



Avaya Contact Center Express

AVAYA

УПРАВЛЕНИЕ ПРОЕКТАМИ
УПРАВЛЕНИЕ ОТНОШЕНИЯМИ С КЛИЕНТАМИ

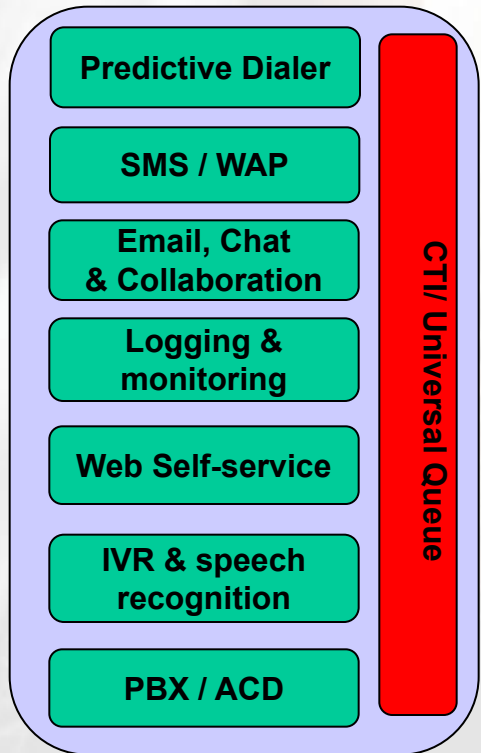


Call Center (Contact Center/ ЦОВ) - важнейшая часть CRM стратегии компании

- **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 прибыль из выгодных вызовов

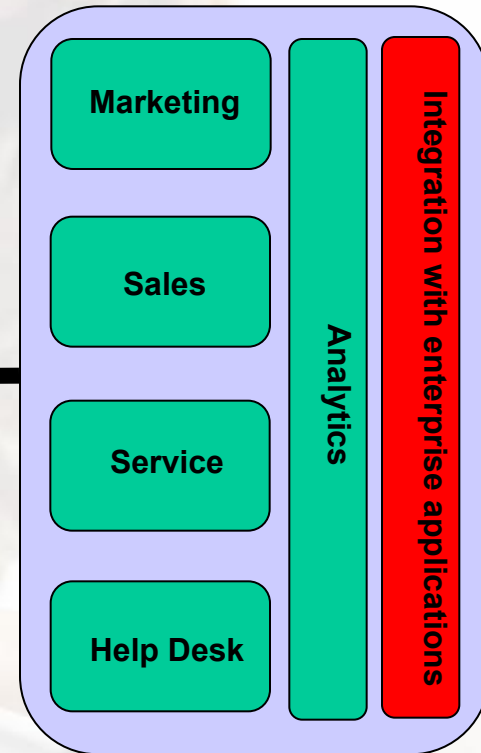
Разница между CIM & CRM

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

Кэф.преобразов.

Величина транзак.

= Увеличение оборота



Аппаратно- программный комплекс

**УПРАВЛЕНИЕ ПРОЕКТАМИ
УПРАВЛЕНИЕ ОТНОШЕНИЯМИ С КЛИЕНТАМИ**

Типовые компоненты Call Center

ACD

- Сервера Definity, S8300, S8700 и ПО Avaya Communication Manager (Deluxe, Elite, Advocate, Virtual Routing)

IVR

- Оборудование и ПО Integrated Announcement, Avaya IR

CTI

- Оборудование и ПО CallVisor ASAI, Avaya CT, Avaya Interaction Center, модули интеграции с Siebel, SAP, Oracle, HP Service Desk etc.

MS

- 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»
- СТИ-маршрутизация
- исходящий обзвон
- e-mail, чат



Interactive Response

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



Media Server (пакет Elite)

Эффективные алгоритмы
распределения вызовов



Call Management System

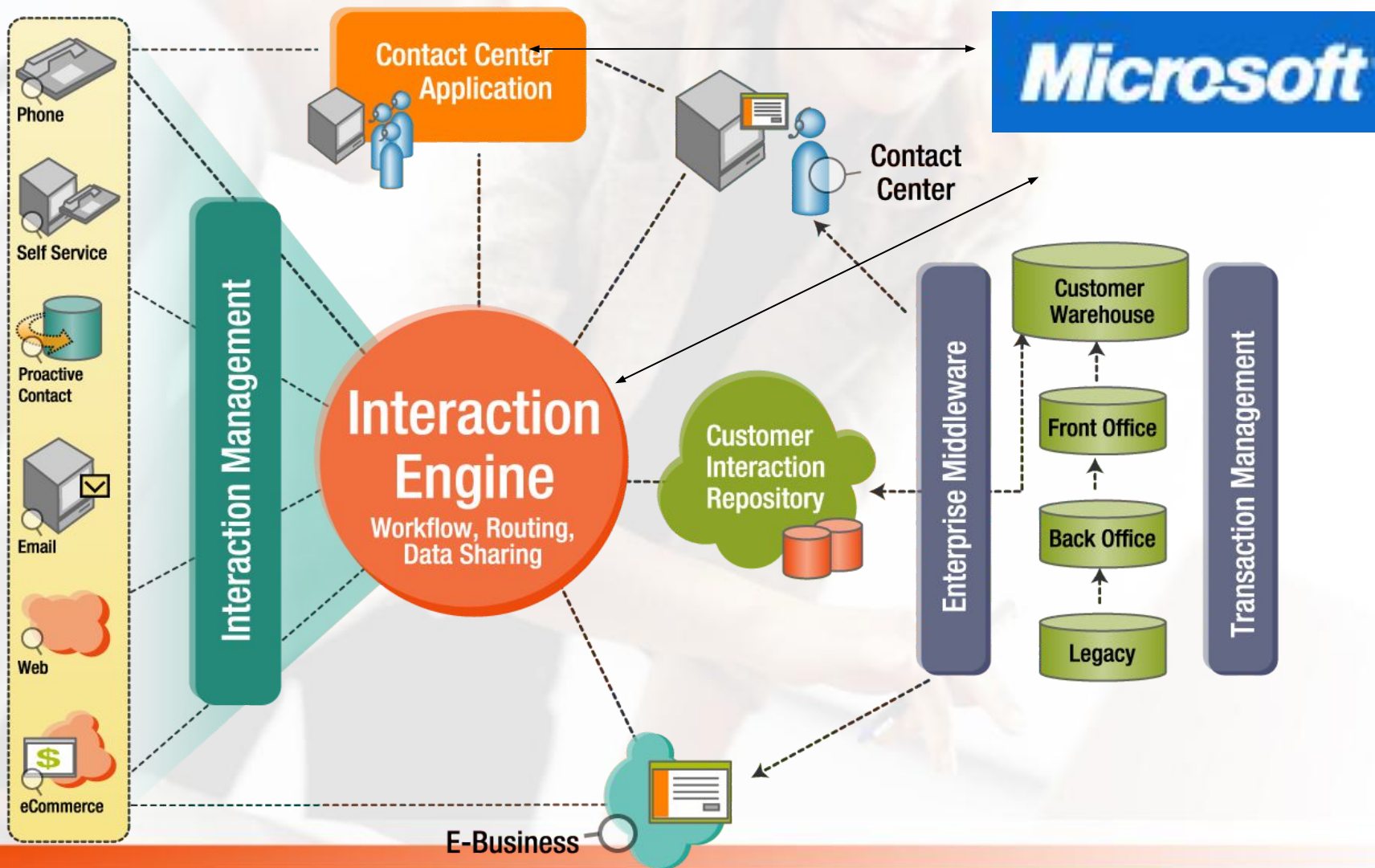
- отчеты реального времени
- хронологические отчеты
- управление ЦОВ



Call Recording

- разбор жалоб клиентов
- мониторинг качества
- оценка операторов

Интеграция всех каналов связи с клиентом





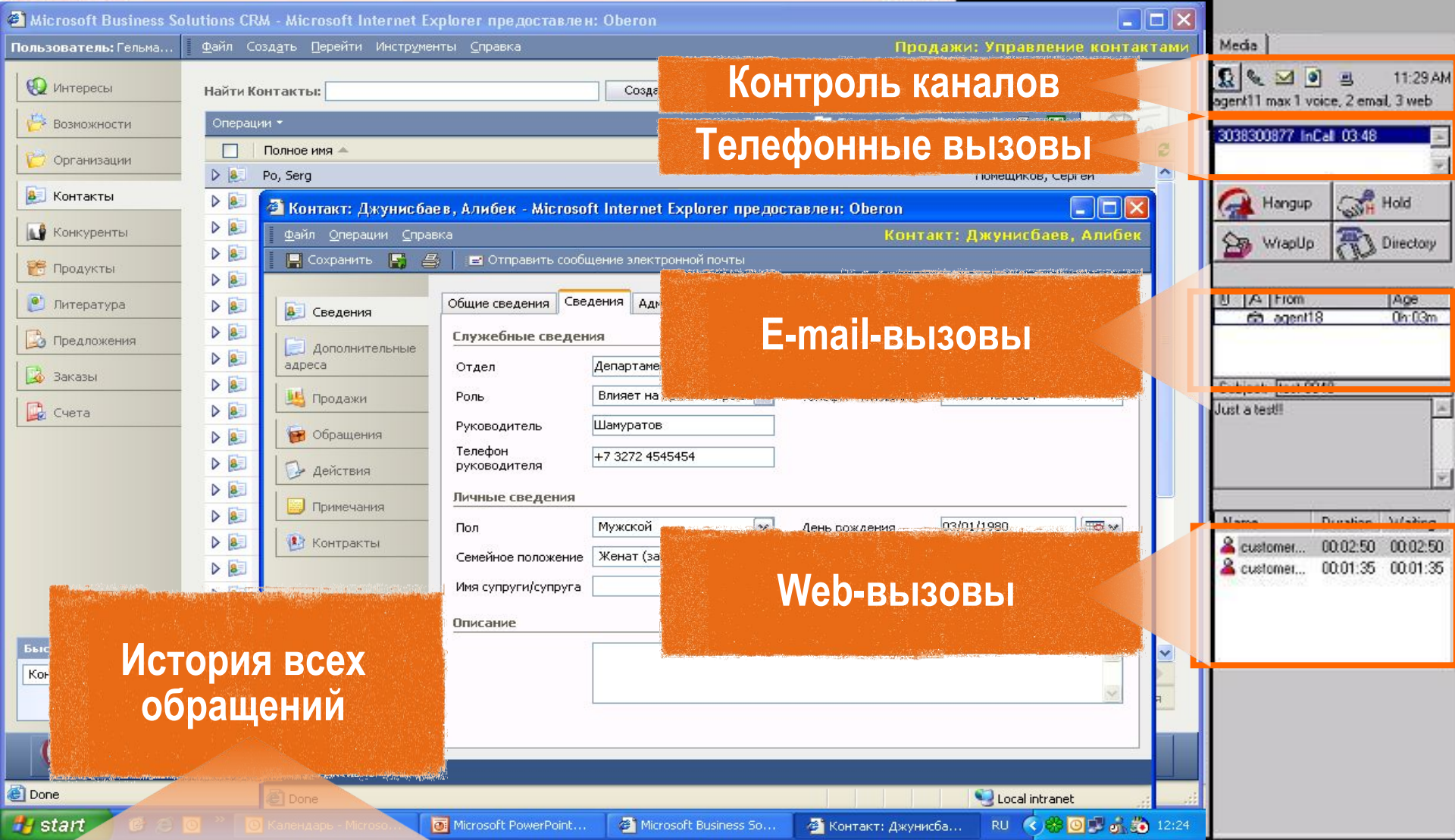
Обработка мультимедийных вызовов

УПРАВЛЕНИЕ ПРОЕКТАМИ
УПРАВЛЕНИЕ ОТНОШЕНИЯМИ С КЛИЕНТАМИ

Будущее? Нет, настоящее!

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





Subject	Time	Type
This is the web chat you requested	26 Feb 2000 11:26:24	5-Web
lekfly308947dy	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-E-mail
Wed Feb 23 17:35:12 2000 Test Mail 49	23 Feb 2000 17:42:34	4-E-mail
wassup	23 Feb 2000 14:55:33	5-Web
cust150 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		

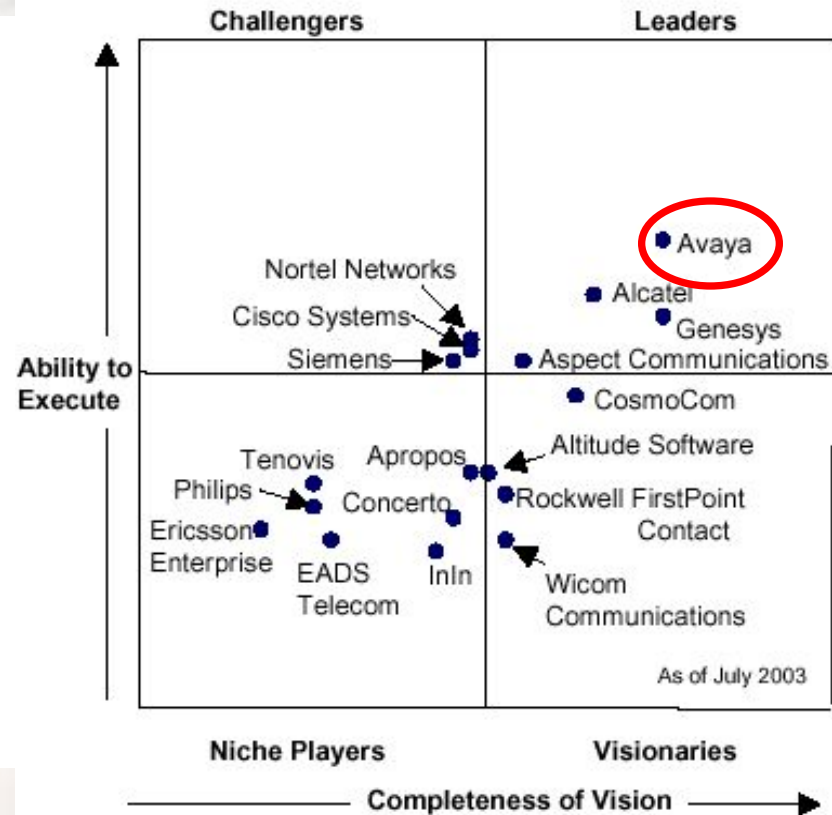
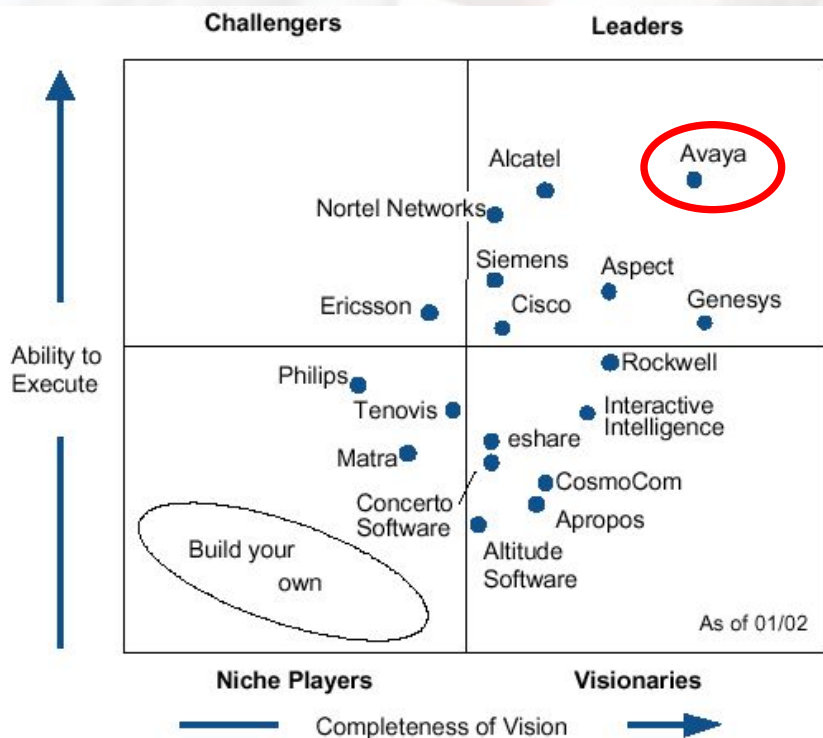


Avaya – это:

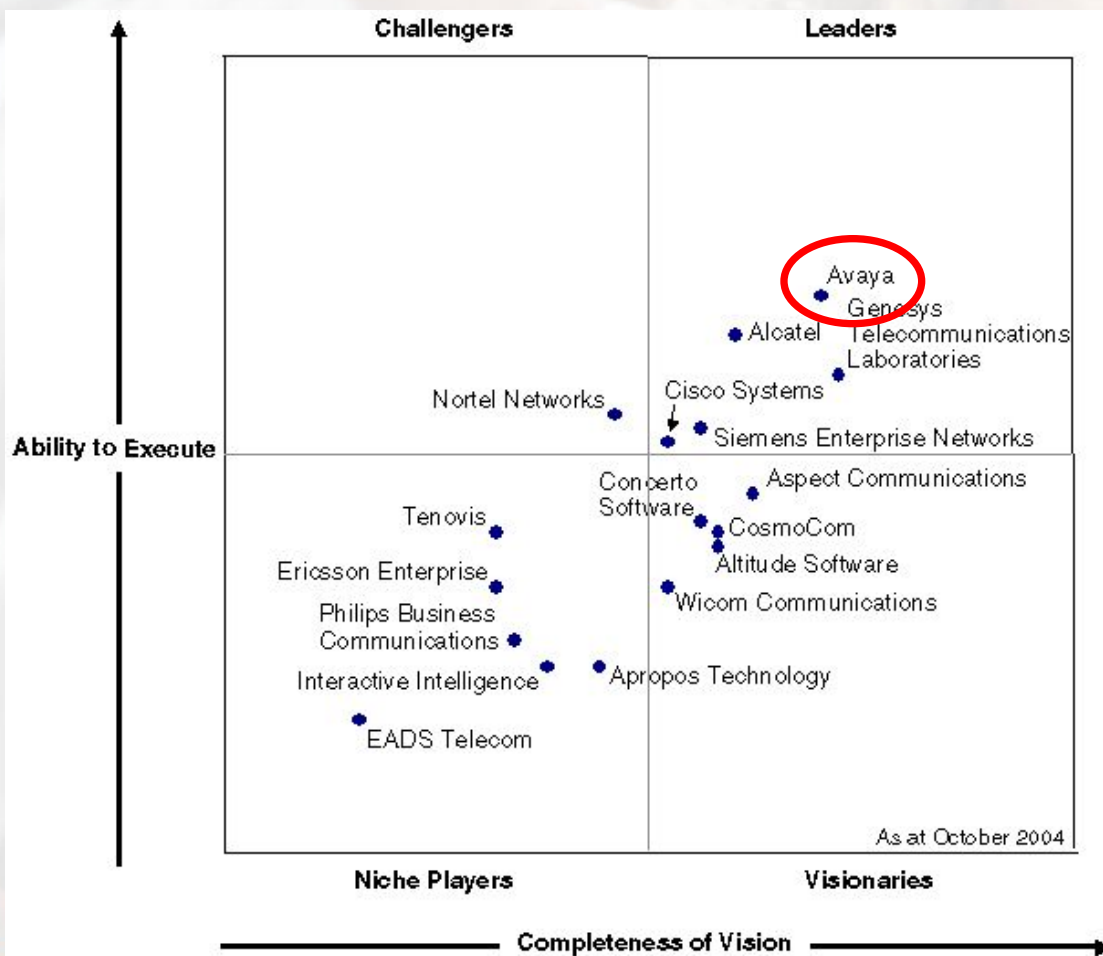
- мировой лидер – поставщик коммуникационных систем и программных решений для предприятий
- **30 тыс.** сотрудников в 61 стране мира
- производство в 15 странах
- более **2 млн.** клиентов по всему миру
- 90% крупнейших корпораций мира из Fortune 500 пользуются решениями и услугами **Avaya**
- 5300 дилеров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

Аваа 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



Telefonica



ATENTO :

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



Merrill Lynch



Deutsche Bank

Значимые Победы Авауа 2004



Основан в 1841 году





Преимущества от внедрения

**УПРАВЛЕНИЕ ПРОЕКТАМИ
УПРАВЛЕНИЕ ОТНОШЕНИЯМИ С КЛИЕНТАМИ**

Увеличение доли Лояльных клиентов

- Интеллектуальная маршрутизация вызовов
- Одинаковое качество обслуживания, независимо от канала взаимодействия
- Глубокая сегментация клиентов
- Глубокая персонафикация 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**