

## Avaya IX™ Workforce Engagement

# Avaya IX™ Workforce Engagement in Avaya OneCloud™



### Transformierung des Kunden- und Mitarbeiter-engagements in Avaya OneCloud

Unternehmen müssen alles tun, was sie können, um die Kundenakquirierung, -zufriedenheit und -bindung positiv zu beeinflussen. Workforce Engagement kann ein leistungsfähiges Tool sein, um kontinuierlich Erfahrungen von hoher Qualität durch Synergien zwischen Belegschaft und Prozessen zu erreichen.

Weltweit verwenden mehr als 5000 Kunden Avaya IX Workforce Engagement. Die Lösung bietet Unternehmen wichtige Funktionen, um das Mitarbeiter- und Kundenengagement zu transformieren.

Avaya IX Workforce Engagement ist ab sofort in Avaya OneCloud verfügbar, damit Sie von der neuesten Technologie profitieren können, und zwar mit weniger IT-Ressourcen und Vorlaufkosten als bei herkömmlichen Softwarebereitstellungen vor Ort.

Avaya IX Workforce Engagement in Avaya OneCloud ist eine ideale Option für Kunden mit einer Instanz von Avaya IX Workforce Engagement vor Ort, denen es an Zeit und Ressourcen fehlt, um zur aktuellsten Softwareversion zu migrieren.

Außerdem muss man sich nicht mit einer eingeschränkten Funktionalität zufrieden geben. Avaya IX Workforce Engagement bietet eine vereinheitlichte Komplettlösung, die die einzigartigen Anforderungen Ihres Unternehmens und Ihres Budgets erfüllt, egal ob Sie ein großer internationaler Konzern oder ein kleines bzw. mittelständisches Unternehmen sind.

Mit Avaya IX Workforce Engagement in Avaya OneCloud können Sie eine umfassende End-to-End-Strategie für die Kundenansprache implementieren, um Ihr Unternehmen für die Kunden interessanter zu machen.



**Avaya IX Workforce Engagement in Avaya OneCloud ist eine ideale Option für Kunden mit einer Instanz von Avaya IX Workforce Engagement vor Ort, denen es an Zeit und Ressourcen fehlt, um zur aktuellsten Softwareversion zu migrieren.**

### **Warum Avaya IX Workforce Engagement in Avaya OneCloud?**

Generiert schnelle ROI

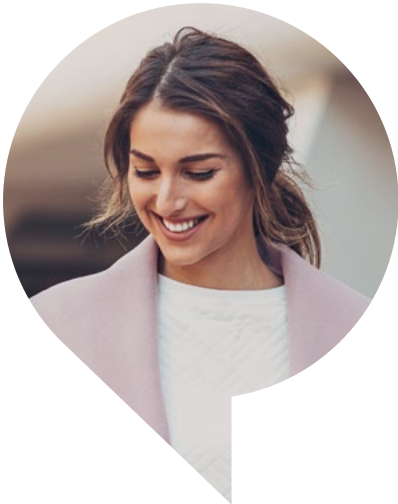
- Sie zahlen nur für das, was Sie brauchen; entscheiden Sie sich für das Servicepaket, das Ihre geschäftlichen Anforderungen erfüllt
- Minimieren Sie Vorlaufkosten
- Profitieren Sie von einer nutzungsbasierten Preisgestaltung
- Fügen Sie neue Funktionalitäten nach Bedarf hinzu
- Profitieren Sie von einer schnellen Bereitstellung und Onboarding

Verbessern Sie das Kundenengagement und die Produktivität

- Erfassen, analysieren und speichern Sie Kundeninteraktionen auf sichere Weise, um exzellente Bereiche und solche mit Verbesserungspotenzial zu erkennen
- Unterstützen Sie die positive Entwicklung Ihrer Agenten durch Interaktionsbewertungen
- Verwalten Sie die Personalkosten, während Sie anhand von Verlaufsdaten genauere Personalpläne erstellen

Vereinfachen Sie die Betriebsumgebung

- Wählen Sie Public oder Private Cloud
- Profitieren Sie von der Sicherheit, Verfügbarkeit und Flexibilität, die Sie sich wünschen und die Sie verdienen



**Unterstützen Sie die positive Entwicklung Ihrer Agenten durch die Auswahl und Bewertung einer großen Anzahl von Interaktionen über mehrere Kommunikationskanäle hinweg auf Basis von betriebswirtschaftlicher Relevanz, Mitarbeiterleistung und Kunden-Input.**

- Dynamische Skalierung und schnelle Bereitstellung
- Eliminieren Sie Ausfallzeiten aufgrund von Wartungen
- Automatische Softwareupdates und -upgrades

## Highlights auf einen Blick

**Anrufaufzeichnung** – Eine Lösung für die vollständige Aufzeichnung und Archivierung für eine verbesserte Compliance und die Unterstützung des Managements der Kundenansprache.

**Bildschirmaufzeichnung** – Ein nicht wahrnehmbarer Backend-Prozess, der die Bildschirmaktivität auf einem PC bei jeder Kundeninteraktion erfasst. Durch die Verwendung im Contact Center sowie im Backoffice vermittelt es Ihnen ein getreues Bild davon, wie gut Agenten und andere Mitarbeiter den Web-Chat, E-Mail-Verkehr und Unternehmensanwendungen nutzen, um Ihre Kunden zu betreuen.

**Quality Management** – Unterstützen Sie die positive Entwicklung Ihrer Agenten durch die Auswahl und Bewertung einer großen Anzahl von Interaktionen über mehrere Kommunikationskanäle hinweg auf Basis von betriebswirtschaftlicher Relevanz, Mitarbeiterleistung und Kunden-Input.

**Coaching** – Out-of-the-Box-Workflow für die Planung, Bereitstellung und Nachverfolgung von Coachingsitzungen, integriert in die individuellen Qualitätsüberwachungsbewertungen, um Ihr Unternehmen bei der Entwicklung und Verbesserung der Fähigkeiten Ihrer Agenten zu unterstützen.

**eLearning** – Bieten Sie den Agenten Coachingsitzungen und Schulungen direkt auf ihrem Desktop.

**Leistungsmanagement** – Legen Sie Ziele fest und kommunizieren sie im gesamten Unternehmen. Messen Sie die diesbezügliche Leistung. Nehmen Sie nach Bedarf auf Grundlage umsetzbarer Informationen Korrekturen vor.

**Workforce Management** – Planen und prognostizieren Sie Ihr Team, um im gesamten Contact Center, der Filiale und im Backoffice Serviceziele zu erreichen, Kapazitäten zu maximieren, Kosten zu reduzieren und den Umsatz zu steigern.

**Sprachanalyse** – Transkribieren und analysieren Sie 100 % der aufgezeichneten Gespräche, um wertvolle Informationen zu erhalten. Entdecken und analysieren Sie automatisch Wörter, Sätze, Kategorien und Themen in den Gesprächen, um Trends, Chancen und Bereiche mit Verbesserungspotenzial aufzudecken.

**Kundenfeedback** – Sprechen Sie die Kunden sofort nach deren Interaktion mit Agenten über kurze, dynamische Umfragen an. Verbinden Sie das Kundenfeedback mit Qualitätsüberwachungsergebnissen, um wirklich zu verstehen, wie gut Sie die Kundenwahrnehmung Ihrer Produkte und Services eingeschätzt haben.

**Desktop- und Prozessanalysen** – Erlangen Sie eine Sichtbarkeit der Nutzung der verschiedenen Systeme, Anwendungen und Prozesse durch Ihre Mitarbeiter. Identifizieren Sie Chancen für eine verbesserte Compliance, Effizienz, Kosten und Qualität des Kundenservice.

## Entscheiden Sie sich für eines von vier praktischen Servicepaketen

	Recording Package	Quality Management Package	Workforce Management Package	Workforce Engagement Package
Anrufaufzeichnung	X	X		X
Bildschirmaufzeichnung	X	X		X
Qualitätsmanagement		X		X
Leistungsmanagement		X		X
Coaching		X		X
eLearning		X		X
Prognose und Zeitplanung			X	X
Sprachanalyse	Optionales Add-On			
Kundenfeedback	Optionales Add-On			
Desktop- und Prozessanalysen	Optionales Add-On			

**Entscheiden Sie sich für das Servicepaket und die Add-on-Anwendungen, die sich für Ihre Geschäftsziele eignen.**

### Erfahren Sie mehr

Weitere Informationen zu Avaya IX Workforce Engagement erhalten Sie bei Ihrem Avaya Account Manager oder einem autorisierten Partner von Avaya, oder besuchen Sie uns im Internet unter [www.avaya.com/de](http://www.avaya.com/de).

### Über Avaya

Unternehmen bauen auf den Erfahrungen auf, die sie bieten, und täglich bauen Millionen dieser Erfahrungen auf Avaya (NYSE:AVYA) auf. Seit mehr als 100 Jahren führen wir Unternehmen auf der ganzen Welt auf die Gewinnerstraße, indem wir intelligente Kommunikationserfahrungen für Kunden und Mitarbeiter erstellen. Avaya erstellt offene, zusammengeführte und innovative Lösungen, die die Kommunikation und Kollaboration verbessern und vereinfachen ... in der Cloud, vor Ort oder als Hybridlösung. Wir engagieren uns für Innovationen, partnerschaftliche Zusammenarbeit und die Zukunft, damit Ihr Unternehmen wachsen kann. Wir sind das Technologieunternehmen Ihres Vertrauens und helfen Ihnen, die besten Erfahrungen zu bieten. Besuchen Sie uns auch auf [www.avaya.com/de](http://www.avaya.com/de).

