



AVAYA

GUT GERÜSTET FÜR DIE GESPRÄCHAUFZEICHNUNG VON BERATUNGSGESPRÄCHEN IM FINANZWESEN

AVAYA WORKFORCE OPTIMIZATION SELECT – CONTACT RECORDING

Durch Gesprächs- und Bildschirmaufzeichnungen verschaffen Sie sich wertvolle Erkenntnisse aus den Inhalten relevanter Dialoge.

–

Diese Aufzeichnungen bilden für ein Unternehmen die Voraussetzung, um die Qualität im Kundendialog zu steigern, z. B. durch Coaching- und/oder E-Learning Maßnahmen.

–

Das AWFOS Recording hilft Ihnen wirksam, gesetzliche Compliance Vorgaben (wie z. B. MiFID II) zu erfüllen.

MiFID II weitet die Aufzeichnungspflichten in der Anlageberatung auf Telefongespräche und andere elektronische Kommunikation aus. Die „Markets in Financial Instruments Directive“ schreibt allen Anlageberatern in der EU vor, ab dem 3. Januar 2018 alle Telefongespräche, die sich auf die Annahme, Übermittlung oder Ausführung von Kundenaufträgen beziehen, aufzuzeichnen und für mindestens fünf Jahre verschlüsselt zu speichern. Bewältigen Sie diese Herausforderung sicher und einfach mit der passenden Kommunikationslösung.

Telekommunikation „state of the art“ ist für gute Geschäfte die zwingende Voraussetzung. Telefon-, Web- und Videokonferenzen, Geschäftsdaten – alle Informationen werden über das Unternehmensnetz geführt. Für die Verteilung der Informationen im Netz können nur die besten Switches eingesetzt werden: Avaya Ethernet Routing Switches.

Aufzeichnung von Gesprächen und Bildschirm-inhalten

Sprachaufnahmen und Bildschirmaufzeichnungen sowie deren Protokollierung sind für die Transparenz und Nachweisbarkeit der Inhalte von Beratungsgesprächen unerlässlich. Gleichzeitig sind sie auch ein wertvolles Instrument in der Bewertung der Dialogqualität.

Diese wesentlichen Funktionen sind in vielen Unternehmen für Konfliktlösungen, Betrugsprävention, Inkasso, Notfallkommunikation und für die Einhaltung gesetzlicher Vorgaben wie dem Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS) oder zur Einhaltung der MiFID II-Richtlinie notwendig geworden.

Das Recorder-Modul von Avaya Workforce Optimization Select (AWFOS) bietet für diese Zwecke eine skalierbare, flexible und sichere Aufzeichnungslösung, die eine Vielzahl an Optionen

für das Recording ein- und ausgehender Anrufe sowie für Bildschirmaufzeichnungen ermöglicht.

Unternehmensanwendungen und Prozessoptimierung

Über einen nicht wahrnehmbaren Back-End-Prozess des Recording-Moduls werden während der Kundeninteraktion Aktivitäten auf dem Desktop-Bildschirm aufgezeichnet. Bei der Verwendung im Contact Center sowie im Back-Office erhalten Sie einen schnellen Überblick darüber, wie intensiv Ihre Mitarbeiter den Web-Chat, E-Mailverkehr oder Unternehmensanwendungen nutzen. Diese Einblicke helfen Ihnen, Geschäftschancen zu erkennen und notwendige Prozessoptimierungen zu identifizieren. Erhöhte Kundenzufriedenheit, Kostenreduzierung, kürzere Bearbeitungszeiten und das Erkennen aktueller Trends und Themen sind die positiven Auswirkungen durch den Einsatz von AWFOS.

- Ermöglicht vollständige Aufnahmen, einschließlich Anrufumleitungen
- Gesprächswiedergabe mit umfangreichen Verlaufsdaten
- Erfüllt PCI-Sicherheits- und Compliance-Standards
- Standortübergreifende Nutzung möglich
- Ereignis- und standortbezogene aktive Aufzeichnungen sowie standortbezogene und trunkseitige Passiv-Aufzeichnungen
- Unterstützt VoIP- und TDM-Umgebungen, sowie SIP- und H323-Protokolle
- Unterstützt G.711, G.729 und G.722 Audio Codecs

Über Avaya

Avaya bietet Kunden aller Branchen und Größen umfassende Lösungen für unternehmenskritische Kommunikationsprozesse. Mehr als 90% der Fortune 100-Unternehmen und 300.000 Kunden weltweit vertrauen auf Avaya. Als ein führender Anbieter von Lösungen zur besseren Zusammenarbeit und für hervorragenden Kundendialog verfügt Avaya über ein breites Portfolio an Software und Services für Contact Center und Unified Communications mit integrierten, sicheren Netzwerklösungen. Das Portfolio steht flexibel als Vor-Ort- und Cloud-Lösung oder als Hybridmodell zur Verfügung. Die digitale Welt verlangt nach flexiblen Kommunikationslösungen über alle Kanäle. Avaya ist hervorragend positioniert, diese Anforderungen zu erfüllen. Weitere Informationen finden Sie unter www.avaya.com/de.

Skalierbarkeit und Flexibilität

Das Recording-Modul ermöglicht Ihnen die Umsetzung zahlreicher Aufzeichnungsmöglichkeiten, wie generelle-, selektive-, oder ereignisgesteuerte Aufzeichnung sowie eine manuell gesteuerte Aufzeichnung (Start-/Stopp-Funktion). Diese Aufzeichnungsformen basieren auf verschiedensten Informationen, wie Anrufdauer, Rufrichtung, Standort, Abteilung, Mitarbeiter-ID, Kundeneinwilligung. Darüber hinaus stehen eine Vielzahl an Konfigurationsmöglichkeiten zur Verfügung, um Ihre individuellen Anforderungen zu erfüllen. Selbstverständlich ist die Skalierung von einem einzelnen Standort bis hin zum Netzwerk mehrerer Standorte möglich.

Wertvolle Einblicke in Interaktionen und Dialoge

Ihre Supervisoren und Manager können Kundeninteraktionen von Anfang bis Ende über synchronisierte Bildschirm- und Gesprächsaufzeichnungen verfolgen. Dadurch gewinnen sie einen umfassenden Überblick über die Qualität des gesamten Kundenkontaktes, einschließlich Service-Vorgängen, Unternehmensanwendungsprozessen, Schulungsmöglichkeiten und Best Practices.

Sicherheit und Gefahrenschutz

Das AWFOS Recording hilft Ihnen Richtlinien (wie z.B. MiFID II) einzuhalten, sowie die Datensicherheit in Ihrem Unternehmen zu priorisieren. Dateien mit Sprach- und Bildschirmaufzeichnungen können verschlüsselt werden. Das mögliche Live-Monitoring und die Wiedergabe von Interaktionen erfolgt über Secure HTTP. Digitale Unterschriften schützen vor der Manipulation der gespeicherten Aufnahmen.

Aufzeichnungen können unterbrochen und fortgesetzt werden, um kritische Gesprächs- und Bildschirm-Informationen und sensible Daten zu schützen. Protokollinformationen (wer hat wann was gemacht) und ein umfangreiches Rechtekonzept schützen vor unerlaubtem Benutzerzugang.

Welche zusätzlichen Vorteile bieten Recording Lösungen?

Recording Lösungen ermöglichen relevante und zeitnahe Einblicke in die Kundenerfahrungen und nutzen diese Informationen zur Leistungsverbesserung der Mitarbeiter, um aus jeder Kundeninteraktion den größtmöglichen Wert zu schöpfen.

AWFOS vereint Benutzerfreundlichkeit und Leistungsfähigkeit und lässt sich nahtlos in branchenführende Kundendialog-Plattformen von Avaya integrieren. AWFOS liefert wertvolle Informationen zu dem Verhalten der Kunden und unterstützt als analytische und echtzeitfähige Lösung bei der Erreichung erfolgreicher Kundenbeziehungen.

Ein voll ausgestattetes Workforce-Optimization-Paket

Das benutzerfreundliche und einfach zu implementierende AWFOS bietet Ihnen die neuesten Anwendungen für Workforce-Optimization: Zuverlässige Aufzeichnungen, Qualitätsmanagement, Performance Management, Coaching, E-Learning sowie umfangreiche Auswertungsmöglichkeiten.

Avaya Deutschland GmbH
Avaya GmbH & Co. KG
Theodor-Heuss-Allee 112
D-60486 Frankfurt/Main
T 0800 GO AVAYA bzw.
T 0800 4 62 82 92
kundensupport@avaya.com
avaya.com/de

Avaya Austria GmbH
Donau-City-Str. 11
A-1220 Wien
T +43 1 87870-0
avaya.at

Avaya Switzerland GmbH
Hertistrasse 31
CH-8304 Wallisellen
T +41 44 878 1414
avaya.ch

© 2017 Avaya Inc. Alle Rechte vorbehalten.

Avaya und das Avaya-Logo sind eingetragene Marken von Avaya Inc. in den USA und in anderen Ländern. Alle durch ®, ™ oder SM gekennzeichneten Marken sind eingetragene Marken, Service-Marken bzw. Marken von Avaya Inc. 09/17 Uscha • JF27092017 • GE • Änderungen vorbehalten • Gedruckt in Deutschland auf 100% chlorfreiem Papier.