

Avaya Contact Center Express (CCE) 4.1

Funciones de centro de contacto multicanal probadas que se traducen en resultados empresariales tangibles.

Descripción General

Todas las organizaciones se enfrentan a una presión cada vez mayor debido al aumento de la competencia, a la reducción de los presupuestos y a las exigentes expectativas de los clientes con respecto a los servicios. Estos desafíos con frecuencia se acrecientan debido a la competitividad y a los limitados recursos de la organización. Comparadas con las más grandes, las empresas de tamaño mediano tienen que:

- **Afrontar cambios de los ciclos empresariales cada vez más rápidos** y unos entornos competitivos extremadamente agresivos
- **Reducir costes constantemente**, disponiendo de niveles menores que las empresas más grandes contra las que compiten
- **Mejorar la eficacia del negocio**, lo que exige que los equipos de apoyo más pequeños sean más efectivos
- **Diferenciarse de los competidores de mayor tamaño** para continuar en el negocio
- **Obtener ventajas competitivas como resultado de una mayor generalización de los productos** y la priorización de la relación calidad-precio

En resumen, los responsables empresariales necesitan ir por delante de unas expectativas de los clientes que evolucionan con gran rapidez, deben proporcionar valor añadido y una experiencia diferente para el cliente. Esto debe lograrse de manera que se optimicen los recursos y las capacidades en toda la empresa, reduciendo al mismo tiempo los costes operativos.

Al adquirir tecnología para resolver estos imperativos, las empresas suelen buscar

paquetes de soluciones que proporcionan un alto nivel de funcionalidad y son fáciles de implementar y mantener. La solución del centro de contacto de Avaya para las empresas de tamaño medio, Contact Center Express (CEE), cumple esos objetivos. CCE permite la diferenciación y modernización de las grandes empresas, un incremento de la eficacia empresarial, la independencia de las instalaciones y un modelo de despliegue eficiente... todo con un precio de base para las empresas de tamaño medio.

Beneficios empresariales

En las buenas épocas y también en situaciones de incertidumbre, una buena atención al cliente es fundamental para lograr la estabilidad empresarial a largo plazo o incluso la supervivencia de la organización.

El Contact Center Express de Avaya es una solución de servicio al cliente multifuncional. CCE es una suite de centro de contacto multimedia fiable, integrada y asequible que proporciona una experiencia de cliente enriquecida y atractiva para las empresas de tamaño medio o para divisiones de empresas de gran tamaño que buscan maneras de lograr una mayor eficacia operativa, el incremento de los ingresos así como la mejora de la satisfacción y la retención de clientes.

CCE ofrece opciones para la gestión de contactos que permite proporcionar un trato eficiente a los clientes así como que la empresa responda efectivamente a las necesidades de estos. La capacidad de CCE para dirigir los contactos de forma inteligente al agente adecuado en el momento adecuado puede



ayudar a la empresa a obtener una mayor satisfacción de los clientes, además de reducir al mismo tiempo los costes y proporcionar un mayor valor empresarial añadido. CCE proporciona funcionalidad que se adapta fácil y rápidamente a las empresas sin necesidad de realizar importantes inversiones ni de disponer de una extensa plantilla informática.

Resultados impulsados por el valor añadido

- **Incremento de los ingresos** gracias a la mejora de las interacciones con el cliente, un servicio diferenciado y la satisfacción del cliente.
- **Mejora de la diferenciación competitiva y el establecimiento de relaciones duraderas** mediante la implementación de estrategias efectivas de relaciones con los clientes para crear mejores experiencias para estos en todos los canales de contacto que se entrelazan con los procesos empresariales.
- **Facilidades para desarrollar el negocio en cualquier parte y operaciones escalables adaptadas a los cambios en las condiciones** mediante la utilización de estrategias como, por ejemplo, agentes que trabajan desde casa, trabajadores remotos y agentes universales que se integran con el ecosistema empresarial de sucursales, socios y proveedores.
- **Optimización de las operaciones del centro de contactos** al mejorar la gestión y seguimiento en línea de las solicitudes de los clientes mediante el enrutamiento a través del centro de contacto y las funciones de gestión.
- **Optimización de la productividad de los agentes y mejora de su utilización** mediante el uso de ventanas emergentes informativas CTI, comunicaciones entrantes y salientes y multimedia, integración unificada de equipos de sobremesa y aplicaciones.
- **Mejora de las comunicaciones** al ofrecer a los clientes su método de interacción preferido.
- **Mejora de la segmentación de los clientes e incremento de su lealtad y retención** mediante el aprovechamiento de los conocimientos adquiridos sobre los clientes e interacciones previas o compras para optimizar las interacciones.
- **Incremento del valor de la inversión** mediante la expansión de la funcionalidad existente a través de potentes aplicaciones autoservicio y otros productos de la cartera de Avaya.

Funciones punteras

El Contact Center Express de Avaya proporciona un centro de contacto de funcionalidad plena con aplicaciones para contactos multicanal, entrantes y salientes, además de informes integrados básicos en tiempo real e históricos.

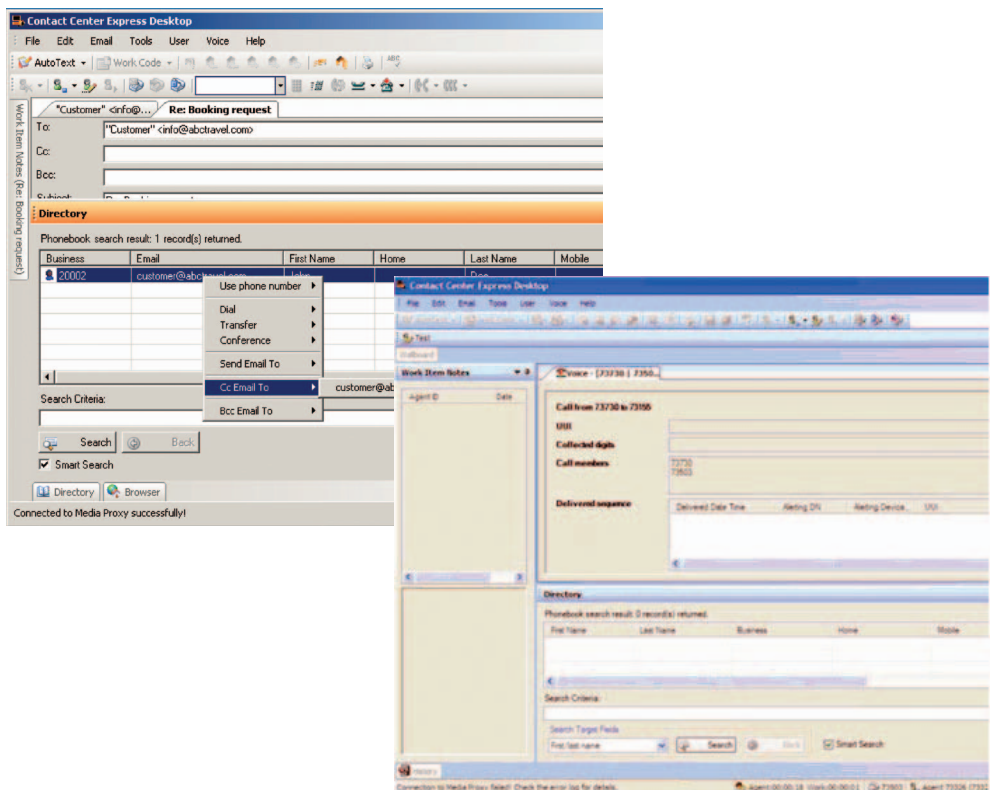
El Contact Center Express está basado en la plataforma de comunicaciones unificadas de Avaya líder del mercado, Communication Manager (CM) de Avaya. CCE es modular por lo que dispone de la flexibilidad necesaria para adaptarse a los cambios a medida que el negocio crece y evoluciona. CCE también proporciona funciones robustas de enrutamiento multicanal para los centros de contacto actuales y puede gestionar la obtención, puesta en cola y entrega de artículos laborales de voz o no, como correos electrónicos, texto o sesiones de chat por la web, al agente capacitado apropiado. CCE utiliza potentes algoritmos de enrutamiento residentes en el software del Call Center de Avaya para identificar el recurso correcto para el contacto correcto. Asimismo, CCE se integra a la perfección con Voice Portal de Avaya para

proporcionar unas funciones de autoservicio mejoradas.

El Contact Center Express de Avaya permite a los clientes establecer el contacto por voz, correo electrónico, fax, texto o mensajería instantánea. Independientemente de si el cliente prefiere hablar por teléfono, enviar correos electrónicos, enviar mensajes de texto utilizando un teléfono inteligente o chatear por Internet, CCE proporciona una cola de trabajo universal que aprovecha el sistema ACD de Avaya para todos los canales compatibles. En otras palabras, el contacto será asignado a una única cola de espera y, a continuación, se le redirigirá a un agente con las herramientas, capacidades y conocimientos relevantes para gestionar la solicitud.

Fácil de implementar y fácil de usar, el Contact Center Express también proporciona:

- Aplicaciones de sobremesa listas para usar para agentes y supervisores
- Estructura de aplicaciones: enrutamiento inteligente, datos de interacción y configuración centralizada



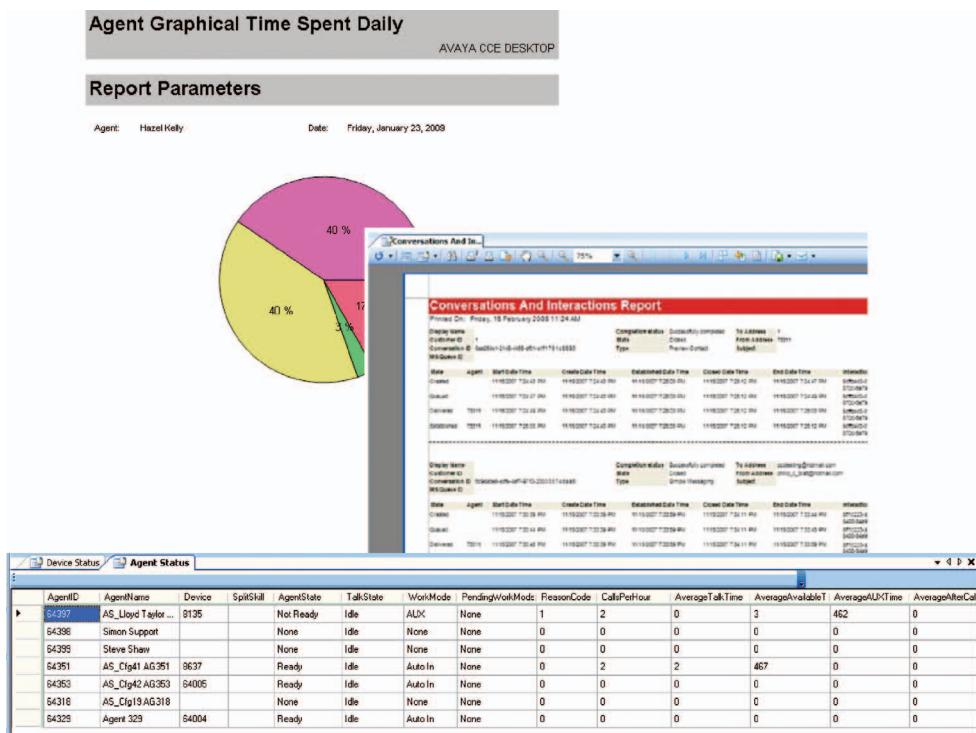
Contact Center Express Desktop

- Vista previa de la marcación saliente, automatizada o iniciada por el agente
- Potentes herramientas de desarrollo de aplicaciones para una personalización e integración totales
- Asistentes rápidos y sencillos para las ventanas emergentes informativas de sobremesa y reglas de enrutamiento

Funciones de aprovechamiento y tecnología para el beneficio del negocio

- **Aprovechamiento del recurso correcto en el momento correcto.** A través de la captura de las competencias de recursos en la base de datos de enrutamiento, los contactos son enrutados al recurso correcto según el tipo de competencia, independientemente del canal de contacto. Los agentes universales que pueden gestionar contactos de asistencia técnica multicanal pueden mejorar las medidas de tiempo de respuesta para responder a los compromisos de nivel de servicio y mejoras de eficacia operativa.

- **Generación de informes con Contact Center Express.** La generación de informes es esencial para el éxito de un centro de contacto. CCE captura la generación de informes sobre el rendimiento de toda la actividad en tiempo real e histórica en el entorno del centro de contacto. Los supervisores pueden elegir entre mostrar la información (estado del agente, estado del dispositivo, estado VDN, estado de la cola, historia del agente e historia del cliente) en formato de coordenadas o de informe. CCE proporciona la generación de informes integrados básicos en tiempo real o históricos.
- **Ampliación del número de agentes e incremento del nivel de resoluciones en la primera llamada mediante la participación de especialistas.** Puede determinarse la capacidad de asistencia de un socio empresarial e incorporarse a aquel que tenga la capacidad deseada a la llamada del cliente de forma ad hoc.
- **La previsualización del contacto iniciada por el agente puede resolver costosos problemas de contacto proactivo con el cliente.** Desde las devoluciones de llamada hasta las campañas objetivo, el uso de herramientas de marcación salientes simples y efectivas



Informes de muestra

para incrementar la precisión del contacto con el cliente en ese entorno.

- **Asistentes simples fáciles de usar.** Asistentes integrados permiten que la configuración resulte más fácil y rápida. Mediante el aprovechamiento de las mejores prácticas para la configuración del centro de contacto, Avaya ha creado ventanas emergentes informativas predefinidas para los equipos de sobremesa y definiciones de reglas de enrutamiento. Los tiempos de entrega se acortan lo que permite que las operaciones empresariales comiencen más rápidamente.
- **Mejora de la experiencia del cliente a través de un tratamiento avanzado.** Algoritmos y funciones exclusivas del tipo de asistente de llamadas abandonadas, petición de retrolamada del cliente y asistente para la identificación del cliente, proporcionan eficacia operativa además de una mayor satisfacción del cliente.
- **Presencia CCE.** La ventana de presencia de voz CCE permite al agente controlar el estado de otros agentes del centro de llamada o socios empresariales. Mediante la presencia de voz, es posible determinar la disponibilidad de cada persona (al teléfono,

sesión iniciada o no, o realizando otra tarea) y en base a ello, el agente puede hacer uso de diferentes recursos disponibles para el contacto con el cliente, según se requiera.

- **Ampliación de los conocimientos del agente a través del historial del cliente.** El historial del cliente de Contact Center Express muestra una lista de los contactos previos del cliente y permite visualizar cualquier contacto específico para garantizar una calidad de servicio más sistemática.
- **Conector preintegrado a Microsoft Dynamics CRM.** Esto permite a los trabajadores en la oficina llamar a los individuos incluidos en las listas de cuentas y contactos de Microsoft, así como ver las ventanas emergentes informativas para los contactos de entrada.
- **Aplicación de tablero integrada.** Muestra información estadística y en tiempo real de VDN, capacidades o divisiones y agentes en una ventana marquesina. Instalada en el PC del agente, la barra de desplazamiento de la información permite a los agentes realizar un seguimiento detallado de su rendimiento laboral personal así como el rendimiento de su grupo de trabajo (capacidad o división).

- **CCE utiliza una arquitectura de ampliación.** La arquitectura de ampliación permite configurar únicamente las funciones relevantes tanto en los componentes de sobremesa como de servidor de CCE. Por ejemplo, el CCE Desktop permite a los agentes ver en una única pantalla y acceder a los artículos de trabajo para los que pueden recibir la funcionalidad para responder a los clientes, buscar un número de teléfono o dirección de correo electrónico en un directorio, grabar notas de clientes, insertar autotexto, hacer la comprobación ortográfica de las respuestas, imprimir los artículos de trabajo o iniciar comunicaciones de salida. CCE Desktop también puede configurarse para ejecutar aplicaciones externas.
- **Aplicación de administración común.** Además de administrar los servidores CCE, la aplicación de administración común hace de CCE un producto fácil de gestionar al permitir realizar tareas de administración Communication Manager relacionadas con el centro de contacto (configuración de VDN, capacidades, agentes y puestos de agentes) desde la aplicación de administración de CCE.
- **Su arquitectura orientada a servicios (SOA) es fundamental.** Contact Center Express usa e incluye compatibilidad de diseño de aplicaciones para las tecnologías de servicios web como SOAP/XML. Con CCE se incluye Web Services Description Language (WSDL) para la definición de la interfaz y Simple Object Access Protocol (SOAP) en eXtensible Markup Language (XML) para la integración de los servicios web.
- **Estructura potente y flexible.** Contact Center Express proporciona una serie de funciones y herramientas para construir una solución completa para las necesidades empresariales: desde contacto con los clientes hasta gestión de los contactos y operaciones de centro de contactos.

CCE incluye las herramientas necesarias para alcanzar el éxito empresarial.

- **Poderosas aplicaciones de sobremesa.** CCE proporciona aplicaciones para reducir el plazo para la disponibilidad. Así, trabajar con funciones propias del centro de contacto puede lograrse en cuestión de días y no de semanas, utilizando las potentes aplicaciones Agente, Supervisor y Administration para el centro de contacto.
- **Se incluyen herramientas de desarrollo de aplicaciones.** Además de la funcionalidad lista para usar, para realizar las modificaciones deseadas, otras herramientas simples facilitan la personalización completa y las funciones de integración para permitir una fácil personalización dentro del centro de contacto y en todo el negocio.

Todos estos componentes se unen para crear una plataforma de centro de contacto sin igual que ofrece una experiencia de cliente excepcional y unos conocimientos sobre el cliente incomparables para la segmentación y el tratamiento: todos ellos gestionados mediante un formato uniforme y sistemático. CCE es la única solución en el espacio de las empresas de tamaño medio que explota plenamente la plataforma más fiable de Communication Manager y ACD de Avaya, además de proporcionar protección de la inversión al hacer un aprovechamiento de muchos de los galardonados productos líderes de Avaya de acuerdo con el crecimiento de las necesidades o del tamaño de la empresa.

Servicios globales de Avaya

Avaya Professional Services y los socios comerciales de Avaya pueden ofrecer una serie de opciones que complementen los recursos internos y se adapten a los requisitos empresariales, desde la evaluación de las necesidades empresariales hasta el diseño,

implementación, gestión y mantenimiento de la solución.

Avaya Services y BusinessPartners ofrecen soporte para software mediante un contrato de 1 año de duración, además de un programa de soporte para software con actualizaciones de tres años. El soporte para software con actualizaciones le ayuda a proteger su inversión asegurándose de que obtiene la funcionalidad del producto más actual y competitiva. Esto ayuda a su empresa a proporcionar la tecnología más puntera y la mejor satisfacción del cliente.

Avaya Global Support Services da calidad a los negocios con una cobertura continua, global y rentable que ayuda a asegurar el rendimiento máximo del sistema, la fiabilidad y la disponibilidad de la telefonía IP, las comunicaciones unificadas, y las aplicaciones y soluciones para los centros de contacto. En una sociedad colaborativa, Avaya Professional Services y Avaya Partners puede ayudar a desarrollar una estrategia para lograr y ejecutar la visión de una organización de atención integral al cliente. Software Support de Avaya ofrece la posibilidad de mantener el software y las aplicaciones actualizadas, obtener nuevas funciones y funcionalidad, y permitir la protección de las inversiones en las comunicaciones. Global Support Services de Avaya permite a las empresas centrarse en los objetivos primordiales y les ayudan a comprobar que sus aplicaciones de comunicaciones más importantes funcionan perfectamente.

Más información

Para obtener más información sobre cómo Contact Center Express de Avaya puede responder a los desafíos y demandas de las empresas de tamaño medio, póngase en contacto con su responsable comercial de Avaya, con un BusinessPartner autorizado de Avaya o visite avaya.es.

Acerca de Avaya

Avaya es líder global en sistemas de comunicaciones empresariales. La empresa proporciona comunicaciones unificadas, centros de contacto y servicios relacionados, directamente y a través de sus socios de canal, a destacadas empresas y organizaciones de todo el mundo. Empresas grandes y pequeñas confían en Avaya a la hora de elegir sistemas avanzados de comunicaciones que mejoran la eficacia, la colaboración, el servicio de atención al cliente y la competitividad. Para obtener más información, visite www.avaya.es.

© 2010 Avaya Inc. Reservados todos los derechos.

Avaya y el logotipo de Avaya son marcas comerciales de Avaya Inc. y están registradas en los EE.UU. y otros países. Todas las marcas comerciales identificadas con los símbolos ®, TM o SM son marcas registradas, marcas comerciales registradas o marcas de servicio, respectivamente, de Avaya Inc. Todas las demás marcas comerciales son propiedad de sus respectivos propietarios. Es posible que Avaya también tenga derechos sobre las marcas comerciales expresadas con otros términos en el presente documento. Las referencias a Avaya engloban a Nortel Enterprise, empresa adquirida el 18 de diciembre de 2009.

06/10 • GCC4150SE



COMUNICACIONES INTELIGENTES

avaya.es