IP Office Advanced Edition

Lepsza obsługa klientów i inteligencja

Przegląd

IP Office *Advanced Edition* umożliwia rozwijającym się przedsiębiorstwom wykorzystywanie wiedzy specjalistycznej pracowników w najlepszych na rynku centrach obsługi firmy Avaya. W małych i średnich przedsiębiorstwach, które chciałyby zróżnicować obsługę różnych grup klientów, *Advanced Edition* udostępnia pracownikom obsługującym klientów i ich przełożonym narzędzia do efektywnej obsługi wielu rozmów oraz do gromadzenia i raportowania zachowań wartościowych dla klientów, co umożliwia zwiększenie sprzedaży iwydajności agentów.

Oparty na IP Office *Preferred Edition* (wymaganym wstępnie) system *Advanced Edition* ułatwia podniesienie obsługi klientów w przedsiębiorstwach na wyższy poziom.

Możliwości

- **Wyświetlanie statusu agentów** – pracownicy obsługujący klientów i ich przełożeni mogą w czasie rzeczywistym uzyskać między innymi infomacje o kolejkach rozmów, czasach zawieszenia czy statusach agentów, które pomagają zapewnić jak najlepszą obsługę klientów: szybką, efektywną i profesjonalną.
- **Szacowanie produktywności agentów** – przełożeni pracowników obsługujących klientów mogą gromadzić dane bieżące i historyczne oraz generować raporty ułatwiające określenie produktywności i wydajności agentów. Intuicyjny interfejs oparty na WWW,
w którym wykorzystano mechanizm „przeciągnij i upuść", jest prosty w obsłudze oraz umożliwia łatwe i szybkie konfigurowanie, generowanie i dostarczanie niestandardowych raportów.
- **Zapewnienie wysokiej jakości połączeń** – przełożeni pracowników obsługujących klientów mogą podsłuchiwać i monitorować rozmowy agentów, zarówno przychodzące, jak i wychodzące. Przełożony może wspierać agenta bezpośrednio podczas rozmowy z klientem, przy czym klient nie słyszy jego rad i wskazówek. Takie rozwiązanie ułatwia zapewnienie wysokiej jakości obsługi, a tym samym coraz większe zadowolenie klientów.
- **Zarządzanie wydajnością kampanii** – w rozwijających się przedsiębiorstwach można uzyskać wgląd w czasie rzeczywistym w przebieg kampanii marketingowych i lepiej dopasować zasoby do potrzeb, a tym samym zmaksymalizować wykorzystanie inwestycji. Przechwytywanie takich informacji, jak numer telefonu i region, z którego dzwonią respondenci, (oraz innych danych) może pomóc obniżyć kosztykampanii i zwiększyć ich skuteczność.
- **Selektywne odtwarzanie zarejestrowanych rozmów** – rejestrowanie rozmów może mieć pozytywny wpływ na obsługę klientów i wzrost dochodów, a także umożliwia przeprowadzanie efektywnych szkoleń. Rozmowy można łatwo i bezpiecznie odtwarzać na dowolnym komputerze osobistym, wyszukując je na podstawie takich pól, jak data, godzina i numer wewnętrzny, oraz archiwizować na nośnikach pamięci masowej, na przykład na dysku DVD.
- **Zautomatyzowane odpowiedzi na często zadawane pytania** – można zaoszczędzić sporo cennego czasu osób obsługujących klientów, udostępniając dzwoniącym łatwe w obsłudze menu, za pomocą którego mogą uzyskać odpowiedzi na najczęściej zadawane pytania. Osoby nawiązujące połączenie mogą odpowiadać głosem lub wybierając opcje tonowo (lub wykorzystując obie metody). Można tworzyć niestandardowe sondaże. Informacje można odtwarzać w taki sam sposób, jak wiadomości poczty głosowej.
- **Tworzenie własnych menu obsługi** – umożliwia poprawę jakości odpowiedzi na pytania klientów i oraz obsługę klientów również poza godzinami pracy. Niestandardowe, zautomatyzowane menu samopomocy umożliwiają generowanie i zmianę zamówień, sprawdzanie statusu przesyłek i inne operacje.

Korzyści

- **Pomiary i śledzenie obsługi klientów** – statystyki połączeń w czasie rzeczywistym i połączeń historycznych umożliwiają biznesową ocenę poziomu obsługi klientów.
- **Szybsza reakcja na problemy związane z obsługą** – proste w użyciu narzędzia do zarządzania umożliwiają w razie potrzeby szybką reakcję i zmianę reguł kierowania, przydziału agentów i zasobów przeznaczonych do obsługi, jeśli wystąpi taka potrzeba.
- **Efektywne zarządzanie zasobami dzięki zautomatyzowanej obsłudze przez 7 dni w tygodniu i przez 24 godziny na dobę** – opcje samopomocy (takie, jak dostęp do informacji, zostawianie instrukcji, sprawdzanie statusu zamówienia i inne) są dostępne również po zamknięciu biura; dzięki nim agenci mogą poświęcić więcej czasu naważniejsze zadania i na bezpośrednie spotkania z klientami.
- **Wykrywanie nowych potencjalnych transakcji** – nagrania z wypowiedziami klientów można wykorzystać do dokładnego określenia ich oczekiwań. Utworzone lub poprawione na ich podstawie oferty będą znacznie lepiej trafiać w oczekiwania potencjalnych klientówi umożliwią zwiększenie obecności na rynku.
- **Indywidualna praca z agentami** – kontrola jakości (możliwa dzięki nagrywaniu rozmów) umożliwia ocenę wydajności agentów. Dzięki temu można ich odpowiednio szkolić i nagradzać.
- **Rozwiązywanie konfliktów** – odtwarzanie rozmów z klientami umożliwia zapewnienie im lepszej pomocy w rozwiązywaniu problemów. Agent może poprosić przełożonego lub specjalistę o włączenie się do rozmowy i pomoc w rozwiązaniu problemu klienta bez ujawniania swej obecności.

Specyfikacja

Wymagania dotyczące systemu	Wszystkie wymagania dotyczące systemu dla IP Office Preferred Edition *plus*: **Przeglądanie produktywności agentów, monitorowanie i generowanie raportów:** • System operacyjny serwera: Microsoft Windows Server 2003 (32-bitowy), Small Business Server 2003 (32-bitowy lub 64-bitowy), Microsoft Windows Server 2008 (32-bitowy lub 64-bitowy), Windows Server 2008 R2 **Jednostka pamięci masowej do rejestrowania rozmów:** • Komputer osobisty podłączony do sieci Ethernet z systemem operacyjnym Windows Server 2003 (32-bitowy), Small Business Server 2003 (32-bitowy lub 64-bitowy) lub Windows Server 2008 (32-bitowy) • Zalecane jest co najmniej 20 GB miejsca na dysku, do przechowywania przynajmniej 10 GB nagrań (1000+ godzin nagrań audio). **Menu samoobsługi:** • Obsługa baz danych innych firm opartych na interfejsie ADO (ActiveX DataObjects). • Obsługa języka skryptowego Visual Basic Scripting. Aktualny pełny wykaz komputerów osobistych i serwerów znajduje się w najnowszej publikacji Avaya IP Office Technical Bulletin and Technical Tip.	
Wymagania dotyczące użytkowników	• Dowolny telefon IP Office **Przeglądanie produktywności agentów, monitorowanie i generowanie raportów:** • Microsoft Internet Explorer w wersji 8.0 lub nowszej • Mozilla Firefox w wersji 3.5 lub nowszej • Apple Safari w wersji 3.2 lub nowszej • Windows Safari w wersji 3.2 lub nowszej	**Dostęp do jednostki pamięci masowej do rejestrowania rozmów:** • Microsoft Internet Explorer w wersji 7.0 lub nowszej • Mozilla Firefox w wersji 3.0 lub nowszej • Apple Safari w wersji 3.2 lub nowszej • Windows Safari w wersji 4.0 lub nowszej
Wielkość	• Do 150 agentów i/lub 30 przełożonych	
Szczegółowa lista funkcji	Wszystkie funkcje dostępne w systemie IP Office Preferred Edition *plus*: **Przeglądanie produktywności agentów, monitorowanie i generowanie raportów:** • Aplikcja typu "przeciągnij i upuść" oparta na przeglądarce WWW. • Przeglądanie statystyk: stany agentów, rzeczywisty koszt pracy (ACW) agentów, dostępność agentów, zalogowani agenci, obecni agenci, rozmowy agentów, odebrane rozmowy, odebrane rozmowy zewnętrzne (poza kolejką), odebrane rozmowy wewnętrzne (z kolejki i spoza kolejki), średni procent odpowiedzi, średni czas odpowiedzi, średni czas oczekiwania, zajęci i niedostępni, rozmowy oczekujące, bieżący czas oczekiwania, stopień usługi, najdłuższy czas oczekiwania, połączenia utracone, nowe wiadomości, brak odpowiedzi, rozmowy wychodzące (zewnętrzne), odebrane rozmowy z przepełnienia, rozmowy z przepełnienia, oczekujące rozmowy z przepełnienia, utracone rozmowy z przepełnienia, stan kolejki, czas stanu kolejki,przekierowane do innych, przekierowane do poczty głosowej, przekazane. • Wyświetlanie statystyk, pokazywanie, który agent jest najlepszy, jest znakomitą motywacją dla innych agentów. • Umieszczanie na wyświetlaczu logo i kolorów firmy • Ustawianie alarmów i powiadomień (zmiana koloru) dla agentów i grup: kolor biały oznacza stan normalny, żółty - ostrzeżenie, czerwony sygnalizuje alarm, a niebieski oznacza potwierdzenie alarmu. • Raportowanie połączeń historycznych przy użyciu szablonów: raport podsumowania agentów, raport szczegółów połączeń, raport podsumowań połączeń, raporty dotyczące śledzenia, raporty dotyczące alarmów, raporty dotyczące poczty głosowej.	• Strona szkolenia/cichej ingerencji/szeptania umożliwia przełożonym pomaganie agentom bezpośrednio podczas rozmów z klientami, przy czym rozmówca agenta nie słyszy wspierającego. • Dostosowanie ponad 100 raportów przy użyciu typowych pól (Nazwisko, Temat, Typ połączenia, Częstotliwość raportowania i innych) oraz znaków wieloznacznych. • Format raportu (Adobe, Microsoft® Report Builder, Microsoft Word,Microsoft Excel, Rich Text lub Crystal). • Raport poczty elektronicznej w formacie wybranym przez odbiorców. **Jednostka pamięci masowej do rejestrowania rozmów:** • Aplikacja do wyszukiwania i odtwarzania. • Bezpieczne logowanie. • Znajdowanie zapisów na podstawie filtrów: data, firmy, długość połączenia, numer docelowy. • Sterowanie odtwarzaniem: start, stop, pauza, przeskok do przodu, przeskok do tyłu i eksport nagrania do pliku w formacie wav. • Archiwizowanie nagrań na dyskach DVD. **Menu samoobsługi:** • Operacje na bazie danych: otwieranie bazy danych, uruchamianie bazy danych, pobieranie danych, zamykanie bazy danych. • Obsługa baz danych przy użyciu skryptów w języku SQL (Structured Query Language). • Kreator zapytań SQL.

Informacje o firmie Avaya

Firma Avaya jest globalnym dostawcą rozwiązań komunikacyjnych i innych rozwiązań ułatwiających współpracę; udostępnia ujednolicone systemy dokomunikacji, centra kontaktowe, rozwiązania do zarządzania danymi i inne pokrewne usługi przedsiębiorstwom różnej wielkości na całym świecie. Więcej informacji znajduje się pod adresem **www.avaya.com**.

© 2011 Avaya Inc. Wszelkie prawa zastrzeżone.
Avaya i logo firmy Avaya są znakami towarowymi należącymi do firmy Avaya Inc. i zarejestrowanymi w Stanach Zjednoczonych i innych krajach. Wszystkie znaki towarowe oznaczone symbolami ®, ™ lub SM są odpowiednio zarejestrowanymi znakami, znakami towarowymi i znakami usług należącymi do firmy Avaya Inc. Wszystkie inne znaki towarowe są własnością odpowiednich firm. Firma Avaya może mieć również prawa do znaków towarowych na zasadach innych niż opisane powyżej. Nazwa Avaya obejmuje również firmę Nortel Enterprise, która została nabyta 18 grudnia 2009 roku.
10/11 • LB4316-04