

Avaya IX™
Workspaces

授权座席... 个性化服务... 寻求更好的客户体验



增强响应能力、提高工作效率, 并降低成本

通过整合多个来源的信息, Avaya IX™ Workspaces 可在座席需要时为他们提供所需信息, 以便向您的客户提供更高效、准确、个性化的服务。

影响座席工作效率和整体客户体验的典型联系中心难题包括:

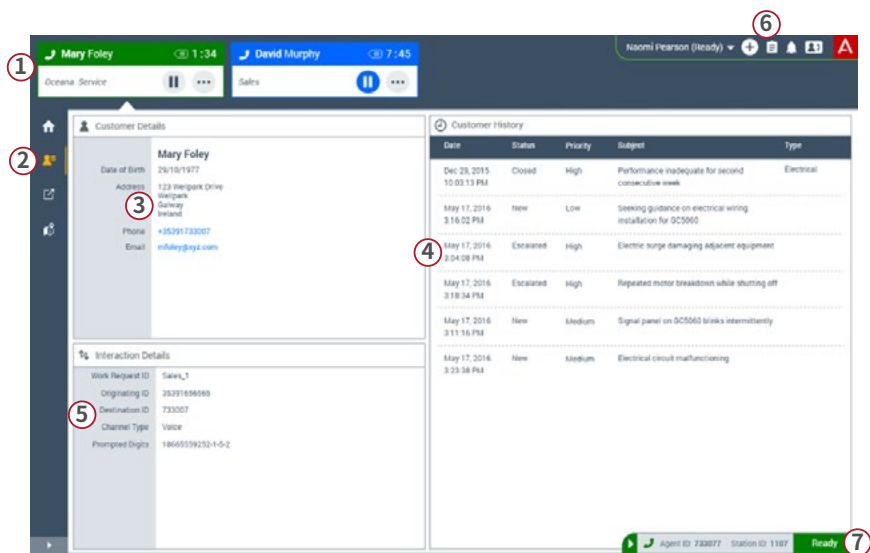
- 客户收到您关于新优惠的电子邮件, 但当客户打电话时, 处理查询的座席找不到电子邮件。
- 如果客户就某未妥善应用到帐户的赠金而打电话询问时, 必须等待几分钟, 以便座席找到相关交易。
- 客户完成在线满意度调查并打电话跟进, 但是座席需要使用完全不同的应用程序来定位调查。

听起来很熟悉? 今天, 这些熟悉的场景将在联系中心随处可见。

现在可以与客户交互的方法层出不穷, 但如果实现这些方法的流程孤立存在, 响应延迟... 服务脱节... 客户和座席会感到沮丧。

为了向客户提供目前所期望的体验, 座席和其他支持人员需要快速掌握相关的客户信息, 了解整个客户旅程并快速深入了解任何交互。

这就是 Avaya IX™ Workspaces 的用意所在。



1	追踪多个客户交互。根据需要来回切换。
2	一键即可访问不同的应用程序
3	查看客户详细信息
4	立即查看重要的客户历史记录
5	当前交互详细信息
6	设置/接收通知和提醒
7	访问直接拨号盘

图 1

- 整合的精简客户端座席桌面
- 查看完整的客户旅程 - 深入了解接触点
- 从多个来源获取客户信息和历史记录 (包括客户旅程的详细信息)
- 客户交互简单、高效且一致
- 座席、后台员工和主管的理想之选

通过整合来自多个来源 (客户配置文件、购买历史记录、交互过程) 的信息, 并在一个整合的视图中提供这些信息, IX Workspaces 为您的座席提供了在当今 竞争异常激烈的世界中有效执行任务所需的工具。

由于客户端界面较为精简, IX Workspaces 可以轻松地添加至 Avaya Call Center Elite、Avaya Aura Contact Center、Avaya Contact Center Select 或 Avaya Proactive Outreach Manager 基础结构中。

准备好接下来为如今新需求不断的客户提供优质的客户体验了?

那您便已准备好使用 IX Workspaces 了。

是什么阻碍了如今联系中心的发展...

当您的座席无法立即访问相关的客户信息和客户旅程情况时, 服务会不可避免地会中断, 工作效率也会降低。一些典型场景包括:

- 在交互开始时, 座席会得到“空白表”, 其中没有对以前的客户活动或交互的任何记录。座席会立即陷入不利地位。
- 要尝试跟踪客户跨越不同接触点的旅程, 座席需要在屏幕之间和应用程序之间不断切换。这很费时且容易出错。客户经常会就一个问题被问及多次。
- 座席不能够轻松地得到增强服务的线索和提示, 并常常使用离线笔记记录来处理异常问题。

帐单问题	欺诈收费	补充药品
		
<p>情境</p> <p>客户收到月度帐单，并致电检查是否存在异常收费。</p>	<p>情境</p> <p>客户会在收到欺诈收费的出站通知后返回呼叫。</p>	<p>情境</p> <p>客户致电来检查本应已经发货的补充药品。</p>
<p>解决方案</p> <p>座席在客户旅程中看到“待处理帐单”，并迅速深入了解意外收费的详细信息。座席有效地解决客户的疑虑。</p>	<p>解决方案</p> <p>座席快速地在客户旅程中看到“诈骗通知”，并提供关于触发通知内容的详细说明。座席能够积极主动地为客户服务并解决客户的所有疑虑。</p>	<p>解决方案</p> <p>座席查看客户旅程中的“补充请求”，并查看客户已选的客户代答。座席更新发货首选项、确认地址，并提醒客户接下来的医疗预约。</p>

目前联系中心的首要任务是提高座席跨渠道的工作效率。*

获取整合的客户交互视图

利用 Avaya IX™ Workspaces, 您的联系中心可以:

- 整合来自多个应用程序(包括 CRM 和第三方应用程序)的信息, 提供您与客户的关系的单一、全面视图。
- 通过查看客户旅程中的不同接触点(如呼叫、过去的事务、支持问题等)并与之进行交互, 提高座席的工作效率。
- 通过快速访问信息和工具(如首选语言或克服障碍的技巧)提高操作效率, 有助于消除耗时的查找和手动流程(如离线笔记记录)。

其结果是一个解决方案, 帮助您的座席做出更好更快的决策, 提供更个性化的体验, 并能够预测客户的需求。

建立在现有的呼叫中心基础设施之上

保护您的投资: Avaya IX Workspaces 可以轻松地添加至任何 Avaya Call Center Elite (版本 7.0 或更高)、Avaya Aura Contact Center (版本 7.1 或更高)、Avaya Contact Center Select (版本 7.1 或更高) 或 Avaya Proactive Outreach Manager (版本 3.1.2) 部署中 - 建立并扩展您的投资。

保持路由: 无需对您当前的基础设施进行任何修改 - 您的语音或技能路由过程保持不变。

降低成本: Avaya IX Workspaces 是一款基于浏览器的桌面。这意味着 IT 部门无需执行繁重的工作来实施和维护桌面解决方案, 从而降低总拥有成本。

可定制: 采用小组件驱动的设计, 可以使用应用程序插件和信息摘要轻松、快速地定制桌面。

用户多样化: 轻而易举地为不同的用户配置文件定制 IX Workspaces, 如座席、主管、管理员、后台人员等。

*来源: Dimension Data 2017 年全球客户体验基准研究报告, © Dimension Data 2015 - 2017

通过整合来自多个来源的信息 Avaya IX™ Workspaces 为提高座席生 产力和整体客户体验提供了关键构件。

其结果是一个解决方案, 帮助您的座席做出更好更快的决策, 提供更个性化的体验, 并能够预测客户的需求。

从座席开始完善您的联系中心

要在竞争激烈的时代中参与竞争...适应不断变化的客户需求和可能性...您需要为座席提供支持, 以便提供有效、高效和个性化的客户体验。

但是, 如果您如大多数组织一样, 希望能同时利用当前基础设施的内置功能。

现在, 您只需将精简客户端桌面(即 IX Workspaces)添加至 Avaya Call Center Elite、Avaya Aura Contact Center、Avaya Contact Center Select 或 Avaya Proactive Outreach Manager 解决方案, 即可实现此目标。

在现有系统的基础上完善, 实现新一代客户体验。为您极为重要的资源(即座席)提供所需要的工具, 尽可能提高工作效率。

依赖 Avaya

Avaya IX Workspaces 是另一项示例, 说明了 Avaya 如何使客户体验策略的完善变得简单又划算。也就是说, 这是全球 150 多个国家/地区的公司依赖 Avaya 解决方案来为其客户体验策略提供支持的关键原因。

在数字经济时代, 企业的业务达成取决于他们能否提供卓越的服务体验, 每天, Avaya 都支持企业完成数百万次的高效通信, 助力企业实现卓越的服务体验。一百多年来, 我们通过为客户和员工打造智能通信体验, 赋能全球企业和机构赢得商业成功。Avaya 通过构建开放, 集成、创新的通信解决方案, 增强和简化企业的通信和协作流程, 确保云、本地和混合部署的灵活性。我们致力于技术创新, 发展合作, 并不懈追求前瞻性布局, 以促进您的业务增长。我们将不负您的信赖, 依托我们全球领先的技术帮助您提供卓越服务体验。如需了解更多信息, 请访问: www.avaya.com/cn。

声明

Avaya 已尽一切合理努力来确保所提供信息在付印时内容完整、准确, 对于信息中出现的任何错误, Avaya 概不承担责任。在以后的版本中, 我们可能会对本文档中的信息进行更改和修正。

