

## Contact Center

# Avaya Oceana<sup>®</sup>

### Schaffen Sie das Erlebnis, das Ihre Kunden erwarten.

Im Zeitalter der digitalen Transformation und des Internets der Dinge (IdD) werden Unternehmen ständig mit neuen Technologien, fluktuierenden Kundentrends und wachsenden Datenquellen konfrontiert, die sich auf ihre Kundenerfahrungsstrategien auswirken. Und während Kundenerfahrungs- und Serviceverbesserungen klare Prioritäten darstellen, ist das größte Hindernis für Unternehmen die Integration in vorhandene Systeme<sup>1</sup>. Dieser Integrationsmangel in vorhandene Systeme und Prozesse kann zu getrennten Bereichen im Unternehmen, oder noch schlimmer, im Contact Center führen.

Wie können Sie die digitale Reise Ihrer Kunden verstehen, wenn Sie ihnen nicht über den gesamten Einkaufslebenszyklus folgen können? In der Regel ist eine umfassende, ungehinderte Sichtweise in Multichannel- oder sogar Omnichannelumgebungen nicht möglich. Häufig existieren nur mehrere unterschiedliche Kanäle, die unabhängig und in Systemen handeln, sowohl innerhalb des Contact Centers wie auch im Unternehmen im Allgemeinen.

Die Agenten sind aufgrund fragmentierter Ansichten von Kundeninteraktionen und Unternehmensdaten frustriert, die Produktivität und Effektivität hemmen. Kunden werden unzufrieden, weil ihnen keine reibungslose digitale Erfahrung geboten wird, was zu geringen Werten in der Kundenzufriedenheit (CSAT) und schlechten Net Promoter Scores (NPS) führt.

Die Punktlösungen, durch die die Illusion von Multi- oder Omnichannel entstehen, sorgen häufig für Komplexität, die zu Problemen mit der Systemintegration, der Wartung und Upgrades führen. Was sind die Auswirkungen auf Ihr Unternehmen? Die Kosten steigen. Die Leistung lässt nach. Die Erwartungen an die Metriken CSAT und NPS werden nicht erfüllt.

Avaya Oceana kann Ihrem Unternehmen dabei helfen, die Lücken zu schließen und intelligente Prozesse zu bilden.

1. <https://www2.deloitte.com/us/en/pages/operations/articles/global-contact-center-survey.html>

### Eine einzelne integrierte Lösung, die Ihre gesamte Kundenerfahrungsstrategie unterstützt

Da Avaya Oceana Ihnen einen klareren, umfassenderen Blick auf Ihre digitalen Kundenaktivitäten bietet, kann es Ihr Contact Center unterstützen:

- Kundenzufriedenheit, Loyalität und Lebenszykluswert steigern
- Eine wettbewerbsfähige, differenzierte Markenerfahrung ermöglichen
- Die Produktivität von Agenten und Ressourcen optimieren
- Letztendlich zu besseren geschäftlichen Ergebnissen beitragen
- Die Mitarbeiter auf die Unternehmensziele ausrichten und gleichzeitig die Produktivität steigern

## Echtes integriertes Omnichannel

Avaya Oceana ist für Sie sofort einsatzbereit, einschließlich umfassender, integrierter Multi-Touch-Unterstützung. Die Lösung unterstützt alle Medien, inkl. E-Mail, Chat, SMS, Chatbot, Co-Browsing, Social Media, Video und Internet der Dinge auf verschiedenen Geräten.

Avaya Oceana lässt sich nahtlos zusammen mit anderen Kundenengagementlösungen von Avaya und Apps von Drittanbietern einsetzen. Die Lösung ermöglicht Ihnen eine vereinheitlichte Omnichannel-Erfahrung, die sowohl in die Kanäle als auch in die Datenqualität integriert ist. Auf dieser Grundlage erreichen Sie eine beispiellose Flexibilität bei der Workflow-Anpassung. Es geht nicht mehr darum, Routingregeln zu generieren. Es geht vielmehr um das Entwickeln und Umsetzen von Geschäftsstrategien, die letztendlich optimale Kundenerfahrungen bieten und mehr Produktivität ermöglichen, indem Sie Ihre unternehmensweiten Ressourcen nutzen, statt sich nur auf das Contact Center zu stützen.

Egal, welchen Kanal Ihre Kunden wählen – oder sogar bei Nutzung mehrerer unterschiedlicher Kanäle während einer Interaktion – Ihre Agenten und Fachleute erhalten mit Avaya Oceana auf einen Blick eine Übersicht über die Kunden, ihre Customer Journeys und den betreffenden Kontext, sowohl in Echtzeit wie auch im Verlauf. Die Customer Journey und die Ansicht der Agenten können außerdem über die räumlichen Beschränkungen des Contact Centers ausgedehnt werden. Beispielsweise kann ein Agent sich an einen Fachmann wenden, der sich andernorts im Unternehmen befindet. Mit Avaya Oceana können Sie den Kunden sogar unmittelbar zu einem Experten schicken, diese Aktivität erfassen, verstehen, was an den einzelnen Punkten der Kundenreise geschieht und diese Erkenntnisse nutzen, um die gewünschten Ergebnisse zu erzielen. Das ist echtes integriertes Omnichannel.

## Die Oceana-Produktfamilie

In einer Zeit, in der die digitale Erfahrung immer stärker im Fokus der Kundenbindung steht, bietet Avaya Oceana Ihnen nicht nur echte Multi-Touch-Kommunikationsfähigkeit, sondern auch die Tools und Ressourcen, um individuelle Kundenerfahrungen zu erstellen, die auf Ihrem umfassenden Überblick über die Customer Journey basieren. Zur Oceana-Produktfamilie gehören:

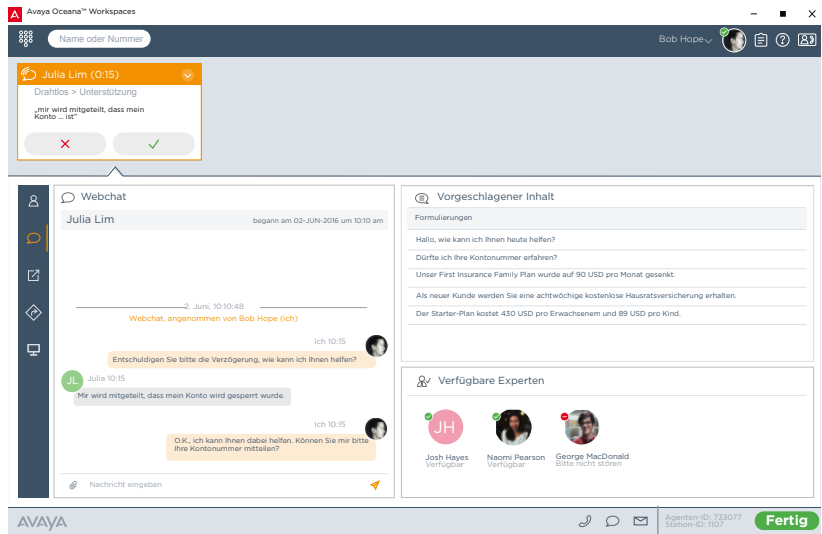
**Avaya Oceana®**, unsere digitale Multi-Touch-Kommunikationslösung der nächsten Generation für Contact Center, die Ihnen eine End-to-End-Ansicht der Customer Journey bietet.

**Avaya Oceana™ Workspaces**, ein browsergestützter Desktop, der es Contact Center-Agenten ermöglicht, eine Vielzahl von Interaktionen über Kanäle gleichzeitig über eine einzige Arbeitsumgebung abzuwickeln. Dabei bietet er eine umfassende Ansicht der Customer Journey über alle Touchpoints hinweg.

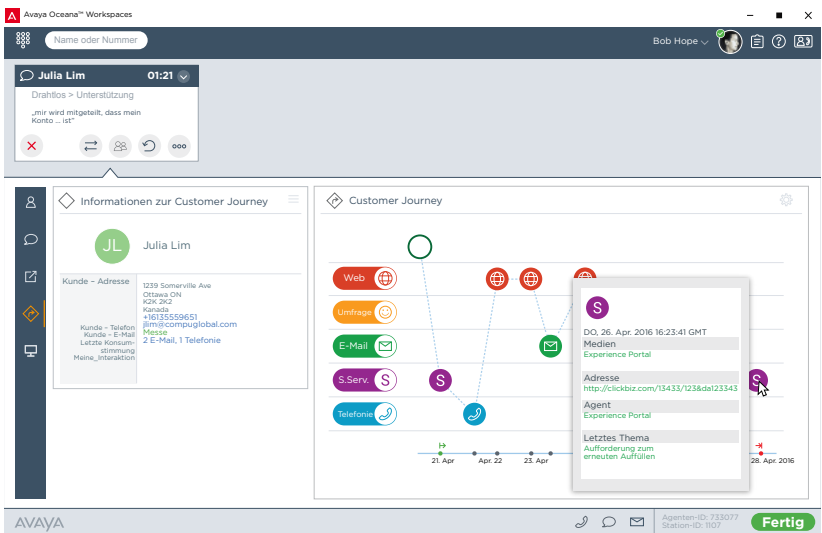
**Avaya Analytics™**, das isolierte Prozesse herkömmlicher Analysetools in flexible Erfassung, Konsolidierung, Normalisierung, Verarbeitung und Analyse aufspaltet sowie das Generieren einer umfassenden Sichtbarmachung der Daten, um die Entscheidungsfindung in Echtzeit anzufeuern.



**Avaya Oceana**  
bietet die  
**richtigen Medien**  
zum richtigen  
**Zeitpunkt – immer.**



Avaya Oceana Workspaces – Agentenansicht



Avaya Oceana Workspaces – Customer Journey View

## Design einer personalisierten digitalen Kundenerfahrung

Avaya Oceana bietet die richtigen Medien zum richtigen Zeitpunkt – immer.

Es ermöglicht Ihrem Unternehmen, alle relevanten Daten und Kontextinformationen zu nutzen, um eine einzigartige, personalisierte und nachhaltige Erfahrung für Customer Journeys zu liefern.

Ihre Fachleute können nahtlos und kontextgemäß Kundeninteraktionen über alle Geräte und Kanäle verarbeiten. Diese Erfahrung wird durch intuitive Agenten-Desktop-Arbeitsplätze, strategische Geschäftsregeln sowie Kriterien verstärkt und – mit Avaya Oceanalytics – durch eine Lebenszyklus-Analyse der End-to-End-Customer-Journey Avaya Oceana vereinfacht außerdem das Einbinden von Wissensarbeitern in Ihrem Unternehmen in die Routing-Strategien für die Kundenerfahrung, um den Service und letztendlich den Umsatz zu verbessern.

## Avaya Oceana: Bereitstellung und Verwaltung außergewöhnlicher personalisierter Kundenerfahrungen für Unternehmen

Avaya Oceana bietet Ihrem Unternehmen die Möglichkeit, schnell auf dynamische Kundenerwartungen zu reagieren. Außerdem können Technologien von Drittanbietern verbunden und integriert werden, was zu einer optimalen Effektivität führt.

**Kultivieren Sie die ultimative Customer Journey, wodurch Ihr Unternehmen jeden Schritt und jede Chance in Interaktionen zwischen Kunden und Agenten personalisieren kann.**

Diese speziell entwickelte Omnichannel-Lösung ermöglicht Ihnen die komplette Integration und Verwaltung Ihrer herkömmlichen Telefon- und Digitalkanäle.

**Erlangen Sie eine ganzheitliche Ansicht der Kontaktmöglichkeiten Ihrer Kunden.** Richten Sie Ihre Aufmerksamkeit auf Kundentouchpoints, Routing, Ressourcenabstimmung, Kontextnutzung und Präferenzen und erkennen Sie jedes Detail.

Sie können die Customer Journey durch die Self-Service- und Assisted-Service-Kanäle abbilden und sie können kleine Datenmengen während der Reise in einem im Speicher integrierten Datenraster speichern. Die Daten können aus historischen und Echtzeitkundeninformationen, dem Unternehmen insgesamt oder Situationen oder der Umgebung stammen, z. B. Gerät und Position des Kunden. Mit Avaya Oceana können Sie über diese Daten wertvolle Einblicke erlangen, die in Workflows, der Resource Matching Engine und von Agenten, Supervisors und Führungskräften für smartere Entscheidungen in Echtzeit für den Kunden und das Unternehmen verwendet werden.

Avaya Oceana ist eine speziell entwickelte Omnichannel-Lösung und ermöglicht Ihnen die komplette Integration und Verwaltung Ihrer herkömmlichen Telefon- und Digitalkanäle. Zusammen mit Ihrer vorhandenen Bereitstellung von Avaya Aura® können Sie Ihren ROI erweitern und mehr digitale Kanäle nutzen, sodass Sie ein robustes Fundament für zukünftige Investitionen für die Erfüllung der Kundenanforderungen erlangen.

## Avaya Oceana Snapshot

**Umfassendes Multi-Touch-Engagement.** Ihre Kunden können Sie über alle Geräte und Kanäle ansprechen – Mobil und Web – so erhalten sie die richtigen Lösungen im richtigen Moment, und zwar einfach, reibungslos und kontextgebunden.

**Visuelle Workflows.** Mit Drag-and-Drop wird es Ihren Agenten leicht gemacht, die richtigen Ressourcen, Inhalte und Kontexte Ihres Customer Relationship Management (CRM) und anderer Systeme zu verknüpfen, um die Anforderungen der Kunden und Ihres Unternehmens zu erfüllen.

**Ganzheitlicher Kundenkontext** Erfassen Sie Kunden-, geschäftlichen und situativen Kontext über alle Touchpoints, indem Sie kleine Datenmengen in einem im Speicher integrierten Hochgeschwindigkeitsdatenraster speichern. Verwenden Sie relevanten Kontext, um Workflows zu routen und den Agenten Daten anzuzeigen, die smartere Entscheidungen ermöglichen.

**Routing der nächsten Generation – direkt zum Agenten.** Ordnen Sie Kunden automatisch jeweils dem besten Agenten oder der besten Unternehmensressource zu, dank der Wahrnehmung von Kundeninteraktionen, Informationen und Kontext in Echtzeit, zusammen mit Geschäftszielen, KPIs und Unternehmensdaten mit Attribut-gestütztem Routing.

**Intuitive Agenten- und Supervisor-Arbeitsumgebungen.** HTML5-basierte Omnichannel-Desktops sind problemlos in der Anwendung verwendbar und bieten ein leistungsstarkes Tool, um die Benutzerproduktivität zu steigern. Die digitalen Verbraucher von heute erwarten hoch entwickelte und personalisierte Erfahrungen. Oceana Workspaces bietet ein Leistungsspektrum, das Ihnen nicht nur hilft, die Fluktuation bei den Agenten zu reduzieren, sondern ermöglicht darüber hinaus eine verbesserte Verbrauchererfahrung mit mehr Bindung.



**Erfassen und nutzen Sie Big Data unternehmensweit gewinnbringend.**

Erlangen Sie engmaschige Einblicke in Ihre Kunden. Avaya Analytics™ entfernt die Silos um die herkömmlichen Analysetools. Sie profitieren von einer detaillierten Datenvisualisierung für smartere Entscheidungen in Echtzeit, die Ihre Geschäftsstrategien formen und letztendlich die Kundenzufriedenheit fördern und das Arbeitsumfeld Ihrer Agenten verbessern.

**Fortschrittliche Analysen.** Avaya Analytics ist grundsätzlich auf Multi-Touch-Erfahrungen ausgerichtet, mit einem offenen Datenmodell, das der Gewinnung neuer und bedeutsamer Erkenntnisse dient. Es schöpft die umfangreichen Datenquellen Ihres Unternehmens aus und vereinfacht zugleich den Zugriff auf diese Daten und ihre Nutzung erheblich. Die Echtzeitverarbeitung und Analysefunktionen helfen Ihren Mitarbeitern dabei, diese Daten in umsetzbare Informationen für das Contact Center und Ihr gesamtes Unternehmen umzuwandeln.

**Ausdehnung der Reichweite in das Unternehmen.** Setzen Sie problemlos Ihre unternehmensweit verteilten Ressourcen ein, unabhängig von Ihrem Standort, Job oder Gerät, und nutzen Sie die Möglichkeit, die Erfahrung Ihrer Kunden zu verbessern und zu differenzieren.

**Innovationsplattform.** Avaya Oceana ist mithilfe modularer Snap-ins mit Drittpartei- und kundenspezifischen Apps und Cloudservices problemlos erweiterbar. Dieser offene Ansatz hilft Ihnen, Ihre aktuellen Technologie-Investitionen zu sichern und auszuweiten.

**Schaffen Sie das Erlebnis, das Ihre Kunden erwarten.**

Der Druck durch Verbraucher und Wettbewerber wächst, End-to-End-Digitalisierung auf weitere Prozesse auszudehnen – doch warum den Anschluss verlieren? Kommunikation bildet die Grundlage für den Unternehmenserfolg. Jetzt erhalten Sie die Chance, Ihre Wettbewerber weit hinter sich zu lassen, indem Sie Ihren Kunden eine wahrhaft differenzierte Erfahrung bieten – personalisierte Services, mit umfassendem Kontext, über alle Touchpoints, von einem Ende der Customer Journey zum anderen.



**Avaya Oceana kann Ihrem Unternehmen dabei helfen, Lücken zu schließen und intelligente Prozesse zu bilden.**

Avaya Oceana und Avaya Analytics können Ihr Unternehmen auf die Gewinnerspur bringen. Profitieren Sie von einer echten digitalen Transformation – eher als Ihre Konkurrenz – und bereiten Sie sich gleichzeitig auf die wachsenden Ansprüche Ihrer Kunden vor.

### Weitere Informationen

Um mehr über Avaya Oceana und Avaya Analytics zu erfahren, wenden Sie sich bitte an Ihren Avaya Account Manager oder autorisierten Avaya-Partner. Besuchen Sie uns auch auf [www.avaya.com/oceana](http://www.avaya.com/oceana).

### Über Avaya

Der Erfolg von Unternehmen wird von guten Kundenerfahrungen bestimmt. Die Kommunikation ist dabei ein grundlegender Faktor. Jeden Tag basieren Millionen dieser Erfahrungen auf unseren Lösungen. Seit über einhundert Jahren ermöglichen wir Unternehmen auf der ganzen Welt, dank intelligenter Technologien, gewinnbringend zu arbeiten. Avaya entwickelt offene, konvergente und innovative Lösungen, um die Kommunikation und Zusammenarbeit zu verbessern und zu vereinfachen – in der Cloud, vor Ort oder als Hybridmodell. Um Ihr Geschäft zu stärken, stehen wir für Innovation, Partnerschaft und Zukunftssicherheit. Wir sind das richtige Technologieunternehmen an Ihrer Seite und bringen Ihre Kommunikation auf die Höhe der Zeit.

Bieten Sie exzellente Kundenerlebnisse – Experiences That Matter. Besuchen Sie uns unter [www.avaya.com/de](http://www.avaya.com/de).

