



AVAYA

Engage **The Power of We™**

Avaya IP Office™ Contact Center

Eine benutzerfreundliche und leistungsfähige IP Office Multichannel-Contact-Center-Lösung

Der Anspruch an Kundenservice ist drastisch gestiegen und fordert von Unternehmen stetige Anstrengungen zur Erhöhung der Servicequalität. Um heutzutage erfolgreich zu sein, müssen kleine und mittelständische Unternehmen schnell, effizient und kundenorientiert reagieren, egal für welchen Kommunikationskanal - oder welche Kombination aus Kanälen - sich die Kunden entscheiden.

Das Avaya IP Office Contact Center weitet Avayas Innovation im Bereich Contact Center auf kleine und mittelständische Unternehmen aus und bietet ihnen die Einfachheit und den Mehrwert, die sie brauchen.

Optimale Erreichbarkeit - seien Sie dem Wettbewerb einen Schritt voraus

Unternehmen, die sich auf dem heutigen wettbewerbsintensiven globalen Markt abheben wollen, müssen ausgezeichneten Service und hoch qualifizierte Kundeninteraktionen bieten. Der Anspruch an die Effizienz eines Contact Centers ist hoch: Der Service muss überragend und auf die individuellen Bedürfnisse der Kunden zugeschnitten sein. Leerlaufzeiten und Betriebskosten müssen gesenkt werden, gleichzeitig muss das Unternehmen jedoch rund um die Uhr erreichbar sein und selbst zu Spitzenlastzeiten wird eine schnelle Reaktion vorausgesetzt.

Das Avaya IP Office Contact Center, eine weitere innovative Avaya Contact Center-Lösung für kleine und mittelständische Unternehmen bietet ihnen die Benutzerfreundlichkeit und den Mehrwert, den sie brauchen. Die für die Verwendung mit der Avaya-IP-Office-Software optimierte Lösung bietet abgestimmte Multichannel-

Funktionen für eine bessere Kundenkommunikation.

Das IP Office Contact Center ist eine ganzheitliche Lösung für Unternehmen, die sich mit ihren Services von der Konkurrenz abheben, eine bessere Kundensegmentierung erreichen und den Wert jeder Kundenbeziehung steigern möchten, was wiederum zu zufriedeneren Kunden und einer gewinnbringenden Geschäftsbeziehung führen kann.

Mit dem IP Office Contact Center können Unternehmen Sprach-, E-Mail- und Chat-Kanäle integrieren und den Lebenszyklus des Kundenkontakts proaktiv gestalten. Ihr Unternehmen kann den individuellen Anforderungen entsprechend mit nur einem Kanal beginnen - z. B. dem Sprachkanal - und flexibel auf Kanäle wie E-Mail oder Chat erweitert werden.

Komplettlösung für den Kundenservice

Ermöglicht über alle Medienkanäle hinweg einen standort-übergreifenden, einheitlichen und individuellen Service.

Integration in IP Office

Eine einzige, leicht zu bedienende Administrations-schnittfläche

Wächst mit Ihrem Unternehmen

Beginnen Sie mit der Anrufverteilung und fügen Sie ohne zusätzlichen Hardware-aufwand weitere Multimediakanäle hinzu

Schnelle Implementierung mit minimalen Unterbrechungen

Die Einfachheit erstreckt sich auch auf die Installation - das System ist in nur wenigen Stunden einsatzbereit

Vollständig durchgängiger Kundenservice

Mit dem Avaya IP Office Contact Center können Sie einen ganzheitlichen Kundenservice bieten, mit dem Ihr Unternehmen für Ihre Kunden zur ersten Wahl wird. Diese vollständig integrierte Suite bietet den Kunden eine Reihe von Vorteilen und Leistungen, zum Beispiel:

- Der Wert jeder Interaktion wird maximiert, indem ein konsistenter, persönlicher Service bereitgestellt wird und Cross-Selling- und Up-Selling-Gelegenheiten erkannt werden
- Bessere Kundenbeziehungen werden durch einen hervorragenden unternehmensweiten Kundenservice erreicht, bei dem jedem Mitarbeiter ermöglicht wird, sich für die Kunden einzusetzen
- Jederzeit und überall werden die richtigen Services auf der richtigen Ebene durch fähigkeitenbasiertes Routing und Multichannel-Funktionen bereitgestellt
- Noch mehr Kundenprobleme werden beim ersten Kontakt gelöst (d. h. „Ich rufe Sie heute bezüglich der E-Mail an, die ich Ihnen gestern geschickt habe.“)

- Erhöhen Sie die Mitarbeiter-Produktivität, indem sie die notwendigen Werkzeuge erhalten, um proaktiv den Kundenkontakt zu neuen Anfragen oder Problemlösungen aufnehmen zu können

Highlights auf einen Blick

Flexible Medienverteilung – Optimierung der Geschäftsprozesse durch Verteilung der Kontakte an Mitarbeiter gemäß vorab definierten Regeln

Integrierte Multichannel-Lösung für Kundenkontakte über Sprachfunktionen, E-Mail und Chat – bietet optimale Erreichbarkeit auf allen Kommunikationskanälen; je nach Geschäftsvorgang haben Kunden die freie Entscheidung, welchen Kommunikationskanal sie wählen

Kundenpriorisierung – identifizieren und priorisieren Sie Ihre wertvollsten Kunden

Fähigkeitenbasiertes Routing – leitet alle Kundenanfragen entsprechend der Fähigkeiten an die Mitarbeiter weiter (basierend auf Medienart, Expertise und Erfahrung mit bestimmten Kunden oder Anfragen)



Sprach- und Self-Service-Lösungen -

Einfache, sich oft wiederholende Standardanfragen lassen sich schnell über ein automatisiertes, ständig verfügbares Sprachportal abwickeln, wodurch die Kundenzufriedenheit gesteigert und die Arbeitsbelastung der Mitarbeiter verringert wird

Erweiterte Outbound-Kampagnen -

ermöglichen abgehende Sprach- und E-Mail-Kampagnen über mehrere Kanäle; erhöhen die Produktivität und bieten mehr Gelegenheiten zur Umsatzsteigerung

Telemarketing - ermöglicht es dem

Contact Center, zielgerichtete Telefonkampagnen für Trendanalysen, Kundengewinnung und Verkauf durchzuführen

Online-Monitoring - informiert über die

aktuelle Auslastung und erlaubt schnelle Management-Reaktionen auf allen Kommunikationskanälen

Historische Berichte - liefern

Informationen über größere Zeiträume und bieten die Möglichkeit, veränderte Anforderungen rechtzeitig zu erkennen, weiterzuverfolgen und Anpassungen vorzunehmen, um einen sicheren Betrieb des Contact Centers zu gewährleisten.

Interaktiver Sprachdialog (IVR) -

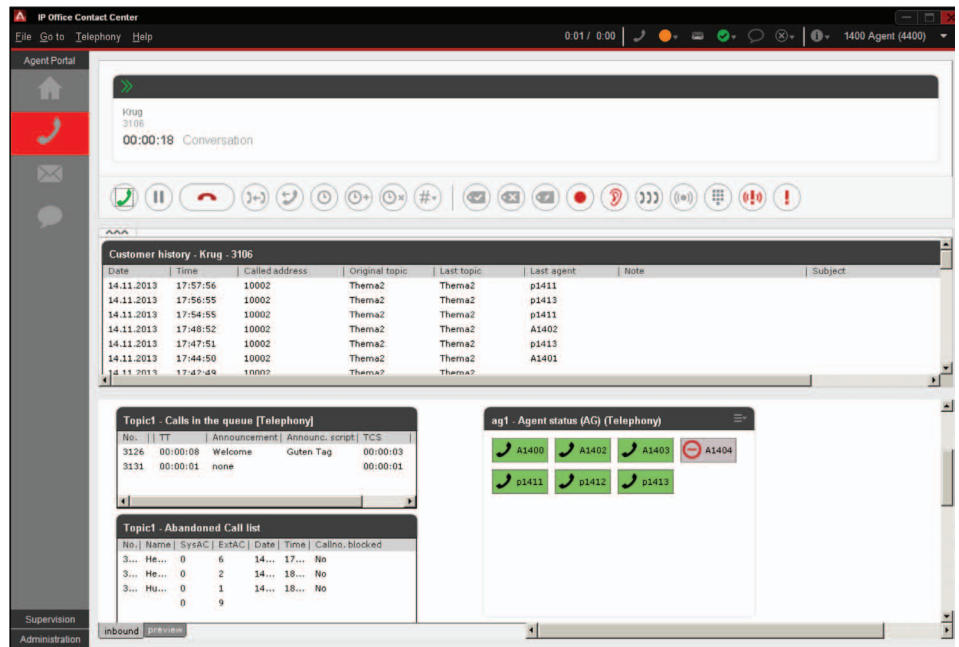
unterstützt spezielle Ansagen und Anruf-Routing-Regeln

Gesprächsaufzeichnung - jede Agenten-

und Supervisorlizenz beinhaltet eine Gesprächsaufzeichnungsfunktion zu Schulungszwecken oder zur Einhaltung der Dokumentationspflicht

Remote-Mitarbeiter - erhöht die Mobilität

des Mitarbeiters und ermöglicht eine optimale Einbindung aller Ressourcen ungeachtet des Standorts



Kapazitäten

	IP Office 500V2	IP Office Select Server Edition
	Bis zu 30 Agenten	Bis zu 250 Agenten
Max. aktive Agenten (alle Medien)	30	250
Max. Anzahl konfigurierbarer Agenten	150	1.250
Max. Supervisoren¹	30	250
Max. Anzahl gleichzeitiger Gesprächsaufzeichnungen	30	250
Mehrere Standorte	Nein	<ul style="list-style-type: none"> • IP Office Server Edition - bis zu 32 vernetzte Standorte • IP Office Select - Bis zu 150 vernetzte Standorte
Betriebssystem	Microsoft Windows Server 2008 R2 Standard 64-Bit-Version SP1 Microsoft Windows Server 2012 R2 Standard 64-Bit-Version	
Server-Virtualisierung	VMWare ESXi 5.1	

'Hinweis: Die gemeinsame Anzahl an Agenten und Supervisoren darf die Gesamtzahl der Arbeitsplätze nicht übersteigen

Weitere Informationen

Weitere Informationen zu den Vorteilen des IP Office Contact Centers erhalten Sie von Ihrem Avaya Account Manager, einem autorisierten Avaya Partner oder besuchen Sie uns im Internet unter avaya.com/de.

Über Avaya

Avaya ist ein führender Anbieter von Lösungen für vertrauensvollen Kundendialog – „Customer Engagement“ – und effiziente Zusammenarbeit – „Team Engagement“ – und das über eine Vielzahl von Kanälen auf verschiedenen Geräten. Avaya Lösungen verbessern die Kundenerfahrung, erhöhen die Produktivität und steigern die Wirtschaftlichkeit. Die weltweit führenden Contact Center- und Unified Communications-Technologien sowie Services sind in einer Vielzahl flexibler Vor-Ort- oder Cloud-Lösungen verfügbar und lassen sich einfach in die Applikationen anderer Anbieter integrieren. Die Avaya Engagement Development Plattform ermöglicht Kunden und Partnern die Entwicklung und Anpassung von individuellen Geschäftsapplikationen, um sich vom Wettbewerb abzuheben. Avayas Fabric-basierte Netzwerklösungen vereinfachen und beschleunigen die Integration von geschäftskritischen Anwendungen und Services. Weitere Informationen finden Sie auf www.avaya.com/de.

© 2015 Avaya Inc. Alle Rechte vorbehalten.

Avaya und das Avaya-Logo sind eingetragene Marken von Avaya Inc. in den USA und in anderen Ländern. Alle durch *, ™ oder SM gekennzeichneten Marken sind eingetragene Marken, Markenzeichen oder Dienstleistungsmarken von Avaya Inc. 05/15 • GCC3356GE

