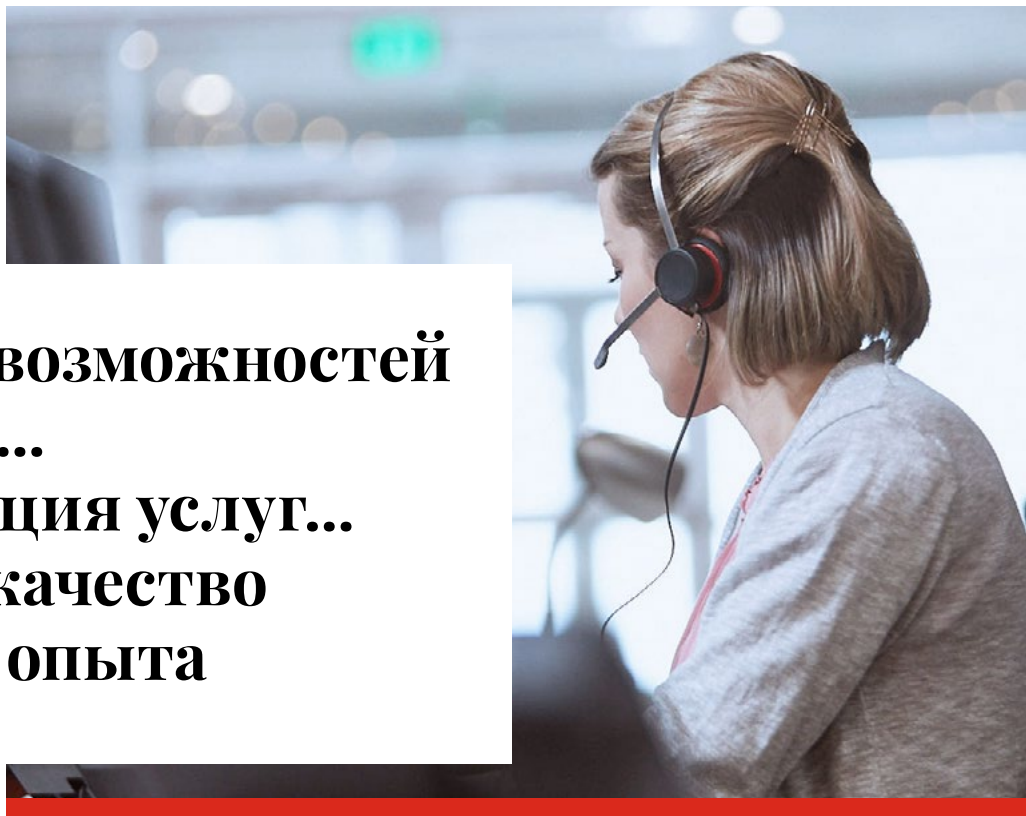


Avaya IX™
Workspaces

Расширение возможностей сотрудников... Персонализация услуг... Повышайте качество клиентского опыта



**Увеличивайте
скорость
реагирования,
повышайте
производитель-
ность, сокращайте
расходы**

Консолидируя данные, поступающие из множества источников, Avaya IX™ Workspaces предоставляет сотрудникам всю необходимую информацию тогда, когда она необходима. В результате сотрудники предоставляют клиентам более эффективные и точные персонализированные услуги.

Вот типичные проблемы контакт-центров, снижающие производительность сотрудников и качество взаимодействия с клиентами:

- Клиент получает от вас email с новым предложением, звонит в вашу компанию, но ваш сотрудник ничего об этом предложении не знает и не может найти ваш email.
- Клиент звонит вам по поводу неправильно оформленного кредита, но ему приходится несколько минут ждать, пока сотрудник найдет нужную транзакцию.
- Клиент заполняет анкету для оценки уровня удовлетворенности и звонит, чтобы узнать результат, однако для получения результата вашему сотруднику приходится открывать совершенно иное приложение.

Знакомые ситуации? Сегодня их можно встретить практически в любом контакт-центре.

У нас появилось так много способов работы с клиентами, что они зачастую плохо интегрируются друг с другом, ответы запаздывают... услуги фрагментируются... недовольными остаются и клиенты, и ваши сотрудники.

Чтобы клиент получил то, что он ожидает, ваши сотрудники должны быстро получать доступ к клиентской информации, видеть весь клиентский путь и быстро просматривать подробности любого взаимодействия.

Именно для этого мы создали решение Avaya IX™ Workspaces.

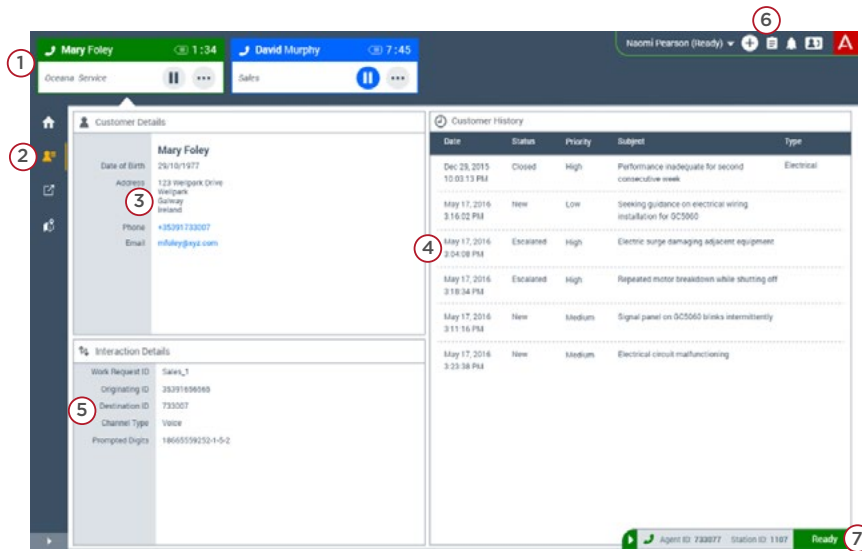


Рисунок 1

1	Отслеживайте множество клиентских взаимодействий. Свободно переключайтесь по мере необходимости
2	Доступ к приложениям в одно касание
3	Подробная информация о клиенте
4	Мгновенный доступ к истории взаимодействий в данном клиентом
5	Подробности текущего взаимодействия
6	Передача / получение уведомлений и предупреждений; доступ к пульту набора номеров
7	Текущее состояние агентов

- Консолидированная агентская настольная система (тонкий клиент)
- Просмотр всего клиентского пути - подробности по каждой точке контакта
- Получение информации и исторических данных из разных источников - включая данные о клиентском пути
- Простота, эффективность и непротиворечивость клиентских взаимодействий
- Отличное решение для агентов, бэк-офисных сотрудников и супервизоров

Сводя воедино информацию, полученную из разных источников — клиентских профилей, истории покупок, истории предыдущих взаимодействий — и мгновенно выводя ее на единый консолидированный экран, Avaya IX™ Workspaces дает сотрудникам инструмент, позволяющий эффективно работать в современном остроконкурентном мире.

Тонкий клиент Avaya IX Workspaces легко встраивается в решения Avaya Call Center Elite, Avaya Aura Contact Center, Avaya Contact Center Select и Avaya Proactive Outreach Manager.

Вы готовы сделать следующий шаг и предоставить современному требовательному клиенту необходимую ему функциональность?

Тогда вы готовы к Avaya IX Workspaces.

Что сдерживает развитие современного контакт-центра?

Отсутствие у сотрудников доступа к необходимой информации о клиентах и о клиентском пути неизбежно снижает качество услуг и производительность труда. Вот несколько типичных сценариев:

- Начиная взаимодействие, сотрудник имеет перед собой "чистый лист" без какой бы то ни было информации о предыдущих контактах с данным клиентом. Сотрудник тут же попадает в невыгодное положение.
- Чтобы проследить клиентский путь через разные точки доступа, сотруднику приходится переключаться между разными экранами и приложениями. Результат - потеря времени и ошибки. Клиенту снова и снова приходится повторять одну и ту же информацию.
- Сотрудники не получают подсказки, способные повысить качество обслуживания, и часто решают сложные задачи в ручном режиме, делая пометки на бумаге.

Проблема с биллингом	Ошибочное начисление	Получение повторного рецепта
		
<p align="center">СИТУАЦИЯ</p> <p>Клиент, получающий ежемесячные счета, просит объяснить неожиданно высокое начисление.</p>	<p align="center">СИТУАЦИЯ</p> <p>Клиент получает уведомление об ошибочном начислении и звонит в компанию, чтобы прояснить ситуацию.</p>	<p align="center">СИТУАЦИЯ</p> <p>Клиент звонит в компанию, чтобы выяснить ситуацию с повторным рецептом, который уже должен быть отправлен.</p>
<p align="center">РЕШЕНИЕ</p> <p>Агент видит сообщение “Неоплаченный счет” на пути клиента и быстро просматривает подробности по неожиданным начислениям. Агент быстро и эффективно решает проблему клиента.</p>	<p align="center">РЕШЕНИЕ</p> <p>Агент видит сообщение “Возможность ошибки” на пути клиента и получает контекст с причинами этого сообщения. Агент может решить проблему до того, как клиент обратится в компанию.</p>	<p align="center">РЕШЕНИЕ</p> <p>Агент видит сообщение “Запрос о повторном рецепте” на пути клиента и узнаёт, что раньше клиент сам приезжал в компанию для получения таких рецептов. Агент обновляет предпочтения клиента, подтверждает его адрес и напоминает клиенту о предстоящем визите к врачу.</p>

Повышение производительности агентов в разных каналах становится одним из главных приоритетов развития контакт-центров.*

Вам нужен консолидированный взгляд на клиентские взаимодействия

Avaya IX™ Workspaces позволит вашему контакт-центру:

- консолидировать информацию из разных приложений (включая CRM и приложения внешних компаний) и получить единый полный взгляд на отношения с данным клиентом.
- повысить производительность сотрудников, которые смогут работать с разными точками доступа и отслеживать весь путь клиента, включая телефонные переговоры, прошлые транзакции, технические проблемы и т.д.
- увеличить эффективность работы с помощью быстрого доступа к информации и инструментам (включая предпочтительный язык общения, подсказки о возможных возражениях клиента и оптимальной реакции на них). Это избавит сотрудников от:
- длительных поисков, ручных процессов и пометок на бумаге.

В результате вы получите решение, которое поможет сотрудникам быстрее принимать правильные решения, персонализировать услуги и прогнозировать потребности клиентов.

Используйте существующую инфраструктуру контакт-центра

Защищайте инвестиции: Avaya IX Workspaces легко взаимодействует с Avaya Call Center Elite (версия 7.0 и выше), Avaya Aura Contact Center (версия 7.1 и выше), Avaya Contact Center Select (версия 7.1 и выше) и Avaya Proactive Outreach Manager (версия 3.1.2). В результате вы расширите возможности существующих систем.

*Отчет аналитической компании Dimension Data 2017 Global Customer Experience Benchmarking Report. © Dimension Data 2015 - 2017



Avaya IX™ Workforce Engagement в облаке Avaya OneCloud™ – это отличное решение для заказчиков, которые установили у себя Avaya IX Workforce Engagement, но не имеют времени и ресурсов для перехода на новые версии программного обеспечения.

Не меняйте систему обработки вызовов: ваша инфраструктура остается неизменной. Процессы обработки голосовых вызовов и передачи вызовов нужному специалисту останутся прежними.

Сокращайте расходы: Avaya IX Workspaces работает в браузере на настольном ПК. IT-специалистам не придется решать сложные задачи по внедрению новых десктопов. В результате сокращается совокупная стоимость владения.

Настраивайте новое решение: интерактивные шаблоны (виджеты) позволяют легко и быстро настроить десктоп, установить необходимые приложения и подключиться к источникам информации.

Поддерживайте разных пользователей: Avaya IX Workspaces легко персонализируется для пользователей с разными профилями. Они могут быть агентами, супервизорами, администраторами, бек-офисными сотрудниками и т.д.

Начинайте развитие контакт-центра с агентов

Чтобы успешно работать в нашем остроконкурентном мире и удовлетворять непрерывно меняющиеся требования заказчиков, вам нужно предоставить сотрудникам контакт-центра (агентам) все, что необходимо для предоставления эффективных персонализированных услуг.

Но вы, как и многие другие организации, наверняка хотите и дальше пользоваться существующей у вас инфраструктурой.

Это вполне возможно. Просто установите тонкий клиент IX Workspaces в среде, где уже работают решения Avaya Call Center Elite, Avaya Aura Contact Center, Avaya Contact Center Select или Avaya Proactive Outreach Manager.

Консолидируя информацию, поступающую из разных источников, Avaya IX Workspaces становится важным фактором повышения производительности агентов и качества обслуживания заказчиков.

В результате вы получите решение, которое поможет сотрудникам быстрее принимать правильные решения, персонализировать услуги и прогнозировать потребности клиентов.

Переходите на новый уровень поддержки клиентского опыта, опираясь на системы, которые у вас уже установлены. Предоставьте самому ценному ресурсу вашей компании — агентам контакт-центра — инструменты, необходимые для максимального повышения эффективности.

Положитесь на решения Avaya

Avaya IX Workspaces - это еще один пример простого и экономичного решения Avaya, позволяющего успешно развить вашу стратегию в области взаимодействия с клиентами. Именно поэтому компании из более чем 150 стран используют решения Avaya для поддержки своих клиентских стратегий.

Примечание

Хотя мы сделали всё возможное для того, чтобы информация, изложенная в настоящем документе, была точной и полной на момент публикации, Avaya не берет на себя ответственность за ошибки, которые могут вкратце в текст. В будущих публикациях эта информация может быть изменена или скорректирована.

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 помещении заказчика и в гибридной среде. Мы поможем развить 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.

