

AVAYA



Универсальный мультимедийный центр контактов – Avaya™ Multimedia Contact Center




IP Telephony

Contact Centers

Unified Communication

Services



Компания Avaya рассматривает решения для Центров обработки вызовов (ЦОВ) как важнейшую составную часть общего комплексного подхода CRM, а именно как телекоммуникационную основу CRM.

Одним из основных постулатов идеологии CRM является положение о том, что клиент должен иметь возможность обратиться в компанию любым удобным для него способом: позвонить по телефону, отправить факс или e-mail, запросить помощь оператора во время просмотра web-страницы и т.д.

Выбор способа контакта отныне должны диктовать не технические возможности компании, а только желание и возможности клиента.

Решение Avaya™ Multimedia Contact Center, состоящее из двух основных компонентов – Avaya™ Interaction Center (AIC) и Avaya™ Operational Analyst, позволяет оптимальным образом организовать такой универсальный, мультимедийный центр контактов.

Отличительные особенности Avaya™ Multimedia Contact Center

Основными отличительными особенностями решения Multimedia Contact Center являются:

- поддержка многоканального доступа в ЦОВ;
- уникальная подсистема маршрутизации мультимедийных запросов;
- ведение истории всех обращений;
- бизнес-отчетность;
- интеграция с различными CRM-приложениями и системами управления базами данных;
- интеграция с PBX различных производителей.

Avaya™ Interaction Center

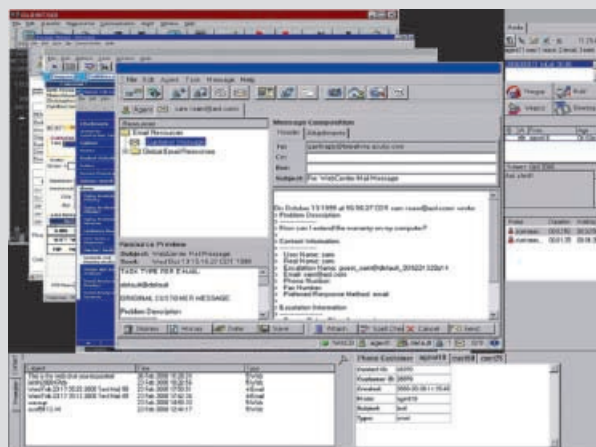
Поддержка многоканального доступа

AIC поддерживает множество каналов доступа в Центр обработки вызовов: голосовой, «голос поверх IP», IVR (Interactive Voice Response), Web, электронная почта – с единой универсальной очередью из всех видов обращений.

Системные администраторы и менеджеры операторского центра получают возможность эффективного управления всеми каналами электронного взаимодействия с клиентами. Они могут создавать единые стратегии обслуживания (например, маршрутизация по бизнес-правилам) сразу для всех видов каналов доступа в Центр обработки вызовов.

Маршрутизация мультимедийных вызовов

Маршрутизация каждого вызова происходит на основе индивидуальных данных о клиенте. Как только вызов поступил в ЦОВ, медиа-коннекторы AIC определяют, что это за клиент. Для идентификации клиента используются такие методы, как АОН для телефонных вызовов, введенные цифры для IVR, «cookie» для Web, поля «От» ("From") или «Тема» ("Subject") для e-mail.





На основе полученных данных подсистема маршрутизации АИС направляет вызов на определенную группу операторов, принимая при этом во внимание квалификацию операторов, возможные намерения клиента, степень его ценности для дальнейшего ведения бизнеса, историю его обращений и т.п. Поскольку АИС оперирует со всеми каналами доступа в ЦОВ, то маршрутизация осуществляется с учетом полной истории обращений клиента.

Например, процесс принятия решения о маршрутизации вызова может быть примерно таким: «этот клиент, позвонивший сейчас по телефону, на прошлой недели прислал нам e-mail о проблемах с его телефонным аппаратом, следовательно, его вызов лучше направить на группу операторов, которые решают проблемы с окончательным оборудованием».

Обработка электронной почты

Подсистема электронной почты сформирована таким образом, что она может значительно облегчить жизнь всем участникам Центра обслуживания вызовов: клиенту, оператору и управляющему персоналу.

Для клиента особая ценность заключается в том, что электронная почта становится таким же средством оперативного взаимодействия, как и телефон. Как телефонный звонок получает немедленное обслуживание, так и e-mail.

Клиенту больше не придется ждать часами, а то и неделями ответа на свой запрос, присланный по электронной почте. Сразу при получении сообщения система генерирует автоматическое уведомление адресату о прочтении его письма и принятии его в работу и немедленно начинает его обработку.

Для управляющего персонала очень ценна возможность оперативно обрабатывать запросы клиентов с как можно меньшим вовлечением в этот процесс операторов. Так, *АИС анализирует содержание электронного сообщения*, определяет характер запроса и, если есть возможность, отправляет клиенту автоматический ответ (который может содержать даже персонифицированные данные о клиенте, извлеченные из базы данных АИС или из внешних источников). Если автоматический ответ невозможен, система ставит сообщение в очередь на получение ответа от оператора.

Оператору, к которому поступил запрос от клиента, выдается на экран список возможных стандартных ответов, сформированный системой на основании анализа содержимого письма, что может значительно облегчить и ускорить обслуживание запроса.

Вся электронная почта, поступающая в компанию, может обрабатываться с учетом желаемых уровней обслуживания, критериев маршрутизации, бизнес-правил и т.д.

Обработка WEB-запросов

Посетитель Web-сайта может выбрать удобный для себя способ взаимодействия с ЦОВ, будь то самообслуживание, взаимодействие с оператором в реальном режиме времени или обмен электронными сообщениями.

Самообслуживание

Самообслуживание реализуется по тем же принципам, что и в IVR. Клиенты могут воспользоваться списком наиболее часто задаваемых вопросов, более того, они могут сами формировать запросы и получать на них ответы. АИС отслеживает все действия клиентов и затем на их основе может принимать адекватные решения о дальнейшей маршрутизации и обслуживании конкретных запросов.

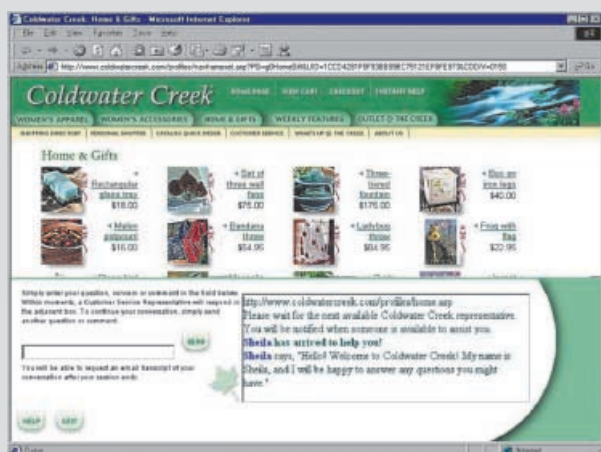
Помощь оператора

Если у клиента во время просмотра Web-сайта компании возникла необходимость в помощи оператора, он может получить ее в реальном режиме времени. Доступны следующие опции:

- чатовая сессия с оператором;
- «направляемый просмотр», когда оператор и абонент могут одновременно, синхронно просматривать одни и те же страницы. Или они могут делать это независимо друг от друга, а в нужный момент нажать кнопку «Переслать страницу» (функция «Направляемый просмотр»). После этого страницы на их экранах становятся идентичными;
- совместное заполнение электронных форм.

Электронная почта

Чтобы выбрать e-mail, клиент должен нажать соответствующую иконку и тогда будет сформирован и отправлен запрос на заданный адрес электронной почты (например, support@abc.com).





Ведение истории всех обращений

Во время каждого обращения клиента в ЦОВ Avaya™ Interaction Center собирает и фиксирует всю информацию обо всех аспектах взаимодействия клиента с ресурсами ЦОВ.

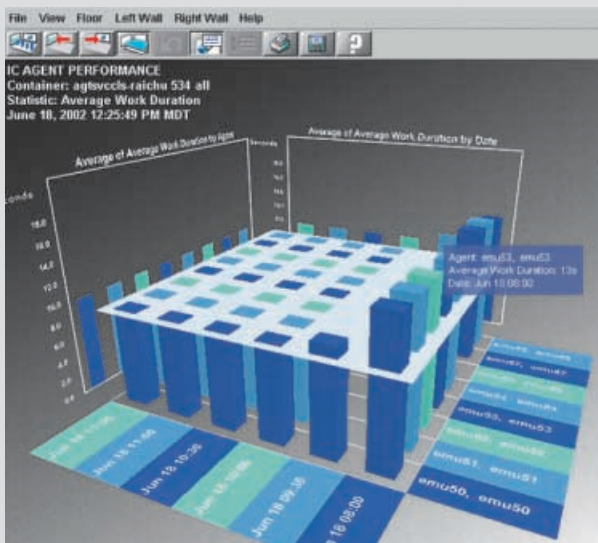
При этом для каждого обращения создается специальный набор данных, называемый Electronic Data Unit (EDU), доступ к которому, независимо от канала взаимодействия, имеют все подсистемы ЦОВ и операторы. Благодаря этому компания сможет вывести обслуживание клиентов на принципиально новый уровень.

Записи, извлеченные из базы данных AIC (IC Repository), становятся доступными всем подсистемам и ресурсам ЦОВ по мере их вовлечения в процесс обслуживания запросов.

При этом каждый раз при прохождении очередного этапа взаимодействия с клиентом эти данные пополняются. IC Repository также позволяет быстро увидеть информацию о предыдущем обращении клиента (в окне оператора будет выведен список не только всех e-mail, полученных от данного клиента, но и предыдущих звонков, чатов и даже Web-страниц, которые посещались) во время обслуживания его нового запроса.

EDU является основным элементом, сердцем Avaya™ Interaction Center. EDU дает чрезвычайно эффективный механизм по управлению и отслеживанию каждого обращения клиента в ЦОВ.

По аналогии с традиционными записями CDR, EDU содержит множество детальной информации о вызове (номер вызывающего абонента, его имя и фамилию, логический идентификатор оператора и многое другое). EDU также используется в процессе хранения информации, введенной или откорректированной оператором, например, адрес клиента, состояние его счета, деталей о последнем платеже и т.п. Информация, хранящаяся в EDU, может быть использована при принятии решений об интеллектуальной маршрутизации вызова.



Интеграция с PBX различных производителей

Avaya™ Interaction Center может интегрироваться не только с медиа-серверами Avaya (DEFINITY®, S8100, S8300, S8700), но и с PBX других производителей. На данный момент поддерживается интеграция со следующими PBX:

- Avaya
- Alcatel 4400
- Meridian
- Meridian + Symposium
- Siemens Hicom 300E

Интеграция с CRM-приложениями и СУБД

Avaya™ Interaction Center может интегрироваться с различными популярными CRM-приложениями и системами управления базами данных, такими, например, как:

- Siebel
- Oracle
- PeopleSoft
- SAP
- IBM DB2
- WebSphere

Avaya™ Operational Analyst

Бизнес-отчетность

Средства отчетности, заложенные в Avaya™ Operational Analyst, ориентированы в значительной мере на получение не только количественных, но и качественных бизнес-характеристик. Становится возможным увидеть общую картину, в каком направлении развивается бизнес, проанализировать каждый аспект деятельности компании.

Управляющий персонал может выявить факторы, оказывающие наибольшее влияние на развитие бизнеса, например, определить десятку наиболее значимых для компании продуктов, программ, клиентов.

Таким образом, Avaya™ Operational Analyst позволяют работать со статистическими данными на качественно новом уровне. Благодаря таким современным технологиям Центра обслуживания вызовов управляющий персонал компании получает инструмент для повышения эффективности работы всей организации в целом.



Россия

115054, Москва
Космодамианская наб., 52,
строение 3
Тел.: (095) 363 6700
Факс: (095) 363 6701

664050, Иркутск
ул. Байкальская, д. 279
Тел.: (3952) 259 350
Факс: (3952) 259 351

193036, Санкт-Петербург
ул. Жуковского, д. 63
Тел.: (812) 329 7200
Факс: (812) 329 7201

Украина

01004, Киев
ул. Шелковичная, 42-44
Тел.: (38044) 490 6552
Факс: (38044) 490 6553

Казахстан

480051, Алматы
просп. Достык, 240
Тел.: (3272) 58 5551
Факс: (3272) 58 5552