

## Avaya Call Center

### Максимум отдачи от вашего контакт-центра

Требования к контакт-центру как к инструменту достижения конкурентного преимущества сегодня высоки как никогда. Чтобы соответствовать этим требованиям, ваш центр обработки вызовов должен сделать прорыв сразу на нескольких фронтах. В сегодняшнем бизнесе ключевым условием успеха является удовлетворенность клиента. Поэтому очень важно, чтобы ваш контакт-центр обеспечивал комплексный индивидуализированный сервис. Кроме того, вы хотите достичь большего с меньшими затратами. Это значит, что стоимость эксплуатации контакт-центра нужно снижать, вместе с тем увеличивая эффективность и продуктивность работы агентов. При этом необходимо повышать коммерческую отдачу каждого взаимодействия с клиентом, используя такие подходы, как эффективная сегментация клиентуры.

#### Ответ на вызов

Удачное техническое решение может стать решающим фактором в повышении производительности и коммерческого потенциала вашего контакт-центра. Такое решение обеспечивает экономию средств за счет объединения приложений для обработки вызовов с вычислительными приложениями на базе IP-инфраструктуры. Эффективные решения для контакт-центров позволяют агентам оперативно отвечать

на запросы клиентов, обеспечивают оптимальное распределение нагрузки на основе заданных вами алгоритмов обработки заданий (как при избытке вызовов, так и при избытке агентов), наиболее эффективное использование рабочего времени агентов, их квалификации и опыта. Правильно выбранное решение должно легко интегрироваться с другими инструментами повышения производительности в среде, где используются продукты разных фирм. И наконец, самое главное качество хорошего решения для контакт-центра – низкая общая стоимость владения и высокая окупаемость инвестиций.

#### Правильный выбор: Avaya Call Center

Avaya Call Center – программный продукт для управления контактами из пакета Avaya Customer Interaction Suite – имеет все перечисленные, и многие другие, преимущества. Предназначенный для построения гибких масштабируемых решений, которые будут расти вместе с вашим бизнесом, он уже используется в большинстве контакт-центров крупнейших компаний во всем мире. Узнайте о том, как с помощью Avaya Call Center можно усилить ваш бизнес.

#### Версии пакета Avaya Call Center

Программное обеспечение Avaya Call Center построено на базе новаторской технологии автоматического распределения вызовов (ACD). Базовая версия Avaya Call Center Basic является ключевым компонентом Avaya Communication Manager и обеспечивает

ряд основных функций контакт-центра, в том числе, поддерживает контроль обслуживания и интерактивный автоответчик.

Однако возможности Avaya Call Center гораздо шире. С помощью этого приложения вы сможете повысить эффективность обработки вызовов и в целом сделать свой бизнес более продуктивным – в рамках отдельного офиса или всей компании. Его можно использовать на базе существующей инфраструктуры или в конвергентной IP-сети. Большинство фирм, использующих Avaya Communication Manager, покупают один или больше пакетов Avaya Call Center для расширения функциональности своих контакт-центров. Одна из самых популярных функций – это возможность выбрать один из трех вариантов маршрутизации входящих вызовов: переключение на наименее занятого агента, на первого доступного агента или на агента, квалификация которого лучше всего соответствует потребностям конкретного клиента.

## **Два варианта пакета на выбор – для любой компании, большой или малой**

Пакет Avaya Call Center предлагается в двух вариантах, допускающих возможность масштабирования. Вы можете выбрать тот вариант, который лучше всего соответствует вашим потребностям.

### **Avaya Call Center Introductory Offer:**

Весь набор функций ACD, необходимых для обслуживания небольшого

операторского центра, и базовые возможности условной маршрутизации. Поддерживает до 50 агентов. Чрезвычайно выгодная цена в пересчете на одного агента.

### **Avaya Call Center Elite:**

Самый популярный из наших пакетов. Поддерживает такие функции, как Avaya Expert Agent Selection (маршрутизация вызовов в соответствии с компетенцией агентов) и полный набор функций Call Vectoring (условная маршрутизация). Элитная версия обеспечивает эффективное распределение нагрузки между несколькими участками при помощи функции виртуальной маршрутизации Avaya Virtual Routing. В нее также включена система IP Agent Shared Control, предоставляющая всем агентам поддержку IP-телефонии и общий интерфейс программного телефона.

## **Больше функций – больше производительности**

Avaya Call Center – пакет гибких интегрированных приложений, позволяющий упростить работу с клиентами, администрирование контакт-центр, отслеживание результатов и подготовку агентов. Он поддерживает условную («если, то») маршрутизацию вызовов на основе контекстно-зависимых входных сигналов в сочетании с богатыми возможностями выбора ресурсов. Кроме того, функции виртуальной маршрутизации позволяют клиентам, которые обращаются в разные филиалы, в максимальной степени пользоваться ресурсами всей компании.

Такие функции, как Service Level Maximizer, помогают обеспечить гарантированный уровень обслуживания для каждой очереди; это достигается путем оценки уровней обслуживания по операторскому центру и определения приоритетности вызовов. Функция Variables in Vectors (переменные в векторах) позволяет повысить гибкость, упростить администрирование и облегчить централизованное управление. Функция Maximum Occupancy (максимальная занятость) помогает избежать перегрузки агентов, поддерживая их занятость на уровне ниже 100%. Функция Advanced Segmentation (усовершенствованная сегментация) позволяет производить сегментацию клиентуры на основе данных, собранных как из внутренних, так и из внешних (по отношению к контакт-центру) источников. С ее помощью можно реализовать стратегии маршрутизации, обеспечивающие максимальную отдачу от каждого взаимодействия с клиентом, и повысить процент решения вопросов за один звонок.

Avaya Call Center поддерживает стратегии маршрутизации на основе требований бизнеса и позволяет эффективно использовать информацию о клиентах в масштабе всего предприятия для повышения результативности каждого взаимодействия с клиентом. Это решение также отличается высокой универсальностью, оно поддерживает все виды коммуникационной инфраструктуры – как традиционные, на базе коммутации каналов, так и на основе IP. Сегодня Avaya Call Center предлагает еще большую мощность и функциональность, чем когда-либо.

## Новые функции

Кроме перечисленных выше возможностей, Avaya Call Center включает несколько важных новых функций, обеспечивающих консолидацию операторского центра и связанные с этим коммерческие выгоды. Это следующие функции:

- **Усовершенствованная векторизация** – Теперь включает разнообразные функции условной маршрутизации, благодаря которым упрощается управление, и в то же время появляются дополнительные возможности, в частности, повышение доступности / выживаемости благодаря доступу к информации по ресурсам. Новые возможности, такие как дублирование векторов (duplicate vector) и комментирование векторов (vector comments), значительно упрощают управление векторами.
- **ACD Options по агентам** – Позволяет более гибко, на более детальном уровне определять настройки операторского центра.
- **Локальное распределение предпочтений** – Позволяет клиентам, эксплуатирующим распределенный операторский центр, экономить полосу пропускания и/или расходы на транкинг за счет назначения предпочтений местным агентам. Поддержка простых экранных сообщений с функцией Advanced Segmentation – экономичное решение компьютерной телефонии на рабочем месте.

- **Поддержка дополнительных серверов и шлюзов** – Позволяет увеличить производительность крупных операторских центров и за умеренную цену предоставить возможности операторского центра небольшим филиалам, используя шлюз G250.
- **Локальное хранение музыки и объявлений** – Экономия полосы пропускания и/или расходов на транкинг, обеспечение доступности этих услуг в аварийной ситуации.
- **Повышенная мощность** – Возможность объединения контакт-центров и повышенная гибкость для приложений, требующих более высокой детализации. Поддерживает одновременную работу 7 тыс. агентов на одну очередь ACD, и до 7 тыс. агентов в группе по компетенции.

### Avaya Call Center дает существенные выгоды в нескольких сферах.

Повышение качества работы с клиентами за счет:

- Более эффективного использования агентов
- Широких возможностей настройки маршрутизации

Снижение расходов при одновременном повышении эффективности и продуктивности за счет:

- Поддержки специализации агентов
- Поддержки консолидации



Повышение результативности каждого взаимодействия с клиентом за счет:

- Возможности дифференциации обслуживания
- Обеспечения возможности оказывать услуги на основе соглашений об уровне обслуживания

### Гибкость, масштабируемость, интегрированность

Пакет Avaya Call Center состоит из гибких приложений, которые помогут вам получить наибольшую отдачу от средств, вложенных в другие решения по повышению производительности. Эти программы обеспечивают богатую функциональность и надежность как в традиционных TDM-сетях, так и при использовании IP-инфраструктуры. Если вам нужно организовать работу операторского центра в IP-сети, Avaya Converged Network Analyzer обеспечит автоматическую оптимизацию перехода в реальном времени, гарантируя целостность вашей системы голосовой связи и передачи данных.

## Проверенные технологии, проверенный подход

В Avaya Call Center в полной мере реализованы все преимущества, которыми владеет Avaya благодаря своему общепризнанному лидерству в отрасли, богатому опыту в таких областях, как голосовая связь и разработка ПО, и налаженной глобальной сервисной службе.

## Лидерство Avaya

**№ 1** в мире в области решений для операторских центров<sup>1</sup>

**№ 1** в мире в области IP-телефонии<sup>2</sup>

**№ 1** в мире в области унифицированных коммуникаций<sup>3</sup>

Avaya Global Services предлагает пакет услуг, которые вы можете выбирать в зависимости от специфики вашего контакт-центра и вашего бизнеса.

## Avaya Call Center помогает повысить эффективность и продуктивность работы агентов

Avaya Call Center – полностью интегрированное решение для работы с контактами, позволяющее улучшить качество обслуживания клиентов, уменьшить операционные расходы, повысить эффективность и продуктивность труда агентов, и получить максимальную отдачу от каждого взаимодействия с клиентом. Avaya Call Center – это мощный арсенал

функций, возможностей и приложений для всех аспектов деятельности операторского центра.

Найдите решение, наилучшим образом соответствующее вашим потребностям.

Обратитесь к менеджеру по работе с клиентами Avaya или к Уполномоченному бизнес-партнеру Avaya сегодня же.

**Чтобы узнать больше о решениях на базе Avaya Call Center**, посетите наш сайт по адресу [www.avaya.ru](http://www.avaya.ru) и выберите *Contact Centers*.

<sup>1</sup> Synergy Research Group, Q3 2006  
Enterprise Voice Market Shares  
- Worldwide, November, 2006

<sup>2</sup> Gartner Group, Market Share:  
Contact Centers Worldwide,  
2005, September, 2006

<sup>3</sup> Radicati Group, On-Premises  
Corporate Unified Communications  
Market, 2006-2010, November, 2006

## О компании Avaya

Avaya предлагает решения на базе интеллектуальных коммуникаций, помогающие компаниям перестроить свой бизнес и достичь конкурентного преимущества на рынке. Свыше миллиона компаний во всем мире, в числе которых 90 процентов списка FORTUNE 500®, используют решения от Avaya для IP-телефонии, унифицированных коммуникаций, контакт-центров и бизнес-процессов на коммуникационной основе. Служба Avaya Global Services обеспечивает комплексное обслуживание и поддержку наших клиентов, больших и малых. Чтобы узнать больше, посетите веб-сайт Avaya по адресу: <http://www.avaya.ru>.

© 2009 Avaya Inc. Все права защищены.

Avaya и логотип Avaya являются торговыми марками Avaya Inc. и могут быть зарегистрированы в некоторых странах. Все торговые марки, обозначенные символами ®, SM или TM – это зарегистрированные товарные знаки, знаки обслуживания или товарные знаки, соответственно, компании Avaya Inc., кроме торговой марки FORTUNE 500, которая является зарегистрированным товарным знаком Time Inc. Все остальные торговые марки являются собственностью соответствующих владельцев.  
07/09 • GCC2353RU-03

# AVAYA

INTELLIGENT COMMUNICATIONS

[avaya.ru](http://www.avaya.ru)