

Avaya Aura™ Contact Center 6.0

Übersicht

Avaya Aura™ Contact Center 6.0 (Avaya Aura™ CC 6.0) ist eine kontextabhängige, kollaborative Sprach- und Multimedia-Kundenkontaktlösung, die es Unternehmen ermöglicht, Kundeninteraktionen vorherzusehen, zu automatisieren und zu beschleunigen. Avaya Aura™ CC 6.0 leitet bis zu sechs Multimedia-Kontakte intelligent über eine einheitliche Agenten-Schnittstelle zur geeignetsten Ressource. Durch das Erstellen einer Gesamtansicht des Kunden samt Kontext der Interaktion ermöglicht es Avaya Aura™ CC 6.0 Unternehmen und Organisationen, die Kundenerfahrung so zu steuern, dass ein durchgehend überragender Dialog stattfindet. Mit Avaya Aura™ CC 6.0 kann proaktiv auf Kunden zugegangen werden, indem Verlaufsdaten und Echtzeit-Kontextinformationen über einen Kunden kombiniert werden, um die Qualität der Interaktionen zu verbessern. Die Nutzung und Produktivität von Agenten werden optimiert, die Effizienz der Supervisoren wird gesteigert, wodurch eine erstklassige Kundenerfahrung geboten und nachhaltiges Geschäftswachstum gefördert werden.

Als Software, die auf herkömmlicher Standard Serverhardware läuft, stellt Avaya Aura™ CC 6.0 die ideale Lösung für Kunden dar, die die Flexibilität einer offenen, zuverlässigen Multimedia-Lösung benötigen. Außerdem ist die Lösung eine ideale Weiterentwicklungsmöglichkeit für Kunden, die folgende Produkte im Einsatz haben:

- Avaya Contact Center Express;
- Avaya Aura™ Communication Manager 5.2 und Avaya Aura™ für den Mittelstand CM 5.2.1;
- Avaya NES SCCS, CC 6.0, 7.0 oder 7.1 über den Application Messaging Link zu Avaya CS 1000;
- Avaya NES CC 7.0 oder 7.1 mit Integration mit Avaya CS 1000 auf Basis von SIP/OCS; oder
- Avaya NES CC 7.1 Express über SIP auf Avaya CS 1000.

Merkmale und Vorteile

Avaya Aura™ CC 6.0 umfasst zahlreiche neue und erweiterte Möglichkeiten, die Unternehmen und Organisationen dabei unterstützen, die Kundenzufriedenheit zu optimieren, Umsatz und Rentabilität zu steigern und die Produktivität von Agenten und Supervisoren zu verbessern, während sich gleichzeitig der Investitions- und Betriebsaufwand verringert. Avaya Aura™ CC 6.0 berücksichtigt die Bedürfnisse aller Interessengruppen wie Bereichsleiter, Contact Center-Manager, IT-Leiter und Agenten. Nachfolgend sind einige der wichtigsten Möglichkeiten aufgeführt:

Agenten-Effizienz

- **Einheitlicher Agenten-Desktop:** Ein einheitlicher Agenten-Desktop ermöglicht es Agenten, gleichzeitig mehrere Kontakte verschiedener Medientypen zu bearbeiten. Der E-Mail-

Editor, automatische Vorschläge, automatische Antworten, Web-Push und kontextabhängige Bearbeitung optimieren die Agenten-Produktivität erheblich und minimieren gleichzeitig den Schulungsbedarf.

- **Qualität, Motivation und Leistung der Agenten:** Da die Möglichkeit besteht, flexible Telearbeitsmodelle anzubieten, bei denen zu Hause gearbeitet wird, können Contact Center-Manager die besten Agenten einstellen, sie motivieren, ihre Leistungsvermögen steigern und die Agenten-Fluktuation verringern. Der Contact Center Offsite Agent ist eine optionale Zusatzfunktion, die derzeit nur von Contact Center-Installationen mit Avaya CS1000 unterstützt wird.
- **Proaktive Interaktion:** Durch einen integrierten Preview und Progressive Dialer können Unternehmen und Organisationen ihre Agenten für umsatzfördernde Aktivitäten einsetzen. Die Möglichkeit, mit zeitgerechten Erinnerungen auf Kunden zuzugehen, optimiert z. B. das Inkasso, was zu höheren Erlösen und verbesserter Rentabilität führt. Außerdem trägt es dazu bei, die Art und Anzahl der eingehenden Kontakte zu beeinflussen.

Supervisor-Effektivität

- **Service Creation Environment (SCE):** Die Drag&Drop-Menüs der grafischen Benutzeroberfläche der SCE gestalten es einfacher und effizienter, Routing-Skripte mit weniger Fehlern zu erstellen. So wird auch der Bedarf an Spezialisten verringert. Wichtiger noch: Workflows können einfacher und schneller geändert werden, um auf sich ändernde betriebliche Anforderungen zu reagieren.
- **Einfache Verwaltung:** Eine gemeinsame Verwaltung auf Web-Basis für den Supervisor und Manager reduziert die



Abbildung 1: Einheitlicher Multimedia-Kundenkontakt

Komplexität von Konfigurationen, beseitigt Verdoppelungen, verringert Fehler und senkt die Implementierungszeit und -kosten. Außerdem können Contact Center-Manager über das Web mehrere CC-Knoten von einer einzigen Stelle aus verwalten.

- **Einheitliche Berichte:** Integrierte Berichte mit Standard- oder individuell angepassten, tabellarischen und grafischen, Verlaufs- und Echtzeitanzeigen samt dynamischer Filterung sorgen für einfach zu überblickende Information mit wichtigen Leistungskennzahlen (Key Performance Indicators, KPIs), Kontaktzusammenfassungen und konsolidierte Auswertungen. Dadurch verringert sich die Zeit, die mit der Analyse von Daten verbracht wird - und es bleibt mehr Zeit für das Coaching der Agenten, sodass sowohl die Agenten- als auch die Supervisor-Produktivität deutlich gesteigert werden kann.

Architektur, Skalierbarkeit, Sicherheit und Zuverlässigkeit

- **Auf Standards basierte Lösung:** Die auf SIP basierende Architektur von Avaya Aura™ CC 6.0 gestaltet es einfach, Screen Pop Ups zu entwickeln, zu implementieren und zu warten. So verringern sich Zeit, Aufwand und Kosten zur Einführung neuer Funktionalität, die den Kontext und die Informationen, die Agenten angezeigt werden, zusätzlich bereichert.

Auf Standards basierende Web Services vereinfachen die Integration zwischen Contact Center- und Back-Office-Anwendungen, sodass Unternehmen und Organisationen Änderungen rasch und einfach umsetzen können. Außerdem erleichtert Avaya Aura™ CC 6.0 die Integration mit sozialen Medien wie Twitter und Facebook. Die auf SIP basierende Lösung vereinfacht die Architektur und verringert die Notwendigkeit kostspieliger und zeitraubender CTI-Implementierungen.

- **Geringerer Energieverbrauch, weniger Server HW und hohe Skalierbarkeit:** Avaya Aura™ CC 6.0 eignet sich für vielfältige Umgebungen, von einer Ein-Server Lösung bis hin zu Systemen für Mittel- und Großunternehmen. Mit der Vertriebsfreigabe von Avaya Aura Contact Center 6.0 werden Standalone-Implementierungen von Avaya Aura™ Communication Manager 5.2.1 bis zu 1000 aktive Agenten unterstützt. Bei allgemeiner Verfügbarkeit werden Implementierungen mit Avaya Communications Server (CS) 1000 bis zu 5.000 aktive Sprach-Agenten oder bis zu 3.000 aktive Multimedia-Agenten unterstützen. Eine virtuelle CC-Implementierung für mehrere Standorte wird mit Avaya CS1000 für bis zu 30 Knoten unterstützt.
- **Optimierte Sicherheit und Authentifizierung:** Die Erweiterungen der Sicherheit umfassen Single-Sign-On und

Authentifizierung mit Microsoft Active Directory zur Verringerung wiederholter Authentifizierungen.

- **Zuverlässigkeit:** Echtzeitspiegelung und automatische Umschaltung für alle Core-Anwendungskomponenten wie Anrufverteilung, Multimedia, Administration und CTI mit automatischer Wiederherstellung sorgen für einen unterbrechungsfreien Betrieb.
- **Virtualisierung:** Da sowohl Microsoft Hyper V und VMWare als Virtualisierungsumgebung unterstützt werden, gestalten sich Serverkonsolidierung und Nutzungsflexibilität einfach, was Investitions- und Betriebsausgaben spart.
- **Umfangreiches Entwicklerumfeld für Drittanbieter:** Schnittstellen für SIP, SOA und Web Services bieten ein umfassendes Umfeld für Entwickler von Fremdanwendungen, um Anwendungen zu entwickeln und zu integrieren, die dem Bedarf des Unternehmens entsprechen.

Kundenzufriedenheit

- **Erweiterte Zugangsoptionen:** Intelligentes Routing von bis zu fünf Multimedia-Kontakten einschließlich Sprache, Instant Messaging (IM), Web-Chat, SMS-Text, E-Mail, Voicemail, Fax und gescannter Dokumente durch ein offenes, Universal Queuing bietet Kunden zahlreiche Kontaktoptionen. Die Multimedia-Funktionalität unterstützt Unternehmen und Organisationen dabei, für Ihre Kunden ständig erreichbar zu sein, indem die Möglichkeiten und der Zugang für Kunden ausgeweitet und vereinfacht werden.
- **Kontext immer verfügbar:** Informationen wie die unmittelbar zuvor erfolgte Aktivität des Kunden, Verlaufsdaten und gesellschaftliche Attribute helfen dabei, die Anwenderbedürfnisse vorherzusehen,

die fallabschliessende Bearbeitung zu erhöhen und die Contact Center-Effizienz zu steigern. Das Verankern des Kundenkontakts auf dem SIP Media Application Server gewährleistet, dass Agenten, Experten und Supervisoren Zugriff auf Informationen und Kontext des Kunden haben. Kundenkontextinformationen werden zukünftig von der Work Assignment Engine genutzt um einen optimalen Abgleich zwischen eingehenden Kundeninteraktionen oder Arbeit und verfügbaren Contact Center- und Unternehmensressourcen zu erzielen.

- **Integration sozialer Medien:** Die einfache Integration mit sozialen Netzwerken ermöglicht es einem Unternehmen, das Markenimage zu pflegen, aufzubauen und zu fördern und, was genauso wichtig ist, Probleme zu lösen, bevor sie überproportionale Ausmaße annehmen.

Ihr Mehrwert

Bei Avayas Vision für den Kundendialog der nächsten Generation geht es darum, ein erstklassiges Management der Benutzererfahrung zur Verfügung zu stellen. Gesteigerter Wettbewerb, sich ändernde Demografien, die Ausweitung neuer Kommunikationsmedien und zunehmend anspruchsvolle Kunden erfordern, dass Unternehmen und Organisationen beständig einen höherwertigen Kundendienst bieten und Kundenerfahrungen effektiv gestalten.

Der Kontext ist beim Erfahrungsmanagement entscheidend. Kenntnisse über aktuelle Aktivitäten, den Verlauf, das Kaufverhalten und Präferenzen von Kunden bieten eine Fülle von Informationen und einen umfangreichen Kontext für die Interaktion. Unternehmen und Organisationen, die sich diesen Kontext zunutze machen, um eine überragende Erfahrung zu bieten, heben sich vom Wettbewerb ab.

Avaya Aura™ CC 6.0 ist eine auf Standards basierende Lösung für den Kundendialog, die es Unternehmen und Organisationen ermöglicht:

- Über vielfältige Kontaktmöglichkeiten die Kundenzufriedenheit und -treue zu verbessern
- Die Agentenauslastung und -Produktivität durch die Bearbeitung mehrerer gleichzeitiger Kontakte und durch Effizienzsteigerungen zu optimieren
- Echtzeit- und Verlaufsdaten über Kunden zu verwenden, um den geeigneten Kontext für jede Interaktion zu kennen und eine Sofortlösung zu bieten
- Managern umfangreiche Funktionen für die Contact Center Verwaltung zu bieten, die Auslastung durch einheitliche Berichte zu analysieren und durch bewährte- Verfahren das Contact Centers kontinuierlich zu verbessern
- Die Kundenerfahrung sowohl manuell als auch automatisch zu steuern, um Anliegen von Kunden rasch zu lösen und für mehr Umsatz zu sorgen
- Von Warteschleifen und Routingabläufen sich zu Ressourcenauswahl und Verteilung von Arbeitspaketen hin zu entwickeln
- SIP, SOA und Web Services zu verwenden, um das Unternehmen flexibel zu verbinden und zu öffnen, Kosten und Komplexität zu beseitigen und die Integration mit Geschäftsprozessen und sozialen Medien zu vereinfachen
- Migrationspfade aufzuzeigen, um Investitionen zu schützen und auszuweiten, Kosten zu optimieren und die Leistung zu steigern
- Den ausfallsicheren Betrieb von zuverlässigen und stabilen Contact Centern zu vereinfachen



Abbildung 2: Echtzeit- und Verlaufsberichte: ein präziser Überblick über die gesamten Kundenkontaktaktivitäten

Unternehmen und Organisationen können diese Vorteile ausschöpfen und gleichzeitig bestehende Infrastrukturinvestitionen weiternutzen, die Flexibilität steigern, die Sicherheit erhöhen, die Serviceverfügbarkeit verbessern und Investitions- und Betriebsausgaben sparen

Weitere Infos

Um mehr über Avaya Aura™ Contact Center 6.0 zu erfahren, wenden Sie sich bitte an Ihren Avaya Kundenberater oder autorisierten Avaya Partner oder besuchen Sie uns unter avaya.de.

Avaya Aura™ CC 6.0-Voraussetzungen auf einen Blick

PBX Plattform	Avaya Aura™ Communication Manager (CM) 5.2.1 und Avaya Aura™ für Midsize Enterprise CM 5.2.1; Avaya CS 1000 R 5.0, 5.5, 6.0, 7.0
Betriebssystem	Windows Server 2008 R2, 64 Bit Standard und Enterprise Edition
Client	Windows XP, Vista, Windows 7.0
Prozessor	Quad Xeon 2,8 GHz mit 8 GB RAM
Virtualisierung	Microsoft Hyper V, VMware vSphere 4.0
Agenten/Supervisoren Endgeräte	<p>Avaya Aura Contact Center 6.0 Konfigurationen mit Avaya Aura 5.2.1 (inklusive MBT 5.2.1) unterstützen</p> <ul style="list-style-type: none"> • 4600 Serie IP Telefone • 9600 Serie IP Telefone <p>Avaya Aura Contact Center 6.0 Konfigurationen mit NES CS1000 unterstützen folgende Endgeräte für Agenten und Supervisoren</p> <p>Alle Modelle der Serie 11xx (als Agent oder Supervisor)</p> <p>Alle 1150E</p> <p>Alle Modelle der Serie 12xx (als Agent oder Supervisor) – Modell 1230 wird empfohlen</p> <p>Alle i2002 (als Agent)</p> <p>Alle i2004, i2050 und M3905 (als Agent oder Supervisor)</p> <p>Alle M3904 (als Supervisor)</p>

Von Avaya Aura™ CC 6.0 unterstützte Funktionen auf einen Blick

Agent Desktop	Avaya Aura™ Agenten-Desktop
Multi-Channel	Vollwertige Unterstützung für Sprache, E-Mail, Instant Messaging (IM), Web-Chat, FAX, SMS und weitere anwenderspezifische Kontaktarten.
Bearbeitung mehrerer Kontakte	Bis zu 6 gleichzeitige Kontakte können von einem Agenten bearbeitet werden (ein Sprachanruf und bis zu fünf weitere, nicht sprachbasierte Kontakte).
Virtuelles Contact Center	Unterstützt standortübergreifendes, Skills Based Routing von sprachbasierten Kontakten und CTI-Daten über bis zu 30 Knoten in einem einzigen virtuellen Contact Center. Diese Funktion wird nur unter einer Avaya CS1000-Konfiguration unterstützt.
Berichterstellung	Detaillierte und individuell anpassbare Echtzeit- und Verlaufsberichte für Sprache und Multimedia.
Skripte	Integriertes grafisches Service Creation Environment (SCE). Ältere Skripte auf Textbasis werden vollwertig unterstützt und können in die SCE importiert werden.
Self Service	MPS 500 3.0; oder MPS 1000 3.5, 3.5 MR1/4.0
Preview und Progressive Outbound Dialer	Integriert (separate RTU-Lizenz erforderlich).
Workforce Optimization (WFO)	<p>Avaya NES CRQM 7.0 (separate RTU-Lizenz erforderlich).</p> <p>Avaya WFM (separate RTU-Lizenz erforderlich).</p> <p>(Hinweis: SIP-Anrufaufzeichnung wird aber der nächsten Version unterstützt.)</p>

Über Avaya

Avaya ist ein weltweit führender Anbieter von Kommunikationssystemen für Unternehmen jeder Größenordnung. Dazu gehören Unified Communications- und Contact Center-Lösungen sowie Dienstleistungen, die sowohl über Avaya direkt als auch über Vertriebspartner erhältlich sind. Kunden setzen Avaya Lösungen und -Services ein, um die Effizienz ihrer Geschäftsprozesse zu steigern, die Zusammenarbeit von Mitarbeitern, Kunden und Partnern zu optimieren, den Kundenservice zu verbessern und ihre Wettbewerbsfähigkeit zu erhöhen. Für die Branchen Fertigung, Finanzdienstleistung, Gesundheitswesen, Hotellerie und öffentlicher Dienst stehen spezifische Lösungen zur Verfügung. Weitere Informationen unter www.avaya.de.



INTELLIGENT COMMUNICATIONS

© 2010 Avaya Inc., Avaya Deutschland GmbH und Avaya GmbH & Co. KG. Alle Rechte vorbehalten.

Avaya und das Avaya Logo sind eingetragene Marken von Avaya Inc., Avaya Deutschland GmbH und Avaya GmbH & Co. KG in den USA und in anderen Ländern.

Alle durch ®, ™ oder SM gekennzeichneten Marken sind eingetragene Marken, Marken bzw. Service-Marken von Avaya Inc., Avaya Deutschland GmbH und Avaya GmbH & Co. KG.

Alle anderen Marken sind Eigentum der jeweiligen Inhaber. Avaya besitzt unter Umständen auch Markenrechte an anderen hier verwendeten Begriffen.

Verweise auf Avaya umfassen auch das Unternehmen Nortel Enterprise, das zum 18. Dezember 2009 erworben wurde.

09/10 • GCC4534-01GE

avaya.de