

Avaya Intelligent
Xperiences™ Workforce
Engagement

Avaya OneCloud™ 의 Avaya IX™ Workforce Engagement



Avaya OneCloud 에서 고객 및 직원 인게이지먼트로 전환

조직은 고객 확보, 만족도 및 충성도에 긍정적인 영향을 미칠 수 있도록 모든 조치를 취해야 합니다. Avaya IX Workforce Engagement 는 인력과 프로세스 간의 시너지 효과를 창출함으로써 수준 높은 경험을 지속적으로 제공하는 강력한 도구가 될 수 있습니다.

전 세계 5,000명 이상의 고객이 Avaya IX Workforce Engagement 로 조직에서 직원과 고객 인게이지먼트로 전환하는 데 중요한 핵심 기능을 제공하고 있습니다.

이제 Avaya IX Workforce Engagement 는 Avaya OneCloud에서 사용 가능합니다. 기존의 사내 기반 소프트웨어 배포에 필요한 IT 리소스와 적은 초기 투자 비용으로 최신 기술의 혜택을 누릴 수 있습니다.

Avaya OneCloud의 Avaya IX Workforce Engagement 는 가장 최신의 소프트웨어로 이전하는 데 시간과 리소스가 부족한 사내 기반의 Avaya IX Workforce Engagement 고객에게 이상적인 옵션입니다.

또한 제한된 기능을 사용하지 않아도 됩니다. Avaya IX Workforce Engagement 는 대규모, 다국적 기업 또는 중소기업 비즈니스에 관계없이 조직만의 요구사항과 예산에 따라 전체 기능을 이용할 수 있는 통합된 솔루션을 제공합니다.

Avaya OneCloud의 Avaya IX Workforce Engagement 를 통해 포괄적인 엔드 투 엔드 고객 인게이지먼트 전략을 구현하여 고객이 귀사를 우선적으로 선택하도록 지원할 수 있습니다.



**Avaya OneCloud
의 Avaya IX
Workforce
Engagement
는 가장 최신의
소프트웨어로
이전하는 데 시간과
리소스가 부족한
사내 기반의 Avaya
IX Workforce
Engagement
고객에게 이상적인
옵션입니다.**

Avaya OneCloud의 Avaya IX Workforce Engagement 를 사용해야 하는 이유

빠른 투자 수익률 창출

- 필요한 만큼만 지불하고 비즈니스 요구사항에 맞는 서비스 패키지 선택.
- 초기 투자 비용의 최소화.
- 사용량 기반 요금 혜택.
- 필요할 때 새로운 기능을 빠르게 추가.
- 빠른 배포 및 운보딩.

고객 인게이지먼트 및 생산성 향상

- 고객 상호작용을 안전하게 확보하고, 분석하며, 보관하여 장점은 정확히 찾아내고 개선해야 할 사항을 알려줄 수 있습니다.
- 상호작용 평가를 통해 모든 상담원이 유능해질 수 있도록 지원합니다.
- 기록 데이터를 사용하여 정확한 인력 배치 일정을 구축하면서 인력 비용을 관리합니다.

작업 환경의 단순화

- 공개 또는 비공개 클라우드 선택.
- 원하는 보안, 가용성, 유연성 확보.
- 동적이면서 탄력적인 확장성 및 빠른 프로비저닝.
- 유지관리에 필요한 중단 시간 제거.
- 소프트웨어 자동 업데이트 및 업그레이드하기.



**비즈니스 관련성,
직원 실적 및 고객
의견을 바탕으로
커뮤니케이션
채널에서 다양한
상호작용을
선택하고 평가하여
모든 상담원이
유능해질 수
있도록 지원합니다.**

주요 기능 소개

통화 녹음: 업계 규정 준수를 강화하고 고객 인게이지먼트 관리를 지원하는 데 도움이 되는 기업용 녹음 및 보관 솔루션입니다.

화면 녹화: 고객과 상호작용 중에 데스크톱 화면을 실시간으로 캡처하는 내장형 백 앤드 프로세스입니다. 컨택센터 및 백 오피스에서 사용되며 조직에서 상담원 및 다른 직원이 웹 채팅, 이메일 및 기타 비즈니스 애플리케이션을 사용하여 고객을 지원하는 방법에 관한 청사진을 제공합니다.

품질 관리: 비즈니스 관련성, 직원 실적 및 고객 의견을 바탕으로 커뮤니케이션 채널에서 다양한 상호작용을 선택하고 평가하여 모든 상담원이 유능해질 수 있도록 지원합니다.

코칭: 개별 품질 모니터링 평가 점수와 통합 코칭 일정을 세우고 제공하며 추적하는 특별한 워크플로를 통해 조직에서 상담원 기술을 개발하고 향상시키는 데 도움을 제공합니다.

e러닝: 상담원은 데스크톱에서 직접 코칭 레슨 및 교육을 받을 수 있습니다.

실적 관리: 조직에서 커뮤니케이션 목표를 설정하고 그에 대한 실적을 측정하며 실행 가능한 인사이트 기반으로 필요한 수정을 합니다.

인력 관리: 컨택센터, 지점 및 백 오피스 운영 시 서비스 목표를 달성하고, 기능을 극대화하며, 비용은 줄이고 수익을 늘릴 수 있도록 팀에서 계획을 세우고, 예측하며, 일정을 조율합니다.

음성 분석: 녹음된 통화를 변환하고 분석하여 유용한 정보로 사용하도록 지원합니다. 통화 중에 사용된 단어, 구문, 카테고리 및 주제를 자동으로 확인하고 분석하여 떠오르는 트렌드 및 기회 또는 우려 사항을 파악합니다.

고객 피드백: 상담원과의 상호작용 후 간단하고 동적인 설문조사를 통해 즉각적으로 고객 인게이지먼트를 유도합니다. 고객 피드백을 품질 모니터링 결과와 연결하여 제품 및 서비스에 관한 고객 인식을 얼마나 잘 이해하고 있는지 파악하도록 합니다.

데스크톱 및 프로세스 분석: 업무 수행을 위해 직원이 사용하는 다양한 시스템, 애플리케이션 및 프로세스를 이해합니다. 고객 서비스의 규정 준수, 전체 효율성, 비용 및 품질을 향상시킬 수 있는 기회를 파악합니다.



**비즈니스 목표에 맞는
서비스 패키지 및 부가
기능 애플리케이션 선택**

4가지 간편한 서비스 패키지 중 선택

	녹음 패키지	품질 관리 패키지	인력 관리 소프트웨어	인력 인게이지먼트 패키지
통화 녹음	X	X		X
화면 녹화	X	X		X
품질 관리		X		X
실적 관리		X		X
코칭		X		X
e러닝		X		X
예측 및 일정 관리			X	X
음성 분석	선택적 부가 기능			
고객 피드백	선택적 부가 기능			
데스크톱 및 프로세스 분석	선택적 부가 기능			

자세히 알아보기

Avaya IX Workforce Engagement에 대해 자세히 알아보시려면 Avaya 계정 관리자에게 문의하거나 www.avaya.com/kr에 방문하여 주십시오.

Avaya 소개

비즈니스는 기업들이 제공하는 서비스 환경을 기반으로 하며, Avaya(NYSE:AVYA)는 날마다 수많은 서비스 환경을 만들고 있습니다. 100년 이상의 역사를 가진 Avaya는 전 세계 기업의 고객과 직원을 위한 지능적인 커뮤니케이션 환경을 마련하여 기업이 비즈니스 성공을 이룰 수 있도록 도와주고 있습니다. Avaya는 클라우드, 사내 또는 클라우드와 사내 혼합 환경에서 커뮤니케이션과 협업 능력을 향상시키고 간소화할 수 있는 혁신적이고 집중적인 개방형 솔루션을 구축합니다. 귀사의 비즈니스 성장을 위해, Avaya는 앞으로의 신기술과 변화에 대응할 수 있는 혁신, 파트너십, 끊임없는 노력을 약속드립니다. Avaya는 귀사가 중요한 서비스 환경을 제공할 수 있도록 지원하는 신뢰할 수 있는 기술 기업입니다. www.avaya.com/kr을 참조하십시오.

