Avaya Contact Center Express

AVAYA

УПРАВЛЕНИЕ ПРОЕКТАМИ
УПРАВЛЕНИЕ ОТНОШЕНИЯМИ С КЛИЕНТАМИ

AVAYA

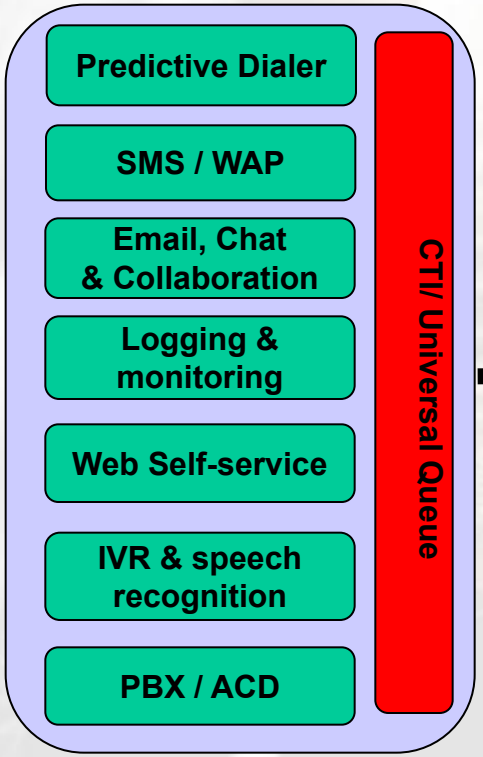
Microsoft

Call Center (Contact Center/ ЦОВ) - важнейшая часть CRM стратегии компании

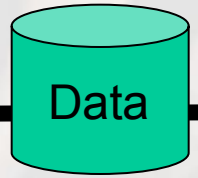
- **Бизнес Структура** = Люди + Помещения + +Программно\Аппаратный комплекс
- Обслуживать максимальное число вызовов минимальным числом операторов, но
  - без ущерба для качества обслуживания клиентов
  - без перегрузки операторов
- Позволяет упорядочивать информационные потоки между организацией и ее Клиентами (звонки, email, Web, SMS, Fax), автоматизировать рутинные или невыгодные вызовы, извлекать максимальную прибыдь из выгодных вызовов

Разница между CIM & CRM

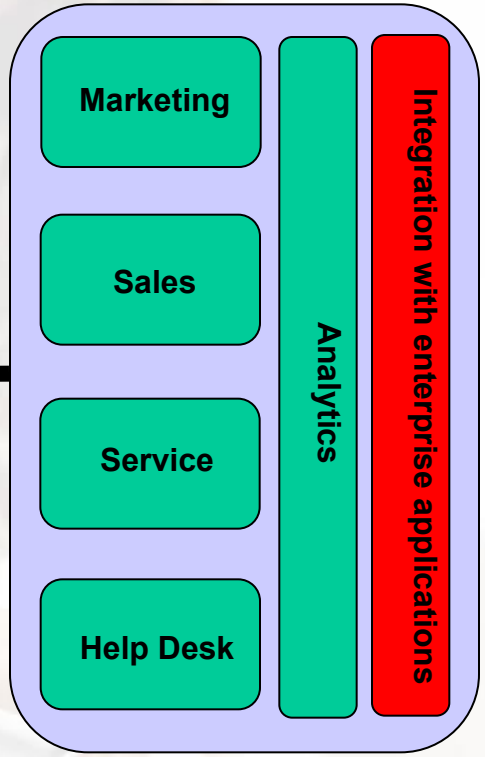
Customer Interaction Management (CIM)



Primary components of CIM



Customer Relationship Management (CRM)



Primary components of CRM.

Source: Datamonitor 11/2002 Contact Center Component Technologies to 2007

Влияние Avaya на 6 ключевых бизнес-показателей

Кол-во транзакций
Время на 1 транз.
Стоимость за мин.

= Сокращение расходов

Кол-во пот. продаж
Коэф.преобразов.
Величина транзак.

= Увеличение оборота

Аппаратно-программный комплекс

УПРАВЛЕНИЕ ПРОЕКТАМИ
УПРАВЛЕНИЕ ОТНОШЕНИЯМИ С КЛИЕНТАМИ

Microsoft

Типовые компоненты Call Center

ACD

IVR

CTI

MS

- Сервера Definity, S8300, S8700 и ПО Avaya Communication Manager (Deluxe, Elite, Advocate, Virtual Routing)
- Оборудование и ПО Integrated Announcement, Avaya IR
- Оборудование и ПО CallVisor ASAI, Avaya CT, Avaya Interaction Center, модули интеграции с Siebel, SAP, Oracle, HP Service Desk etc.
- Оборудование и ПО BCMS, CMS, Nice Recording, Avaya Integrated Management Suite

System Integration: Avaya PSO, партнер, собственные ресурсы

Аппаратно-программный комплекс

Contact Center Express

- «всплывающие окна»
- CTI-маршрутизация
- исходящий обзвон
- e-mail, чат

Media Server (пакет Elite)

Эффективные алгоритмы распределения вызовов

Call Management System

- отчеты реального времени
- хронологические отчеты
- управление ЦОВ

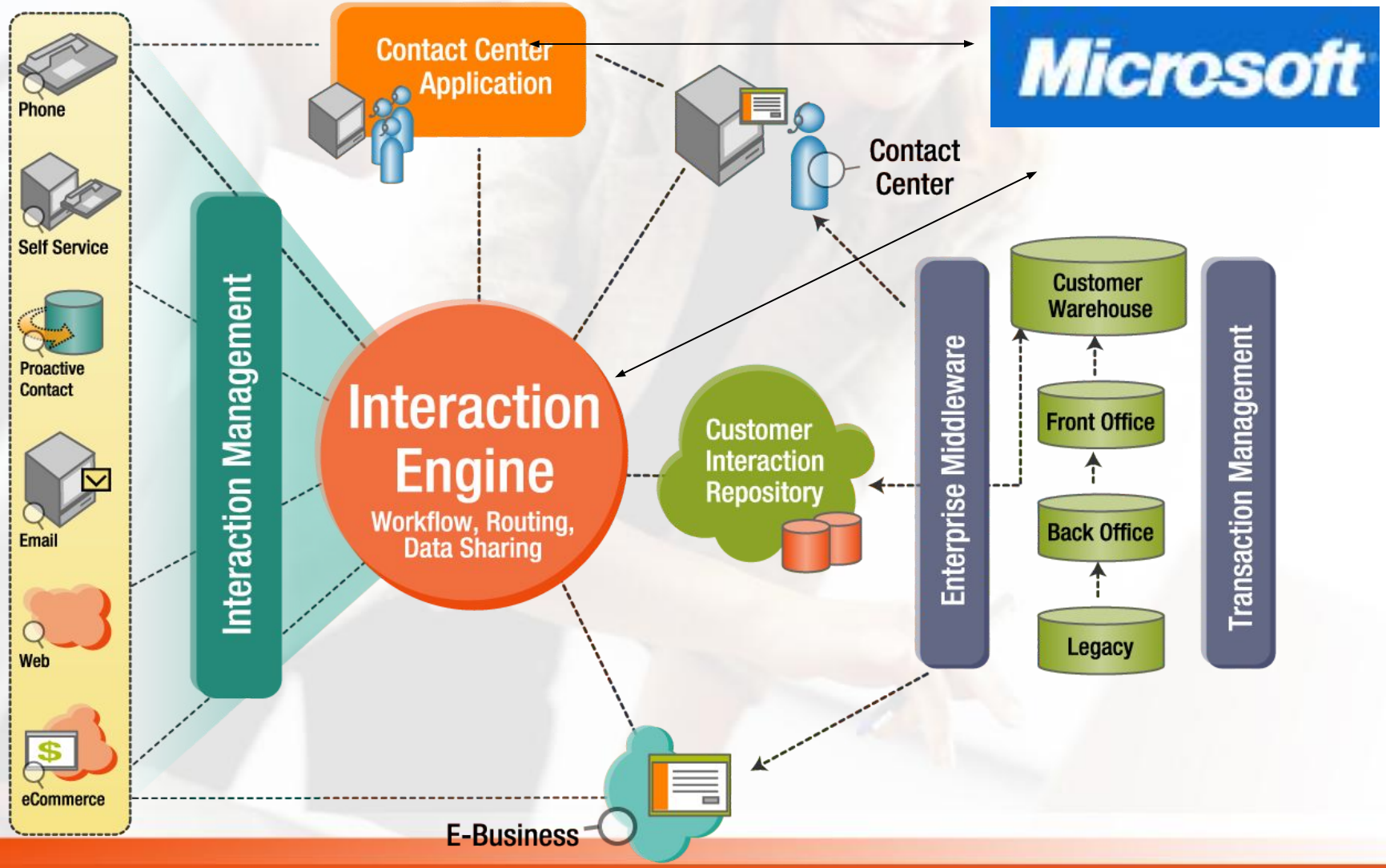
Interactive Response

- идентификация абонента
- автоматизация рутинных операций
- исходящий обзвон без участия оператора
- «Банк по телефону»

Call Recording

- разбор жалоб клиентов
- мониторинг качества
- оценка операторов

Интеграция всех каналов связи с клиентом



Дни Microsoft

Обработка мультимедийных вызовов

УПРАВЛЕНИЕ ПРОЕКТАМИ
УПРАВЛЕНИЕ ОТНОШЕНИЯМИ С КЛИЕНТАМИ

Microsoft

Будущее? Нет, настоящее!

Я звоню, чтобы узнать насчет
e-mail, который я послал вам вчера
по поводу транзакции,
совершенной на прошлом неделе
через ваш WEB-сайт

Контроль каналов

Телефонные вызовы

E-mail-вызовы

Web-вызовы

История всех обращений

Microsoft Business Solutions CRM - Microsoft Internet Explorer предоставлен: Oberon

Пользователь: Гельма... | Файл Создать Перейти Инструменты Справка | Продажи: Управление контактами

Интересы
Возможности
Организации
Контакты
Конкуренты
Продукты
Литература
Предложения
Заказы
Счета

Найти Контакты:

Операции

Полное имя

Po, Serg

Контакт: Джунисбаев, Алибек - Microsoft Internet Explorer предоставлен: Oberon

Файл Операции Справка | Контакт: Джунисбаев, Алибек

Сохранить | Отправить сообщение электронной почты

Сведения
Дополнительные адреса
Продажи
Обращения
Действия
Примечания
Контракты

Общие сведения | Сведения

Служебные сведения

Отдел: Департаме
Роль: Влияет на
Руководитель: Шамуратов
Телефон руководителя: +7 3272 4545454

Личные сведения

Пол: Мужской
Семейное положение: Женат (за
Имя супруги/супруга:
День рождения: 03/01/1980

Описание

Done | Local intranet

start | Календарь - Microso... | Microsoft PowerPoint... | Microsoft Business So... | Контакт: Джунисба... | RU | 12:24

Media

11:29 AM
agent11 max 1 voice, 2 email, 3 web

3038300877 InCall 03:48

Hangup | Hold | WrapUp | Directory

U	A	From	Age
		agent18	0h:03m

Just a test!!

Name	Duration	Waiting
customer...	00:02:50	00:02:50
customer...	00:01:35	00:01:35

Contact | Prompter

Subject	Time	Type
This is the web chat you requested	26 Feb 2000 11:26:24	5-Web
lekfhj308947fdv	23 Feb 2000 18:26:56	5-Web
Wed Feb 23 17:35:23 2000 Test Mail 99	23 Feb 2000 17:50:51	4-Email
Wed Feb 23 17:35:12 2000 Test Mail 49	23 Feb 2000 17:42:34	4-Email
wassup	23 Feb 2000 14:55:33	5-Web
cust50 12:44	23 Feb 2000 12:44:17	5-Web

Phone Customer | agent18 | cust50 | cust25

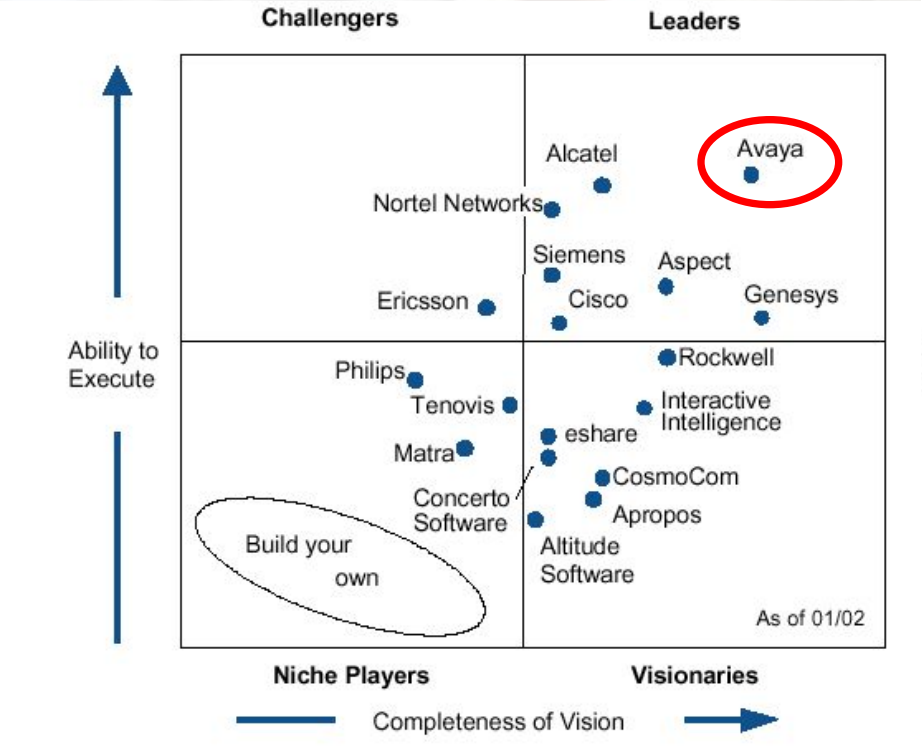
Contact ID:	46370
Customer ID:	28079
Created:	2000-02-26 11:25:45
From:	agent18
Subject:	test
Type:	email

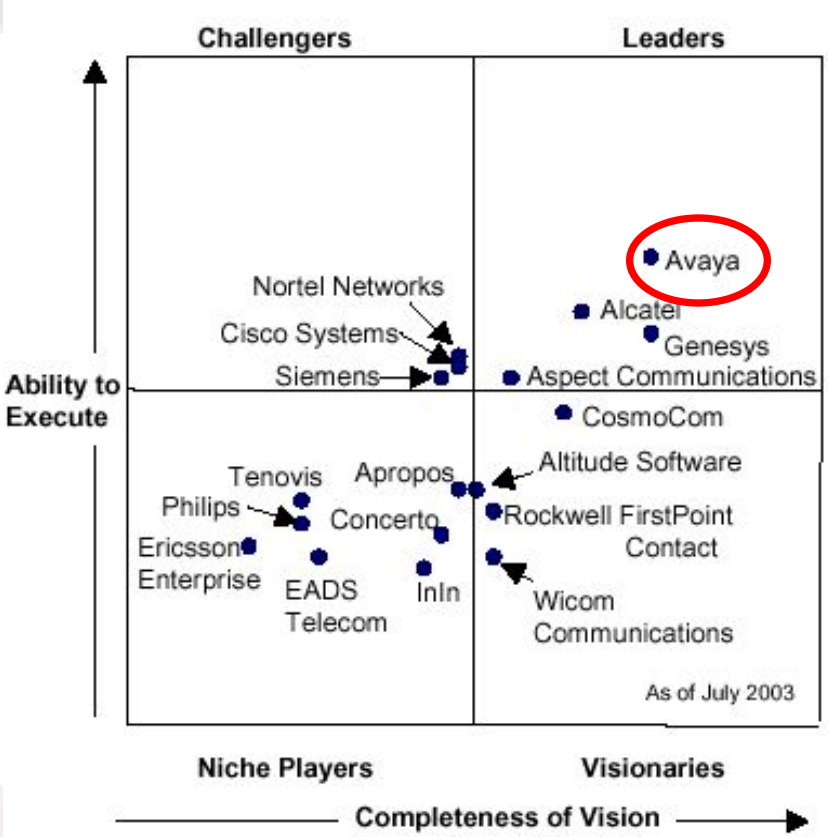
Avaya – это:

- мировой лидер – поставщик коммуникационных систем и программных решений для предприятий
- 30 тыс. сотрудников в 61 стране мира
- производство в 15 странах
- более 2 млн. клиентов по всему миру
- 90% крупнейших корпораций мира из Fortune 500 пользуются решениями и услугами Avaya
- 5300 дилеров и системных интеграторов

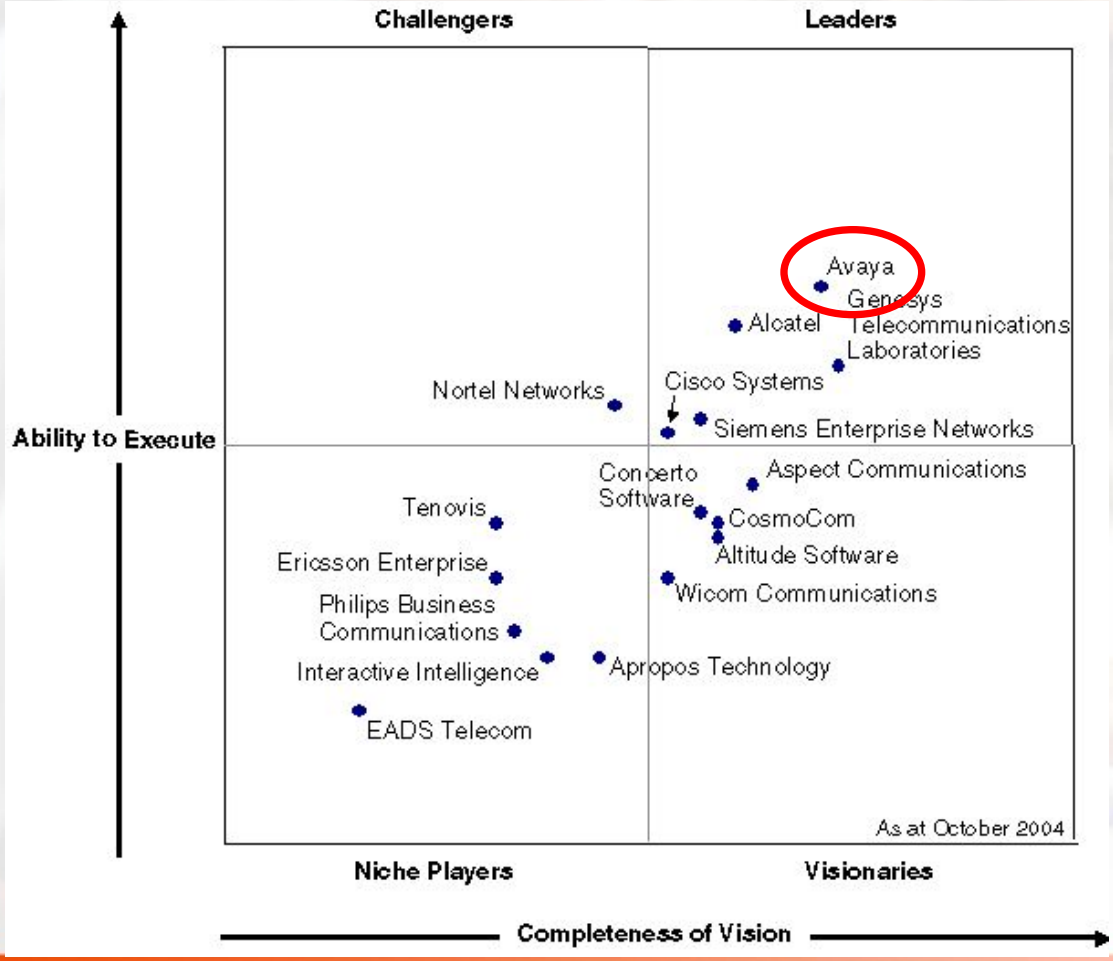
Avaya лидировала...

- Gartner Magic Quadrant for Call Centers – 2002 & 2003





...и остается лидером - третий год подряд



Gartner Magic Quadrant for Contact Center Infrastructure.

Рынок Европы, Ближнего Востока и Африки (EMEA)

27 октября 2004 г.

Клиенты Avaya: телекоммуникации

Vodafone

- Telecom Italia - 10,000 Agents!!!
- Megafon
- Mobilkom Austria
- Croatian Telecom
- VIPNet Croatia
- Vimpelcom/Beeline
- Serbian Telecom GSM Serbia
- MTS Russia
- ERA GSM Poland
- T-Mobile/Westel Hungary
- Swisscom Switzerland
- Turkcell Turkey
- Etisalat UAE
- Atento GSM Brazil - 11,000 Agents!!!
- Deutsche Telecom

Клиенты Avaya: финансовый сектор

- Citi - Global rollout!!!
- ING Direct - Global rollout 3000 Agents!
- Merrill Lynch – Global IPT
- AK Bars Bank Russia
- BSGV Russia
- Sberbank Russia
- MDM Bank Russia
- Vneshtorgbank Russia
- Raiffeisen Bank Serbia
- Wachovia First Union Bank USA
- GE Capital – Global Rollout
- Deutsche Bank - 1000 Agents
- Master Card International
- US Bank USA

Значимые Победы Avaya 2004

СБЕРБАНК РОССИИ
Основан в 1841 году

РБР
РУССКИЙ БАНК РАЗВИТИЯ

Внешторгбанк

МДМ Банк
MDM FINANCIAL GROUP

АБВ

ТрансКредитБанк

УКРСОЦБАНК

БИЛАЙН GSM

citi

HUMM-BILL-DANN
IS WHAT YOU WANT

ЦЕНТРТЕЛЕКОМ

МегаФон

Преимущества от внедрения

УПРАВЛЕНИЕ ПРОЕКТАМИ
УПРАВЛЕНИЕ ОТНОШЕНИЯМИ С КЛИЕНТАМИ

Microsoft

Увеличение доли Лояльных клиентов

- Интеллектуальная маршрутизация вызовов
- Одинаковое качество обслуживания, независимо от канала взаимодействия
- Глубокая сегментация клиентов
- Глубокая персонификация обслуживания («360 degree View»)
- Проактивное обслуживание

Повышение прибыльности Клиентской Базы

- Увеличение прибыли от продаж по принципу «up-sell/cross-sell»
- Интеграция с CRM-системой
- Учет сегментации клиентов по всем видам каналов взаимодействия
- Проактивное обслуживание

Снижение затрат на обслуживание

- Единые стратегии для всех каналов взаимодействия
- Интеграция с CRM/DB/Legacy системами
- Эффективное использование штата операторов
- Самообслуживание по всем каналам - Web/Voice/Email
- Повышение эффективности обслуживания клиентов благодаря бизнес-отчетам и аналитике