сообщений

Сотрудник может записывать объявления со своего любимого устройства и хранить их централизованно в корпоративной сети. Когда пользователь включает функцию записи сообщений, устройство пользователя автоматически подключается к медиа-серверу. Пользуясь голосовыми подсказками, пользователь может записать нужное объявление практически как сообщение голосовой почты. Позднее сохраненное сообщение можно прослушать и разослать всем получателям. Использование этих записываемых по отдельности объявлений можно гибко контролировать, ограничивая или открывая доступ более широкому кругу лиц.

«Набор в одно нажатие» в системах CRM с помощью любого телефонного устройства

Функция «набора в одно нажатие» позволяет сотруднику совершать звонки клиентам непосредственно из бизнес-приложения, такого, как система CRM, независимо от типа устройства пользователя (напр., программный телефон, настольный телефон или система Turret). С помощью функции «набора в одно нажатие» пользователь может выбрать в каталоге абонента и выполнить звонок. Интерфейс Message Drop and Blast API автоматически соединяет устройство пользователя с вызываемым абонентом в отличие от других приложений управления звонками сторонних производителей, которые сначала совершают звонок на телефон пользователя, а потом звонят адресату. При завершении звонка приложение предоставляет различную статистику по звонку, чтобы было возможным обновление журнала звонков для выбранного адресата. Эти детали включают в себя время, дату и продолжительность звонка с возможностью включения дополнительных подробностей, таких, как обсуждаемые темы и любые действия или последующие шаги, вытекающие из общения.

Message Drop

Функция Message Drop позволяет пользователям вставлять в текущий разговор аудио-сообщения. Аудио-сообщение можно воспроизвести непосредственно адресату во время разговора или вставить, когда звонок будет передаваться в голосовую почтовую систему адресата. Как только соединение будет установлено, пользователь может завершить звонок в ходе воспроизведения сообщения и перейти к выполнению других звонков. После завершения воспроизведения объявления приложение предоставляет статистику звонка. Эта статистика включает время и дату звонка, его продолжительность, информацию о пересылке звонка в голосовую почтовую систему и идентификатор воспроизведенного объявления.

Message Blast

Функция Message Blast позволяет пользователям отправлять в назначенное время предварительно записанное сообщение выбранной группе лиц. Пользователь может выбирать сообщение, перечень клиентов для получения сообщения и назначать дату и время доставки сообщения. Интерфейс Message Drop and Blast API координирует доставку сообщения в надлежащее время избранному адресату. При отправлении сообщения каждому адресату приложение предоставляет информацию для обновления журнала звонков адресата. Статистика включает в себя время и дату отправки сообщения, информацию об успешной (неуспешной) его доставке и идентификатор, связанный с воспроизведенным сообщением.

Другие преимущества

Интеграция с коммуникациями многих производителей

Интерфейс Message Drop and Blast API не только интегрирует ориентированное на пользователя уведомление с бизнес-приложениями, но и разработан для совместимости с различными УАТС одного

и разных производителей, включая сервер Avaya Communication Server 1000 версии 4.5, а также Avaya Aura™ Communication Manager. Продолжается разработка адаптеров других коммуникационных систем.

Добавление других приложений для ускорения окупаемости

Интерфейс Message Drop and Blast API работает в окружении Avaya Agile Communication Environment™, платформе ПО, упрощающей процесс интеграции коммуникационных систем многих производителей с бизнес-приложениями как с помощью инструментария ИТ-разработчика, так и с помощью пакета подготовленных приложений. Эти решения как для мобильных и настольных унифицированных коммуникаций, так и для бизнес-процессов с возможностью коммуникаций могут сочетаться в окружении предприятия для еще более высоких финансовых результатов и более быстрой окупаемости вложений.

Надежное внедрение с использованием службы Avaya Professional Services

Служба Avaya Professional Services – ведущий интегратор решений унифицированных коммуникаций, способный помочь предприятиям оснастить бизнес-приложения возможностями коммуникации, применяя комплексный обзор операционных и технологических элементов всего решения.

Узнайте больше

Чтобы подробнее узнать о том, как окружение Avaya Agile Communication Environment™ может помочь вашей организации обрести преимущество в конкурентной борьбе посредством интеграции бизнес-процессов с имеющимися системами коммуникаций, обратитесь к своему менеджеру по работе с клиентами или Уполномоченному партнеру Avaya или посетите сайт www.avaya.com.

О компании Avaya

Avaya – мировой лидер рынка систем корпоративных коммуникаций. Компания разрабатывает решения для унифицированных коммуникаций, системы для контакт-центров и сопутствующие продукты, предоставляя их крупнейшим мировым компаниям и организациям как напрямую, так и через обширную партнерскую сеть. Предприятия разного уровня полагаются на совершенные коммуникационные решения от Avaya, которые позволяют увеличить производительность работы, качество клиентского сервиса и конкурентоспособность компании. Дополнительную информацию о компании Avaya можно получить на сайте: <http://www.avaya.ru>.

AVAYA

INTELLIGENT COMMUNICATIONS

avaya.ru

© Avaya Inc., 2010. Все права защищены.

Avaya и логотип Avaya – торговые марки компании Avaya Inc., зарегистрированные в США и других странах. Все торговые марки, обозначенные символами ®, TM и SM, являются, соответственно, зарегистрированными знаками, товарными знаками и знаками обслуживания компании Avaya Inc.

Все остальные торговые марки являются собственностью соответствующих владельцев. Компании Avaya могут также принадлежать права на другие термины, использованные в настоящей публикации.

Ссылки на компанию Avaya включают в себя компанию Nortel Enterprise business, приобретенную 18 декабря 2009 года. 06/10 • 5095RU