

## IP Office Advanced Edition

Ausgezeichneter Kundendialog und wichtige Erkenntnisse

### Übersicht

Mit der IP Office *Advanced Edition* können sich aufstrebende Unternehmen die Contact Center-Kenntnisse des Branchenführers Avaya zunutze machen. Kleineren und mittleren Unternehmen, die sich im Kundendialog vom Wettbewerb absetzen wollen, bietet die *Advanced Edition* den Agenten und Supervisoren die Werkzeuge, die sie für eine effektive Bearbeitung größerer Anrufvolumina benötigen. Zudem können sie damit wichtige Kundendaten und -informationen zusammentragen, Berichte und Analysen erstellen, die Verkaufszahlen steigern und die Produktivität der Agenten fördern.

Aufbauend auf der *Preferred Edition* hilft die *Advanced Edition* den Unternehmen, ihre Kundenbeziehungen weiter zu steigern.



### Funktionen

- **Agentenstatus anzeigen** – Agenten und Supervisor in Call Centern können Echtzeit-Informationen zu Anrufwarteschlangen, Bearbeitungszeiten, Agentenstatus und vielem mehr abrufen, um eine schnelle, effiziente und professionelle Bearbeitung von Kundenanfragen sicherzustellen.
- **Agentenproduktivität beurteilen** – Supervisor können aktuelle und historische Daten zusammentragen und Berichte erstellen, um die Produktivität und Leistung der Agenten zu messen. Dank der einfachen Drag-und-Drop-Bearbeitung der intuitiven, Browser-basierten Schnittstelle können Berichte mühelos individualisiert, generiert und bereitgestellt werden, sodass Sie umgehend darauf reagieren können.
- **Kampagnenleistung verwalten** – Unternehmen erhalten Echtzeit-Informationen über die Wirkung von Marketingkampagnen, so dass sie bei Bedarf Ressourcen anpassen und die Wirkung optimieren können. Erfassen Sie Informationen wie z. B. Telefonnummer und PLZ-Bereich der Anrufer, anhand derer Sie die Kosten optimieren und den Kampagnen-generierten Umsatz steigern können.
- **Gezielt aufgezeichnete Anrufe abrufen** – Das Aufzeichnen von Anrufen kann die Kundenbetreuung verbessern und damit den Umsatz positiv beeinflussen, sodass Sie zudem Schulungen zielgerichteter gestalten können. Anrufe können mühelos und sicher von jedem Computer anhand von Datum, Uhrzeit und/oder Anschlussnummer abgerufen und auf einem Speichergerät wie z. B. einer DVD archiviert werden.
- **Die Beantwortung häufiger Anfragen automatisieren** – Nutzen Sie die wertvolle Zeit der Agenten und entlasten Sie sie von immer wiederkehrenden Fragen, indem Sie den Kunden einfach zu bedienende Anrufmenüs für eine schnelle und effiziente Beantwortung von häufig gestellten Fragen zur Verfügung stellen. Ihre Eingaben machen die Anrufer dabei per Tonwahl und/oder über ein IVR-System. Erstellen Sie individuelle Umfragen. Rufen Sie Informationen auf die gleiche Weise wie Voicemail-Nachrichten ab.
- **Self-Service-Menüs erstellen** – Verbessern Sie die Zugangsmöglichkeiten für Kunden und sorgen Sie auch außerhalb der üblichen Geschäftszeiten für Umsätze. Bedarfs-spezifisch aufgebaute „Self-Service-Menüs“ ermöglichen es den Kunden, Bestellungen aufzugeben oder zu ändern, den Status von Lieferungen abzufragen usw.

### Wichtige Vorteile

- **Schnellere Reaktion auf kritische Situationen** – Mit Hilfe von einfach zu nutzenden Management-Tools können Sie bei Bedarf reagieren und Routing-Regeln, Anrufverteilung auf Agenten oder die eingesetzte Agentenzahl ändern.
- **Service „rund um die Uhr“ durch erweiterte Zugangsmöglichkeiten für Kunden** – Durch „Self-Service-Menüs“ können Sie auch außerhalb der Geschäftszeiten Umsatz generieren und Kunden ermöglichen, Informationen abzurufen, den Auftragsstatus zu überprüfen usw.. Zugleich geben Sie Agenten frei für wichtigere Aufgaben der direkten Kundenbetreuung.
- **Neue Möglichkeiten entdecken** – Nutzen Sie Aufzeichnungen von Kundengesprächen, um aus erster Hand zu erfahren, was Ihre Kunden sich wünschen. Erstellen Sie darauf basierend neue oder verbessern Sie bestehende Angebote, um den Umsatz weiter zu steigern und die Marktpräsenz zu erhöhen.
- **Individuellen Schulungsbedarf von Agenten erkennen** – Qualitätsprüfungen (z. B. mittels Anrufaufzeichnungen) zeigen sowohl positive als auch negative Agentenleistungen auf. Somit können Sie angemessene Korrekturmaßnahmen initiieren oder Leistungen entsprechend honorieren.
- **Konfliktlösung** – Spielen Sie Kundengespräche erneut ab, um anhand der Informationen die Kundenprobleme zu lösen.

## Technische Daten

<b>System-anforderungen</b>	<p>Systemanforderungen</p> <p>Es gelten die gleichen Systemanforderungen wie bei der IP Office Preferred Edition sowie <b>zusätzlich:</b></p> <p>Anzeige der Agentenproduktivität, Überwachung und Berichterstellung:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Server-Betriebssystem: Microsoft Windows Server 2003 (32 Bit), Small Business Server 2003 (32 Bit und 64 Bit), Microsoft Windows Server 2008 (32 Bit und 64 Bit), Windows Server 2008 R2 Speicherfunktion für Anrufaufzeichnung</li> </ul> <p>Speicher für Anrufaufzeichnung:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Per Ethernet verbundener Computer mit Server 2003 (32 Bit), Small Business Server 2003 (32 Bit und 64 Bit) oder Windows Server 2008 (32 Bit)</li> <li>• Es werden mindestens 20 GB freier Festplattenspeicher empfohlen, damit mindestens 10 GB an Aufzeichnungen (mindestens 1000 Stunden Audiodaten) online gespeichert werden können.</li> </ul> <p>Self-Service-Menüs:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Interaktion mit Standards von Drittanbietern basierend auf ADO-Schnittstellendatenbanken (ActiveX Data Objects)</li> <li>• Interaktion mit Visual Basic Scripting</li> </ul> <p>Die vollständigen und aktuellen technischen Daten für PC und Server finden Sie im aktuellen technischen Merkblatt zu Avaya IP Office und in den technischen Tipps.</p>
<b>Benutzer-anforderungen</b>	<p>Anzeige der Agentenproduktivität, Überwachung und Berichterstellung:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beliebiges IP Office-Telefon</li> <li>• Microsoft Internet Explorer Version 8.0 und höher</li> <li>• Mozilla Firefox Version 3.5 und höher</li> <li>• Apple Safari Version 3.2 und höher</li> <li>• Windows Safari Version 3.2 und höher</li> </ul> <p>Zugriff auf Speicher für Anrufaufzeichnung:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Microsoft Internet Explorer Version 7.0 und höher</li> <li>• Mozilla Firefox Version 3.5 und höher</li> <li>• Apple Safari Version 3.2 und höher</li> <li>• Windows Safari Version 3.2 und höher</li> </ul>
<b>Leistungsmerkmale und Funktionen</b>	<p>Wie in der IP Office Preferred Edition sowie <b>zusätzlich:</b></p> <p>Anzeige der Agentenproduktivität, Überwachung und Berichterstellung:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Browser-basierte Anwendung mit Drag-und-Drop-Funktion</li> <li>• Auswertungen: Agentenstatus, Nachbearbeitungszeit durch Agenten, Verfügbare Agenten, Angemeldete Agenten, Anwesende Agenten, Klingeln beim Agenten, Beantwortete Anrufe, Extern beantwortet (ohne Warteschlange), Intern beantwortet (ohne Warteschlange), Durchschnittlich beantwortet in %, Durchschnittliche Antwortzeit, Durchschnittliche Wartezeit, Besetzt - Nicht verfügbar, Anrufe in Warteschlange, Aktuelle Wartezeit, Servicelevel, Längste Wartezeit, Verloren gegangene Anrufe, Neue Nachrichten, Keine Antwort, Ausgehende Anrufe (extern), Überlauf von beantworteten Anrufen, Überlaufanrufe, Überlaufanrufe in Warteschlange, Verloren gegangene Überlaufanrufe, Warteschlangenstatus, Zeit des Warteschlangenstatus, An andere umgeleitet, An Voicemail umgeleitet, Weitergeleitet</li> <li>• Anzeige der Statistik mit „Spitzen-Agent“, Übermitteln von Motivationsnachrichten an Agenten über optionales externes LCD</li> <li>• Anpassen des LCD mit dem Logo und den Farben des Unternehmens</li> <li>• Alarmeinstellung und Benachrichtigung (Farbänderung) nach Agent und Gruppe Weiß für Normalstatus, Gelb für Warnung, Rot für Alarm, Blau für Alarmbestätigung</li> <li>• Langzeitbetrachtungen auf Vorlagen: Übersicht der Agententätigkeit, Detailauswertung der Anrufe, Übersicht der Anrufe, Verlaufsberichte, Alarmberichte, Voicemail-Berichte</li> <li>• Über 100 Berichte anhand von häufigen Feldern (Name, Betreff, Anrufstyp, Berichtszeitraum usw.) und mit Hilfe von Platzhaltern individuell anpassbar</li> <li>• Berichtsformat (Adobe, Word, Excel, Rich Text oder Crystal)</li> <li>• Bericht im vom Empfänger gewünschten Format per E-Mail senden</li> </ul> <p>Speicherfunktion für Anrufaufzeichnung:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Such- und Wiedergabefunktion</li> <li>• Sicheres Log-In</li> <li>• Suchen von Aufzeichnungen mit Hilfe von Filtern: Datum, Teilnehmer, Gesprächsdauer und gewählte Rufnummer</li> <li>• Wiedergabetasten: Start, Stopp, Pause, vorspulen und zurückspulen sowie Aufzeichnung im direkt abspielbaren WAV-Format exportieren</li> <li>• Aufzeichnungen auf DVD archivieren</li> </ul> <p>Self-Service-Menüs:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Datenbankaktionen: Datenbank öffnen, Datenbank ausführen, Daten aus Datenbank abrufen, Datenbank schließen</li> <li>• Interaktion mit Datenbank mit Hilfe von Structured Query Language-Skripten (SQL)</li> <li>• Assistent für SQL-Abfrageerstellung</li> </ul>

## Über Avaya

Avaya ist ein weltweit führender Anbieter von Kommunikationssystemen für Unternehmen jeder Größenordnung. Dazu gehören Unified Communications- und Contact Center-Lösungen sowie Dienstleistungen, die sowohl über Avaya direkt als auch über Vertriebspartner erhältlich sind. Kunden setzen Avaya Lösungen und -Services ein, um die Effizienz ihrer Geschäftsprozesse zu steigern, die Zusammenarbeit von Mitarbeitern, Kunden und Partnern zu optimieren, den Kundenservice zu verbessern und ihre Wettbewerbsfähigkeit zu erhöhen. Für die Branchen Fertigung, Finanzdienstleistung, Gesundheitswesen, Hotellerie und öffentlicher Dienst stehen spezifische Lösungen zur Verfügung. Weitere Informationen finden Sie auf [www.avaya.de](http://www.avaya.de).



INTELLIGENTE KOMMUNIKATION

Avaya GmbH & Co. KG  
Kleyerstraße 94  
D-60326 Frankfurt/Main  
T 0800 GO AVAYA bzw.  
T 0800 4628292  
infoservice@avaya.com  
avaya.de

Avaya Austria GmbH  
Donau-City-Str. 11  
A-1220 Wien  
T +43 1 878 70-0  
avaya.at

Avaya Switzerland GmbH  
Hertistrasse 31  
CH-8304 Wallisellen  
T +41 44 878 1414  
avaya.ch

© 2010 Avaya Inc. und Avaya GmbH & Co. KG. Alle Rechte vorbehalten.  
Avaya und das Avaya Logo sind eingetragene Marken von Avaya Inc. und Avaya GmbH & Co. KG. in den USA und in anderen Ländern.  
Alle durch ©, ™ oder SM gekennzeichneten Marken sind eingetragene Marken, Marken bzw. Service-Marken von Avaya Inc. und Avaya GmbH & Co. KG.  
Alle anderen Marken sind Eigentum der jeweiligen Inhaber. Avaya besitzt unter Umständen auch Markenrechte an anderen hier verwendeten Begriffen.  
Verweise auf Avaya umfassen auch das Unternehmen Nortel Enterprise, das zum 18. Dezember 2009 erworben wurde.

LB4316 • GE • 03/10 Conversis • Änderungen vorbehalten • Gedruckt in Deutschland auf 100 % chlorfreiem Papier.