



## IX Workspaces

# Starke Agenten... Personalisierter Service... Bessere Kundenerfahrung

## Verbesserte Reaktionsfähigkeit, erhöhte Produktivität und geringere Kosten

Durch die Konsolidierung von Informationen aus mehreren Quellen bietet IX Workspaces Ihren Agenten die erforderlichen Informationen, sobald diese benötigt werden. So können Sie Ihren Kunden einen effizienteren, genaueren und personalisierteren Service bieten.

Zu den typischen Herausforderungen in Contact Centern, die die Produktivität der Agenten und die Kundenerfahrung insgesamt beeinträchtigen können, gehören:

- Ein Kunde erhält Ihre E-Mail mit einem neuen Angebot, aber wenn er anruft, kann der verantwortliche Agent die E-Mail nicht finden.
- Ein Kunde, der anruft, weil bei einer Gutschrift auf ein Konto ein Fehler vorliegt, muss mehrere Minuten warten, bis der Agent die Transaktion findet.
- Ein Kunde schließt eine Online-Umfrage zur Kundenzufriedenheit ab und ruft an, um noch etwas hinzuzufügen, aber der Agent muss eine ganz andere Anwendung verwenden, um die Umfrage zu finden.

Klingt das vertraut? Diese und ähnliche Szenen spielen sich heute überall in Contact Centern ab.

Es gibt so viele Möglichkeiten, mit Kunden zu interagieren, aber wenn die Supportprozesse sich in Silos befinden, verzögern sich die Antworten, Services werden uneinheitlich und sowohl Kunden als auch Agenten sind frustriert.



Abbildung 1:

1	Behalten Sie den Überblick über mehrere Kundeninteraktionen gleichzeitig. Gehen Sie nach Bedarf vor und zurück.
2	Zugriff auf verschiedene Anwendungen mit einem Klick
3	Anzeige von Details zum Kunden
4	Sofortige Sichtbarkeit wichtiger Informationen zur Kundenhistorie
5	Aktuelle Interaktionsdetails
6	Festlegung/Empfang von Benachrichtigungen und Alarmen; Zugriff auf Durchwahlstatatur
7	Agentenstatus

- Ein konsolidierter Thin Client Agent Desktop
- Sehen Sie die gesamte Customer Journey und rufen Sie einzelne Touchpoints auf
- Rufen Sie Kunden- und Verlaufsdaten von mehreren Quellen ab – inkl. Details der Customer Journey
- Einfache, effiziente und beständige Kundeninteraktionen
- Ideal für Agenten, Backoffice-Mitarbeiter und Vorgesetzte, die Avaya Elite verwenden

Damit Agenten die von den heutigen Kunden geforderte Erfahrung bieten können, benötigen sie schnellen Zugriff auf relevante Kundendaten, Einblick in die gesamte Customer Journey und die Möglichkeit, schnell einzelne Interaktionen aufzurufen.

Das ist die Idee, auf der IX Workspaces basiert.

Durch die Zusammenführung von Informationen aus mehreren Quellen – Kundenprofile, Kaufhistorie, Interaction Journeys – und deren sofortiger Bereitstellung über eine einzelne konsolidierte Ansicht bietet IX Workspaces Ihren Agenten die Tools, um im extremen Wettbewerb von heute effektive Leistungen zu erbringen.

Aufgrund seines Thin Client Interfaces kann IX Workspaces einfach zur vorhandenen Infrastruktur von Avaya Elite hinzugefügt werden.

Sind Sie bereit, den nächsten Schritt zu tun, um den anspruchsvollen Kunden von heute die richtigen Kundenerfahrungen zu bieten?

Dann sind Sie bereit für IX Workspaces.

### Was die heutigen Contact Center zurückhält ...

Wenn Ihre Agenten keinen sofortigen Zugriff auf relevante Kundendaten und den Kontext der Customer Journey haben, ist es unvermeidbar, dass der Service und die Produktivität schlechter werden. Einige typische Szenarien sind:

- Am Anfang einer Interaktion stehen die Agenten vor einem leeren Blatt, da sie keinerlei Zugang zu vergangenen Ereignissen und Interaktionen mit dem Kunden haben. Der Agent ist sofort im Nachteil.
- Um die Customer Journey über verschiedene Touchpoints nachzuverfolgen, müssen Agenten von Bildschirm zu Bildschirm und Anwendung zu Anwendung wechseln. Das ist zeitaufwendig und fehleranfällig. Kunden werden häufig gebeten, immer wieder die gleichen Angaben zu machen.

<b>Rechnungsproblem</b>	<b>Betrügerische Gebühren</b>	<b>Rezepterneuerung</b>
		
<p><b>SITUATION</b></p> <p>Ein Kunde erhält seine monatliche Rechnung und ruft an, um wegen unerwarteter Gebühren nachzufragen.</p>	<p><b>SITUATION</b></p> <p>Ein Kunde ruft zurück, nachdem er eine Nachricht zu betrügerischen Gebühren erhalten hat.</p>	<p><b>SITUATION</b></p> <p>Ein Kunde ruft an, um bzgl. einer Rezepterneuerung nachzuhören, die bereits hätte versandt werden sollen.</p>
<p><b>LÖSUNG</b></p> <p>Der Agent sieht „Ausstehende Rechnung“ in der Customer Journey und ruft schnell Details zu den unerwarteten Gebühren auf. Der Agent klärt die Bedenken des Kunden effizient auf.</p>	<p><b>LÖSUNG</b></p> <p>Der Agent sieht „Betrugsmeldung“ in der Customer Journey zusammen mit klaren Einzelheiten, die den Kontext dessen erklären, was die Meldung ausgelöst hat. Der Agent kann den Kunden proaktiv behandeln und Bedenken aufklären.</p>	<p><b>LÖSUNG</b></p> <p>Der Agent findet „Erneuerungsanfrage“ in der Customer Journey und sieht, dass der Kunde im Vorfeld eine Selbstabholung ausgewählt hat. Der Agent aktualisiert die Versandeinstellung, bestätigt die Adresse und erinnert den Kunden an einen kommenden Arzttermin.</p>

# Die Verbesserung der Produktivität der Agenten auf allen Kanälen ist aktuell die wichtigste Priorität in Contact Centern.\*

- Agenten suchen die Stichwörter und Hinweise, die den Service verbessern, und bearbeiten Ausnahmeprobleme häufig anhand manueller Notizen auf Papier.

## Erhalten Sie eine konsolidierte Kundeninteraktionsansicht

IX Workspaces ermöglicht Ihrem Contact Center:

- Die Konsolidierung von Informationen aus verschiedenen Anwendungen (u. a. CRM und Anwendungen von Drittanbietern), um eine einzelne umfassende Ansicht der Kundenbeziehung zu bieten.
- Verbessern Sie die Produktivität Ihrer Agenten durch die Möglichkeit, verschiedene Touchpoints auf der Customer Journey wie Anrufe, vergangene Transaktionen, Supportprobleme und mehr anzuzeigen und mit diesen zu interagieren.
- Steigern Sie die betriebliche Effizienz mit einem schnellen Zugriff auf Informationen und Tools – z. B. bevorzugte Sprachen oder Tipps zur Überwindung von Einwänden – was dabei hilft, zeitaufwendige Suchvorgänge und manuelle Prozesse wie Notizen auf Papier zu eliminieren.

Das Ergebnis ist eine Lösung, die Ihre Agenten dabei unterstützt, bessere und schnellere Entscheidungen zu treffen, personalisiertere Erfahrungen zu bieten und die Anforderungen der Kunden vorherzusehen.

Quelle: Dimension Data's 2017 Global Customer Experience Benchmarking Report. © Dimension Data 2015 - 2017

## 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).

## Bauen Sie auf der vorhandenen Infrastruktur Ihres Contact Centers auf

**Schützen Sie Ihre Investition:** IX Workspaces kann einfach zur Plattform Avaya Elite (V7.0 oder höher) hinzugefügt werden, wodurch Sie auf Ihrer vorhandenen Investition aufbauen und diese erweitern.

**Behalten Sie Ihr Routing:** Es sind keine Änderungen an Ihrer aktuellen Infrastruktur erforderlich - Ihre Routingprozesse (Voice und Skills) bleiben unverändert.

**Verringern Sie Ihre Kosten:** IX Workspaces ist ein HTML5 Thin Client. Das heißt, die IT wird durch die Implementierung und Wartung der Desktop-Lösung kaum belastet, was die Gesamtbetriebskosten senkt.

**Anpassbar:** Das Widget-gestützte Design ermöglicht es, den Desktop einfach und schnell mit Anwendungs-Add-ons und Informations-Feeds anzupassen.

**Support für unterschiedliche Benutzer:** Passen Sie IX Workspaces einfach für verschiedene Benutzerprofile an: Agenten, Supervisoren, Administratoren, Backoffice-Personal und mehr.

## Entwickeln Sie Ihr Contact Center weiter und beginnen Sie mit Ihren Agenten

Um im extremen Wettbewerb von heute zu bestehen und die sich weiterentwickelnden Anforderungen der Kunden zu erfüllen und die diesbezüglichen Chancen zu nutzen, müssen Sie die Position Ihrer Agenten stärken, damit sie eine effektive, effiziente und personalisierte Kundenerfahrung bieten können.

Wie viele andere Unternehmen auch möchten Sie diese Optimierungen vornehmen und trotzdem Ihre aktuelle Infrastruktur nutzen.

Das ist nun möglich, indem Sie den Thin Client Desktop namens IX Workspaces zu Ihrer Instanz von Avaya Elite hinzufügen.

Entwickeln Sie die von Ihnen gebotene Kundenerfahrung weiter, indem Sie Ihre aktuellen Systeme ausbauen. Geben Sie Ihren Agenten, Ihrer wichtigsten Ressource, die Werkzeuge an die Hand, mit denen sie so effektiv und effizient wie möglich werden.

## Vertrauen Sie Avaya

IX Workspaces ist ein weiteres Beispiel dafür, wie Avaya Ihnen einfache und kosteneffektive Möglichkeiten zur Weiterentwicklung Ihrer Kundenerfahrungsstrategie bietet. Anders ausgedrückt ist dies der Hauptgrund dafür, dass sich Unternehmen in mehr als 150 Ländern weltweit auf Lösungen von Avaya verlassen, um ihre Kundenerfahrungsstrategien zu fördern.

