

Avaya Aura® Contact Center 6.0

Panoramica

Avaya Aura® Contact Center 6.0 (Avaya Aura CC 6.0) è una soluzione di contatto con i clienti vocale e multimediale, sensibile al contesto e collaborativa, che le aziende possono utilizzare per prevedere, automatizzare e accelerare le interazioni con i clienti. Avaya Aura CC 6.0 instrada intelligentemente fino a un massimo di sei contatti multimediali alla risorsa più idonea grazie a un'interfaccia ad agente unificato. Generando una panoramica completa del cliente e del contesto delle sue interazioni, Avaya Aura CC 6.0 consente alle aziende e alle imprese di gestire l'esperienza del cliente creando un livello di coinvolgimento più profondo. Avaya Aura CC 6.0 permette di interagire con il cliente in modo proattivo combinando informazioni contestuali cronologiche e in tempo reale, per migliorare la qualità delle interazioni stesse, ottimizzare l'utilizzo e la produttività degli agenti e migliorare le prestazioni dei supervisor, offrendo un'esperienza cliente superiore e stimolando la crescita sostenibile dell'azienda.

Un'applicazione software in grado di girare su server commerciali COTS ("commercial off-the-shelf"), Avaya Aura CC 6.0 è ideale per i clienti che richiedono la flessibilità di una soluzione multimediale aperta e affidabile. È inoltre il passo successivo per i clienti che desiderano aggiornare i seguenti prodotti:

- Avaya Contact Center Express;
- Avaya Aura Communication Manager 5.2 e Avaya Aura for Midsize Enterprise CM 5.2.1;
- Avaya NES SCCS, CC 6.0, 7.0 o 7.1 su Application Messaging Link ad Avaya CS 1000;
- Avaya NES CC 7.0 o 7.1 con integrazione basata su SIP/OCS ad Avaya CS 1000; oppure
- Avaya NES CC 7.1 Express via SIP su Avaya CS 1000.

Caratteristiche e vantaggi

Avaya Aura CC 6.0 include nuove e potenziate funzionalità che consentono alle aziende e alle imprese di migliorare la soddisfazione del cliente, incrementare i ricavi e la redditività e ottimizzare la produttività di agenti e supervisor, riducendo allo stesso tempo i costi operativi e di investimento. Avaya Aura CC 6.0 soddisfa le esigenze di tutti i compartecipanti, incluso i manager delle linee di business, dei contact center, di IS/IT e gli agenti. Le seguenti sono alcune delle più importanti funzioni offerte dalla soluzione:

Efficienza dell'agente

- **Desktop agente unificato:** il desktop unificato consente agli agenti di gestire simultaneamente contatti multipli di diverse tipologie multimediali. L'editor di posta elettronica, le funzioni di

suggerimento automatico e di risposta automatica, il web push e la capacità di gestione sensibile al contesto incrementano sostanzialmente la produttività dell'agente, minimizzando allo stesso tempo le esigenze di addestramento.

- **Qualità, motivazione e prestazioni dell'agente:** la possibilità di offrire flessibili accordi di telelavoro, a domicilio, consente ai manager dei contact center di reclutare i migliori agenti, di motivarli e di ottimizzare le loro prestazioni, riducendone l'avvicendamento. La funzionalità agente fuori sede è aggiuntiva e opzionale e attualmente solo supportata per i contact center che utilizzano Avaya CS1000.
- **Interazione proattiva:** la visualizzazione in anteprima e progressiva delle chiamate in uscita consente alle aziende e alle imprese di utilizzare i propri agenti per attività di generazione di revenue. La possibilità di inviare ai clienti promemoria tempestivi consente di aumentare le riscossioni, con maggiori ricavi e redditività. Consente inoltre di determinare il tipo e il numero di contatti inbound.

Efficienza del supervisore

- **Service Creation Environment (SCE):** i menu "drag and drop" dell'interfaccia grafica dell'SCE rendono lo sviluppo di script di routing più agevole ed efficiente, con meno errori, e senza dover far ricorso a risorse specializzate. Un altro aspetto importante è la possibilità di modificare agevolmente e rapidamente i flussi di lavoro per adattarli ai mutevoli requisiti aziendali.
- **Amministrazione semplificata:** l'amministrazione comune e web-based dei contact center per supervisor e manager riduce la complessità configurativa e gli errori, elimina le duplicazioni e minimizza i tempi di implementazione e i costi. Consente



Figura 1: contatto cliente multimedietico e unificato

inoltre ai manager dei contact center di mantenere nodi CC multipli sul web, da un singolo punto.

- **Reporting unificato:** il reporting on-board con display standard o personalizzati, tabulari e grafici, cronologici e in tempo reale, e con filtro dinamico, offrono informazioni sui KPI (“Key Performance Indicator”) di agevole consultazione, riassunti dei contatti e report consolidati. Ciò riduce i tempi di analisi dei dati e di addestramento degli agenti, con un miglioramento della produttività sia degli agenti sia dei supervisor.

Architettura, scalabilità e affidabilità

- **Soluzione basata su standard:** l'architettura basata su SIP di Avaya Aura CC 6.0 consente un agevole sviluppo, implementazione e gestione delle schermate pop-up, riducendo tempi, impegno e costi necessari per il lancio di nuove funzionalità, per arricchire ulteriormente il contesto e le informazioni offerte ai propri agenti. I servizi web basati su standard semplificano l'integrazione fra il contact center e le applicazioni del back office, consentendo alle aziende e alle organizzazioni di adattarsi rapidamente e facilmente ai cambiamenti. Avaya Aura CC 6.0 facilita inoltre l'integrazione con i media sociali, quali Twitter e Facebook. La soluzione basata

su SIP semplifica l'architettura e per questo motivo non è più necessario dover ricorrere a costose e laboriose implementazioni CTI.

- **Minore ingombro e scalabilità dei server:** la soluzione Avaya Aura CC 6.0 è idonea per una vasta gamma di implementazioni: dal server singolo gli ambienti IT delle medie e grandi imprese. Alla General Availability (GA), implementazioni su Avaya Aura for Midsize Enterprise, Communication Manager 5.2.1 supportano fino a 300 agenti voce attiva e/o multimediali. Implementazioni su Avaya Aura Communication Manager 5.2.1-standalone, con supporto fino a 1.000 agenti attivi, saranno disponibili nell'agosto 2010. Alla GA, le implementazioni su Avaya Communications Server (CS) 1000 supporteranno fino a 5.000 agenti attivi, solo voce, o fino a 3.000 agenti multimediali attivi. Implementazioni CC virtuali, multi-sito, sono supportate su Avaya CS1000 fino a un massimo di 30 nodi.
- **Sicurezza e autenticazione potenziate:** miglioramenti alla sicurezza includono singolo sign-on e autenticazione con Microsoft Active Directory, riducendo il bisogno di ripetitive operazioni di autenticazione.
- **Affidabilità:** shadowing e switchover automatico in tempo reale per tutti i componenti di base delle applicazioni

- elaborazione delle chiamate, multimedia, amministrazione e CTI, con ripristino zero-touch, assicurano un'operazione seamless e ininterrotta.

- **Virtualizzazione:** il supporto per gli ambienti di virtualizzazione Microsoft Hyper V e VMWare facilita il consolidamento dei server e aumenta la flessibilità, con risparmi in termini di costi operativi e d'investimento.
- **Ricco ecosistema per gli sviluppatori di applicazioni:** le interfacce SIP, SOA e servizi Web incoraggiano un ricco ecosistema di sviluppatori di applicazioni third party che possono essere integrate per soddisfare le specifiche esigenze delle imprese.

Soddisfazione dei clienti

- **Maggiori opzioni di accesso:** l'instradamento intelligente di un massimo di cinque contatti multimediali, incluso voce, messaggistica istantanea (IM), chat Web, SMS, e-mail, voice mail, fax e documenti acquisiti, tramite una coda aperta e universale, offre ai clienti numerose opzioni di contatto. Le capacità multimediali aiutano le imprese e le aziende a promuovere il concetto di “disponibilità continuata”, offrendo ai clienti un maggior numero di opzioni e un accesso agevolato.
- **Preservazione del contesto:** informazioni quali l'attività immediatamente precedente del cliente, dati cronologici e attributi sociali consentono di prevedere le esigenze dei clienti e facilitano il conseguimento di percentuali più elevate di risoluzioni al primo contatto (FCR - First Contact Resolution), aumentando l'efficienza del contact center. Tramite l'“ancoraggio” del contatto del cliente sul server per le applicazioni multimediali SIP, agenti, esperti e supervisor possono accedere a informazioni sul contesto del cliente. Tali informazioni possono essere in seguito utilizzate dal motore

di assegnazione degli incarichi per ottimizzare l'abbinamento fra le interazioni o attività di lavoro del cliente e le risorse dell'azienda e del contact center disponibili.

- **Integrazione con i media sociali:** l'agevole integrazione con i media sociali offre ai business manager la possibilità di coltivare, costruire e promuovere l'immagine del brand e, aspetto estremamente importante, reperire immediatamente una soluzione a eventuali problemi.

Il valore per il cliente

Per Avaya, l'assistenza clienti di nuova generazione significa offrire una "gestione dell'esperienza" rivoluzionaria. Una concorrenza sempre più agguerrita, i cambiamenti demografici, la crescita delle nuove tipologie di comunicazione e una clientela sempre più esigente richiedono che le aziende e le imprese offrano un'assistenza clienti di elevatissimo valore, gestendo in modo ottimale l'esperienza del cliente.

Il contesto è importantissimo per la gestione dell'esperienza. La conoscenza delle attività più recenti del cliente, il comportamento negli acquisti e le preferenze costituiscono un ricco bagaglio di informazioni e un ricco contesto per le interazioni. Le imprese e le aziende che riescono a imbrigliare questo contesto per offrire un'esperienza superiore sono in grado di differenziarsi dalla concorrenza.

Avaya Aura CC 6.0 è una soluzione di contatto clienti basata su standard che consente alle imprese e alle aziende di:

- Offrire più opzioni di accesso ai clienti per migliorare la soddisfazione e la fidelizzazione dei clienti stessi
- Migliorare l'utilizzo e la produttività degli agenti tramite la gestione di chiamate multiple e funzionalità che ottimizzano l'efficienza dell'agente

- Utilizzare i dati cronologici e in tempo reale dei clienti per determinare il contesto più appropriato per ciascuna interazione e risoluzione al primo contatto
- Dotare i manager degli strumenti necessari per amministrare il contact center, analizzare le prestazioni tramite reporting unificato, apprendere e applicare le migliori prassi - il tutto per ottimizzare continuamente l'agilità del contact center
- Gestire l'esperienza del cliente, sia in modo assistito che automatico, per risolvere rapidamente i problemi e aumentare le opportunità di revenue
- Abbandonare il queuing e il routing a favore della selezione delle risorse e dell'allocazione degli incarichi
- Utilizzare SIP, SOA e servizi Web per connettere e aprire flessibilmente l'impresa, eliminando costi e complessità e facilitando l'integrazione dei processi aziendali e dei media sociali
- Offrire percorsi di migrazione per proteggere, ampliare e incrementare gli investimenti, ottimizzare i costi e migliorare la performance
- Agevole implementazione di contact center affidabili e resilienti, sempre operativi

Le aziende e le imprese possono usufruire di questi benefici preservando allo stesso tempo i loro investimenti nelle infrastrutture, ottimizzando la flessibilità, potenziando la sicurezza e incrementando la disponibilità del servizio, con minori costi operativi e di investimento.

Ulteriori informazioni

Per ulteriori informazioni su Avaya Aura Contact Center 6.0, rivolgersi al proprio Responsabile account Avaya o a un partner autorizzato Avaya oppure visitare il nostro sito Web avaya.it.



Figura 2: reporting in tempo reale e cronologico: uno snapshot accurato e completo dell'attività CC

Panoramica dei requisiti di Avaya Aura CC 6.0

Switch	Avaya Aura Communication Manager (CM) 5.2.1 standalone (disponibile nell'agosto 2010) e Avaya Aura for Midsize Enterprise CM 5.2.1; Avaya CS 1000 R 5.0, 5.5, 6.0, 7.0
Sistema operativo	Windows Server 2008 R2, 64 bit, Standard Edition ed Enterprise Edition
Client	Windows XP, Vista, Windows 7.0
Processore	Quad Xeon 2,8 GHz con 8 GB di RAM
Virtualizzazione	Microsoft Hyper V, VMware vSphere 4.0
Dispositivi agente / supervisore	Tutta la serie 11xx (come agente o supervisore) Tutta la serie 1150E Tutta la serie 12xx (come agente o supervisore) – 1230 raccomandata Tutta la serie i2002 (come agente) Tutta la serie i2004, i2050, M2216 e M3905 (come agente o supervisore) Tutta la serie M3904 (come supervisore) Remote Office 9110, 9110, Adattatore IP

Panoramica delle funzionalità supportate da Avaya Aura CC 6.0

Agent Desktop	Avaya Aura Agent Desktop
Multicanale	Supporto misto completo per voce, e-mail, messaggistica istantanea (IM), chat Web, FAX, SMS e tipi di contatto utente generici.
Gestione di chiamate multiple	Fino a 6 contatti simultanei possono essere gestiti da un agente (una chiamata vocale e fino a cinque contatti non vocali).
Virtual Contact Center	Supporta l'instradamento in rete basato su capacità per la voce e i dati CTI su un massimo di 30 nodi in un singolo Virtual Contact Center. Questa funzionalità è supportata solo nella configurazione Avaya CS1000.
Relazioni	Reporting granulare e personalizzabile in tempo reale e cronologico per voce e multimedia.
Scripting	Graphical Service Creation Environment (SCE) integrato. Scripting legacy basato su test completamente supportato e importabile in SCE.
Self Service	MPS 500 3.0; oppure MPS 1000 3.5, 3.5 MR1/4.0
Visualizzazione in anteprima e progressiva delle chiamate in uscita	Integrata (richiede licenza RTU separata).
WFO	Avaya NES CRQM 7.0 (richiede licenza RTU separata). Avaya WFM (richiede licenza RTU separata). (Nota: la registrazione delle chiamate SIP sarà supportata nella prossima release)

Informazioni su Avaya

Avaya è un fornitore globale di soluzioni aziendali per la comunicazione e la collaborazione, e offre sistemi e soluzioni per le comunicazioni unificate, i contact centers, le reti dati e tutti i relativi servizi per aziende di ogni dimensione in tutto il mondo. Per ulteriori informazioni: www.avaya.it.



© 2011 Avaya Inc. Tutti i diritti riservati.

Avaya e il logo Avaya sono marchi di Avaya Inc. e sono registrati negli Stati Uniti e in altri Paesi.

Tutti i marchi identificati dai simboli ®, TM o SM sono marchi, marchi registrati o di servizio di Avaya Inc.

Tutti gli altri marchi sono di proprietà dei rispettivi titolari. Avaya può inoltre disporre di diritti di marchi in altri termini usati nel presente.

I riferimenti a Avaya comprendono Nortel Enterprise, acquisita il 18 dicembre 2009.

08/11 • GCC4534-01IT

avaya.it