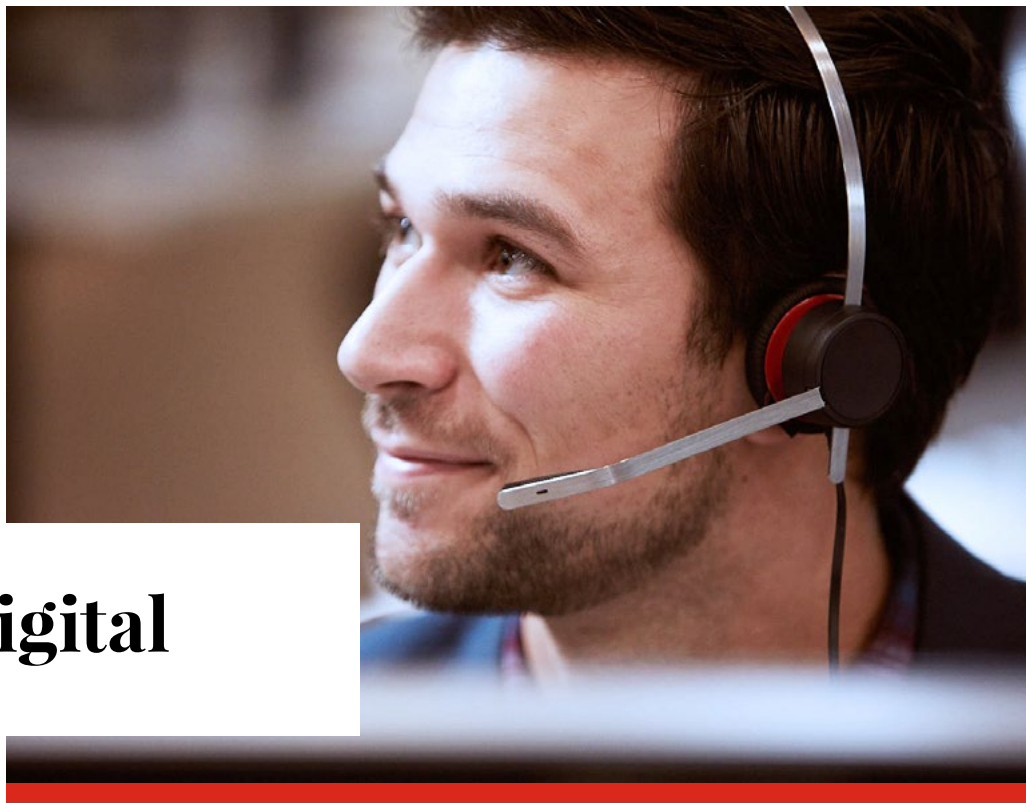


**Avaya Intelligent
Xperiences™ Digital**

Avaya IX™ Digital



Предоставьте клиентам опыт, которого они ждут

В эпоху цифровой трансформации и Интернета вещей компании постоянно сталкиваются с новыми технологиями, оттоком клиентов и новыми источниками данных. Все эти факторы оказывают влияние на стратегию взаимодействия с заказчиками. Приоритетными задачами бизнеса остаются взаимодействие с клиентами и повышение качества услуг, а самым большим препятствием становится интеграция новых решений с существующими системами¹. Трудности интеграции с существующими системами и процессами ухудшают координацию работы разных подразделений компании, что, пожалуй, наиболее остро ощущается в контакт-центрах.

Как понять "клиентский путь", если вы не можете уследить за клиентом даже в процессе продажи? Обычно в многоканальной или всеканальной среде отсутствует единый консолидированный взгляд на клиента. Очень часто каждый канал работает сам по себе без связи и взаимодействия с остальными каналами, существующими в контакт-центре и на предприятии.

Сотрудники получают поверхностный фрагментарный взгляд на клиентские взаимодействия и корпоративные данные, и в результате страдает производительность и эффективность. Клиенты недовольны отсутствием единого подхода при работе в разных каналах, и в результате снижаются показатели удовлетворенности (CSAT) и лояльности (NPS).

Точечные решения, преодолевающие разрыв между некоторыми каналами, создают иллюзию многоканальности или всеканальности, но на практике увеличивают сложность инфраструктуры, вызывая проблемы с системной интеграцией, технической поддержкой и установкой обновлений. Как это влияет на бизнес? Растут издержки. Падает производительность. Показатели удовлетворенности и лояльности (CSAT и NPS) не выходят на желаемый уровень.

Avaya IX™ Digital поможет вашей организации закрыть бреши и создать интеллектуальные соединения между разными коммуникационными каналами.

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

Единое интегрированное решение для реализации стратегии взаимодействия с клиентами

Avaya IX™ Digital предоставит вам более четкий и полный взгляд на все действия цифровых клиентов, чтобы вы в своем контакт-центре смогли:

- повышать удовлетворенность, лояльность и ценность клиентов в течение всего жизненного цикла
- создавать конкурентоспособную клиентскую функциональность
- оптимизировать производительность сотрудников и ресурсов
- наращивать и развивать бизнес
- согласовывать работу контакт-центра с общими корпоративными целями и повышать производительность труда

Настоящая интегрированная всеканальная связь

Avaya IX™ Digital поставляется в готовом комплекте вместе с полной интегрированной многосторонней поддержкой. Это решение поддерживает все типы коммуникаций, включая электронную почту, чаты, SMS, интеллектуальные чатботы, совместную работу в браузерах, социальные сети, видео и Интернет вещей — на самых разных устройствах.

Avaya IX™ Digital тесно интегрируется с другими решениями Avaya для взаимодействия с клиентами, а также с решениями иных компаний. Вы получаете унифицированную всеканальную связь, интегрированную на уровне каналов и данных. На этой основе вы можете создавать небывало гибкие настраиваемые рабочие процессы. Вы больше не будете придумывать правила маршрутизации. Вместо этого вы займетесь разработкой и исполнением бизнес-стратегий, нацеленных на оптимизацию клиентского опыта и получение отличных результатов с использованием ресурсов всего предприятия, а не только контакт-центра.

Независимо от того, по какому каналу клиент обратился в вашу компанию — и даже если он меняет каналы связи в процессе общения — Avaya IX™ Digital предоставит вашим сотрудникам и экспертам единый взгляд на клиента, на то, как он общается с вашей компанией, и на сопутствующий контакт. Вы будете получать как исторические данные, так и текущую информацию в режиме реального времени. Наше решение выводит взаимодействие с клиентами и информирование сотрудников за пределы контакт-центра. К примеру, во время разговора с клиентом сотрудник контакт-центра может обратиться к эксперту из другого корпоративного подразделения. В случае необходимости Avaya IX™ Digital позволит переключить клиента на этого эксперта, записать его действия, понять, что произошло, и использовать этот опыт для дальнейшей работы. Вот что такое по-настоящему интегрированная всеканальная связь.

Семейство решений Avaya IX™ Digital

В ситуации, когда цифровой опыт все чаще оказывается в центре внимания при взаимодействии с клиентом, Avaya IX™ Digital предлагает вам не только разнообразные коммуникационные функции, но и все необходимые инструменты и ресурсы для персонализации общения на основе полного контекстуального представления о каждом клиенте. В семейство решений Avaya IX™ Digital входят:

Avaya IX™ Digital, цифровое решение нового поколения с широкой цифровой функциональностью, разработанное для контакт-центров и предоставляющее им полное представление о взаимодействии с клиентом.

Avaya IX™ Digital Workspaces, графический интерфейс браузерного типа для настольных систем, позволяющий сотрудникам одновременно вести несколько взаимодействий по разным каналам в едином рабочем пространстве и получать полное представление о "клиентском пути" на всех этапах взаимодействия.

Avaya Analytics™, аналитическое средство, отличающееся от традиционных аналитических инструментов возможностью гибкого сбора, обработки и анализа данных и предоставления широких и целостных визуальных результатов для принятия решений в режиме реального времени.

Проектирование персонализированного цифрового клиентского опыта

Avaya IX™ Digital поддерживает нужный канал в нужный момент, всегда. Это решение позволит вашей организации использовать всю имеющуюся информацию и контекст для предоставления уникальных персонализированных клиентских услуг на всех этапах взаимодействия.



**Avaya IX™
Digital
поддерживает
нужный
канал в
нужный
момент,
всегда.**

Ваши специалисты смогут беспрепятственно подключаться к общению с клиентами с учетом контекста с помощью любого устройства по любому каналу. Эта возможность дополняется интуитивно понятными рабочими пространствами, стратегическими бизнес-правилами и критериями и решением Avaya Analytics, которое обеспечивает комплексный (от начала до конца) анализ "клиентского пути". Кроме того, Avaya IX™ Digital облегчает подключение к квалифицированным специалистам с помощью заранее определенных стратегий маршрутизации, что способствует росту качества обслуживания и объемов продаж.

Вы можете предложить клиентам системы самообслуживания с возможностью подключения к живому сотруднику. Эти взаимодействия также могут записываться и сохраняться в базе данных. Вы можете получать исторические данные и текущие данные в режиме реального времени, данные о заказчике и вашем предприятии, ситуационные данные и данные о сетевой среде, включая информацию об устройстве и местоположении клиента. Avaya IX™ Digital поможет превратить эти данные в ценные идеи, которые можно использовать в рабочих процессах и системах распределения ресурсов. Сотрудники, супервизоры и бизнесмены могут использовать эти идеи для принятия - в реальном времени - обоснованных решений в интересах заказчиков и своего бизнеса.

Avaya IX™ Digital: помогает бизнесу создавать персонализированные клиентские услуги отличного качества и управлять ими

Avaya IX™ Digital позволяет компании быстро адаптироваться к меняющимся ожиданиям клиентов, а также подключать и интегрировать технологии других компаний для максимального повышения эффективности.

Мы даем возможность управлять "клиентским путем", персонализировать каждый шаг на этом пути и быстро подключать клиента к живому сотруднику. Это единое целевое всеканальное решение позволяет полностью интегрировать традиционные (телефонные) и цифровые каналы и управлять ими.

Вы получите полное представление о всех контактах с каждым заказчиком. Управляйте всеми точками контакта с клиентом, маршрутизацией и ресурсами, учитывайте контекст и предпочтения клиента — записывайте все подробности на всех этапах взаимодействия.

Пользуйтесь преимуществами технологий Big Data на своем предприятии. Получайте полное представление о своих клиентах в реальном времени. Avaya Analytics™ ликвидирует границы, которыми окружают себя традиционные аналитические средства. Вы получите широкие возможности визуализации данных для принятия более обоснованных решений в реальном времени, формирования правильной стратегии, повышения удовлетворенности клиентов и расширения опыта сотрудников контакт-центра.

Avaya IX™ Digital - это единое целевое всеканальное решение, которое дает возможность полностью интегрировать традиционные (телефонные) и цифровые каналы и уверенно управлять ими. Используйте Avaya IX™ Digital вместе с существующим решением Avaya Aura®. Это позволит еще более ускорить окупаемость, расширить использование цифровых каналов и создать солидный фундамент для будущих инноваций, способных удовлетворить меняющиеся требования клиентов.

Avaya IX™ Digital - общий обзор

Взаимодействие по разным каналам с широкой функциональностью. Ваши клиенты могут пользоваться любыми устройствами и каналами, мобильными и интернетовскими, и получать всё, что им необходимо, в любой момент любым удобным для них способом — просто, беспрепятственно и с учетом контекста.

Визуальные рабочие процессы. Графический интерфейс, работающий по принципу drag-and-drop, облегчает получение нужных ресурсов, контента и контекста из систем CRM и других систем для качественного удовлетворения требований клиентов и вашего бизнеса.

Полный учет клиентского контекста. Записывайте клиентский, деловой и ситуационный контекст на всех этапах взаимодействия и сохраняйте его в высокоскоростных базах данных, работающих в памяти. Используйте контекст для оптимизации рабочих процессов, предоставления сотрудникам необходимых данных и принятия обоснованных решений.

Система нового поколения для интеллектуальной маршрутизации вызовов. Эта система автоматически направляет входящие вызовы самому компетентному сотруднику, учитывая (в реальном времени) особенности клиента, контекст, задачи бизнеса, ключевые индикаторы эффективности (KPI) и другие корпоративные данные.

Интуитивно понятные рабочие пространства для сотрудников и супервизоров. Всеканальные настольные устройства, работающие по стандарту HTML5, отличаются простотой использования и увеличивают производительность сотрудников. Современным цифровым клиентам нужны современные услуги и персонализированное общение. Avaya IX™ Workspaces поможет вам не только сократить текучесть кадров в контакт-центре, но и разработать более современную и привлекательную клиентскую функциональность.

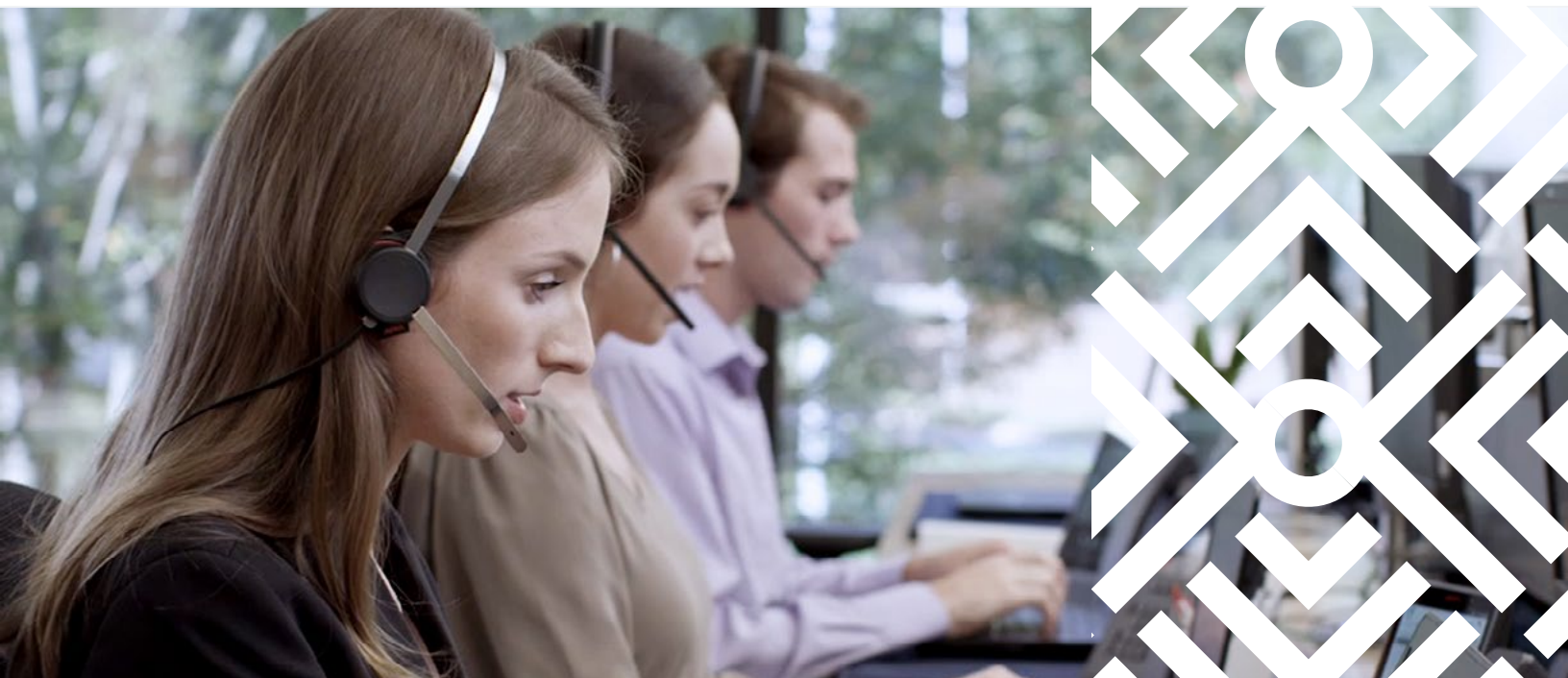
Современная аналитика. Система Avaya Analytics предназначена для подробного анализа многоканального взаимодействия на основе открытой модели данных, предназначенной для получения новых интересных идей. Она использует все корпоративные источники данных и делает эти данные легко доступными и полезными. Обработка и анализ данных в реальном времени поможет вашим сотрудникам превратить сырые данные в полезную информацию и использовать ее в контакт-центре и во всей вашей компании.

Расширенные возможности взаимодействия с предприятием. Простой доступ ко всем корпоративным ресурсам — независимо от их местоположения, и типа — позволяет расширить и дифференцировать клиентский опыт.

Платформа для инноваций. Решение Avaya IX™ Digital можно сделать еще более полезным, легко подключая к нему ваши приложения, приложения иных компаний и облачные услуги с помощью модулей Snap-in. Этот открытый подход защищает ваши технологические инвестиции и повышает их ценность.

Предоставьте клиентам опыт, которого они ждут

Заказчики и конкуренты требуют комплексной оцифровки всех ваших процессов. Почему бы не пойти им навстречу? Коммуникации - важнейшее условие успеха для большинства компаний. Вы имете возможность



**Avaya IX™ Digital
поможет вашей
организации
преодолеть
барьеры, закрыть
бреши и создать
интеллектуал-
ьные соединения
между разными
коммуникацион-
ными каналами.**

опередить конкурентов, предложив своим заказчикам по-настоящему дифференцированный опыт: персонализированные услуги с полным учетом контекста на всех этапах взаимодействия с начала до конца.

Avaya IX™ Digital и Avaya Analytics могут резко изменить ситуацию в вашем бизнесе. Узнайте, как провести по-настоящему эффективную цифровую трансформацию, опередить конкурентов и упредить растущие ожидания заказчиков.

Подробнее

Более подробную информацию о решениях Avaya IX™ Digital и Avaya Analytics можно получить у вашего менеджера Avaya или у авторизованного партнера Avaya. Зайдите на сайт www.avaya.com/en/products/contact-center.

О компании Avaya

Компании строят свой бизнес на собственном опыте. Каждый день миллионы клиентов получают положительный опыт от использования решений Avaya (NYSE:AVYA). Уже более сотни лет мы помогаем организациям из разных стран мира побеждать с помощью передовых коммуникационных технологий, которыми пользуются заказчики и сотрудники. Avaya создает открытые, конвергентные, новаторские решения, которые совершенствуют и упрощают коммуникации и совместную работу — в облаке, в помещениях заказчика и в гибридной среде. Мы поможем развивать ваш бизнес с помощью инноваций, партнерства и устремленности в будущее. Мы технологическая компания, которой можно доверять. Наши технологии меняют ситуацию к лучшему. Посетите наш сайт www.avaya.com/ru.

