

Követelmények

- Avaya Communication Manager rendszer vagy
- Avaya Definity rendszer

Ügyintézők száma

- Basic csomag na.
- Intro csomag max. 50
- Elite csomag max. 5200

Ügyintézői csoportok száma

- Basic csomag na.
- Intro csomag max. 99
- Elite csomag max. 2000

Avaya Call Center szoftvercsomagok

Az Avaya call center megoldásai piacvezető termékek világszerte viszonylatban. A termék célja, hogy a telefonos ügyfélszolgálatok számára olyan eszközt biztosítson, amelynek segítségével a betelefonáló ügyfél mindenkor a leginkább hozzáértő ügyintézővel léphet kapcsolatba, a válaszidők minimalizálása és a call center ügyintézők minél egyenletesebb terhelése mellett.

Az Avaya Call Center az innovatív automatikus híváselosztás (Automatic Call Distribution - ACD) technológiára épít. Mivel az Avaya Call Center Basic csomag minden Avaya Communication Manager eszköz beépített szolgáltatásai között megtalálható, így a vele járó ACD szolgáltatás már önmagában képes kiszolgálni az olyan alapvető call center elvárásokat, mint a szolgáltatási színvonal mérése, vagy egyszerűbb IVR (Interaktív Válaszó Rendszer) szolgáltatások.

Az Avaya Call Center azonban ezen alapszolgáltatásokon jóval túlmutat. Nem csupán az egyszerű híváselosztást képes megvalósítani, de segíti az ügyintézőket a hívások még hatékonyabb kezelésében, a hívások elosztását akár több telephelyes vagy több országon átívelő környezetben is képes elvégezni. Ez az az ok, ami miatt az alapsomag szolgáltatásai mellett, a további szolgáltatásokat nyújtó csomagokból is érdemes választani. Így elérhetővé válnak olyan népszerű szolgáltatások is mint az ügynökök terhelés alapján történő híváshoz rendelése, vagy az ügynöki képességek, tudásszintek figyelembe vételével történő híváskezelés.

Az Avaya Call Center jelenleg 4-féle skálázható csomagban érhető el, amely révén a call center maximálisan hozzáigazítható a vállalatok elvárásaihoz.



Avaya Call Center Basic

Avaya Call Center Intro

Avaya Call Center Elite

Avaya Call Center Elite Business Advocate opcióval

Avaya Call Center Basic

A Basic csomag minden Communication Manager rendszer alapszolgáltatása. Segítségével olyan egyszerűbb call center funkciók oldhatók meg, mint a hívások elosztása, hangbemondások kezelése, menürendszer, automata kezelő kialakítása, vagy a híváskezelő/fogadó csoportok rugalmas kezelése. A legtöbb esetben a felhasználók számára már ez is elegendő szolgáltatáskészletet tartalmaz, de a híváselosztási algoritmus, illetve a rendelkezésre álló erőforrások szofisztikáltabb kezelése megkövetelheti egy magasabb szintű csomag használatát.

Avaya Call Center Intro

Maximálisan 50 ügynök kezelésére képes megoldás, amely rendkívüli jó áron képes egy egyszerű, kis call center által igényelt alapvető ACD szolgáltatások megvalósítására, egyszerűbb feltételektől függő hívásirányításra.

Avaya Call Center Elite

A legnépszerűbb szoftvercsomag, amely tartalmazza az Avaya egyedülálló tudásszint alapú híváselosztási technológiáját (Expert Agent Selection - EAS) és a bővített programozott hívásvezérlési készletet, amellyel akár bonyolult feltételektől (elérhető ügyintézők, várakozási idő, prioritások stb.) függő híváselosztás, hívásirányítás valósítható meg. Az Elite csomag részét képezi egy alap hívásmenedzsment eszköz (Avaya BCMS), mellyel riportok generálhatók a call center működéséről, valamint a hálózatos hívásirányítás, melynek segítségével egy másik Avaya berendezéshez irányíthatók a hívások. (pl. különböző nyitvatartási idők, szakértelem megléte egy másik helyszínen stb.)

Avaya Call Center Elite Avaya Business Advocate opcióval

A korábbiakat kiegészítendő a csomag része az Avaya Dynamic Advocate, illetve Avaya Business Advocate megoldás, amely az Avaya által fejlesztett, előre meghatározott üzleti célokra és bonyolult előrejelzési algoritmusokon alapuló híváselosztást tesz lehetővé, dinamikusan alakítva a call centert a felmerülő igények szerint.

Call Center szolgáltatások

- Hangbemondások kezelése
- Csengetés, tartászene biztosítása
- Programozott hívásvezérlés
- Nap/naszakfüggő híváskezelés
- Hívó/hívott száma alapján történő híváselosztás
- Tudásszint alapú híváselosztás

A call center csomagok főbb szolgáltatásai

Hangbemondások, tartászene, csengetés kezelése (statikus IVR)

A call centerben érkezett hívás során a hívó számára mindig a leginkább elvárt visszajelzés biztosítható, valamint – pl. reklámanyagok bejátszása révén – a marketing szolgálatába is állítható a rendszer.

Basic, Intro, Elite

Programozott hívásvezérlés (vectoring, prompting)

A programozott hívásvezérlés lehetővé teszi hogy a call centerbe érkező hívások mindenkor leginkább megfelelő helyre kerüljenek. Igen bonyolult feltételrendszer kialakítására van lehetőség, amely magában foglalhatja a hívott vagy a hívó számot, a hívás időpontját, az aktuálisan elérhető erőforrásokat (csoportok, ügyintézők), a call center statisztikai adatait, mindenkor garantálva az ügyfél számára a legoptimálisabb kiszolgálást.

Basic – Vectoring Basic

Intro – Basic + Advanced Vectoring;

Elite – Intro + várható várakozási idő kezelése, változók, szubrutinok

Nap(szak)függő és/vagy hívószám alapján történő hívásirányítás

Ezen paraméterek alapján a call center képes alkalmazkodni a napi vagy heti forgalmi adatokhoz vagy akár az átrendezett szünnapok/munkanapok jelentette különleges alkalmakhoz. A rendszer szintén képes lehet a hívó száma alapján történő hívásirányításra.

Basic – nap(szak)függő, szünnapok szerinti irányítás;

Intro, Elite – Basic + hívószám alapján történő irányítás)

Tudásszint alapú híváselosztás (16×20-as tudásmátrix)

A call center még hatékonyabb működése érdekében, az ügyintézők szakértelme kétdimenziós mátrix-szal jellemezhető, melyben képességeik és azon belüli tudásszintjük jellemezhető (pl. angolul jól beszél). A call center képes ezen adatok figyelembevételével választani a rendelkezésre álló ügyintézők közül (expert agent selection / skill based routing), így biztosítva, hogy mindig a leginkább hozzáértő fogadja a beérkező hívást.

Elite

AVAYA
BUSINESSPARTNER

© 2005. NET'54 Üzleti Kommunikáció Kft.

Call Center szolgáltatások

- Behallgatás (Service Observing)
- Feltételektől függő hívásirányítás
- Ügynöki állapotok kezelése
- Információs kódok kezelése
- Statisztikák megjelenítése készüléken

Service observing (behallgatás)

A behallgatás szolgáltatás segítségével ellenőrizhető vagy segíthető az ügyintézői munka, azaz minőségbiztosítási vagy oktatási célokat szolgálhat. Az arra feljogosított mellékről a supervisor vagy csoportvezető képes csak behallgatni vagy akár bekapcsolódni is az éppen folyó beszélgetésbe.

Basic, Intro, Elite

Bonyolult feltételektől függő hívásirányítás

A hívások kezelése/irányítása igen összetett módon finomítható. A rendszer képes bizonyos információk alapján egy csoport foglaltsága esetén újabb (tartalék)csoporthoz irányítani a hívást. A hívások kezelése közben a rendelkezésre álló erőforrások, statisztikai adatok alapján képes közölni a hívóval a várható várakozási időt, de egyes hívásokhoz/csoportokhoz (pl. VIP ügyfelek) képes magasabb prioritást is rendelni, így biztosítva azok elsőbbségét.

Basic – alap híváselosztás;
Intro – Basic + fejlett híváselosztás;
Elite – Intro + várakozási idő, szolgáltatási szint kezelése

Ügynöki állapotok, információs kódok kezelése

A rendszer folyamatosan nyomon követi az ügyintézőket. Nem csupán azok állapotait (pl. elérhető, foglalt, távollét stb.), de az állapotok változásának okát is képes adminisztrálni (pl. távol van, mert ebédelni ment). Szintén képes a hívásirányítás folyamatába beavatkozni ezen állapotok függvényében. (pl. nincs szabad ügyintéző ezért bejátszik egy türelmet kérő hanganyagot)

Basic, Intro – szabad, foglalt állapotok;
Elite – ügynöki állapotok, információs kódok kezelése

Statisztikák, call center adatok megjelenítése telefonkijelzőn

A call center nem csupán statisztikai rendszer által meghajtott falikijelző(kö)n, de az arra alkalmas készülékeken is képes megjeleníteni bizonyos statisztikai adatokat is. Így pl. az ügyintézők informálódhatnak arról, hogy csoportjukban aktuálisan hány hívás várakozik, és ennek függvényében dönthetnek egyéb feladataikról.

Basic, Intro, Elite