



avaya.com

Avaya Aura™ Workforce Optimization

Предложите клиентам
уникальный уровень
обслуживания благодаря
решению Avaya Aura™
Workforce Optimization

Решение Avaya Aura™ Workforce Optimization помогает компаниям обеспечить сбалансированность продуктивности и эффективности, используя контакт-центр не только для приема вызовов, но и для решения стратегических задач. Это решение позволяет организациям получать не только точные данные об удовлетворенности и неудовлетворенности клиен-



тов, но и аналитическую информацию, способствующую повышению эффективности бизнеса. Сложные и неудобные процессы могут быть легко выявлены и оптимизированы. Кроме того, решение позволяет выявить операторов, не прошедших надлежащего обучения или не предоставляющих клиентам необходимую помощь, и обеспечить их инструктаж и курирование. Решение Avaya Aura™ Workforce Optimization помогает компаниям получить более глубокое и информативное представление о взаимодействии с клиентами.

Avaya Aura™ Workforce Optimization объединяет на одной платформе приложения, обеспечивающие запись контактов (Contact Recording), мониторинг качества (Quality Monitoring), электронное обучение (eLearning), управление персоналом (Workforce Management), анализ голосовых вызовов и операций настольных систем (Speech and Desktop Analytics), а также получение информации от клиентов (Customer Feedback), — предоставляя пользователям единый интерфейс и возможность централизованного администрирования и создания отчетов. Использование Avaya Aura™ Workforce Optimization позволяет контакт-центру и бэк-офисным системам собирать и предоставлять информацию в корпоративном масштабе, а также действовать на основе этой информации. Результатом является более быстрое принятие решений и создание единого координированного центра поддержки, обслуживания и сопровождения с уменьшением совокупной стоимости владения. Avaya Aura™ Workforce Optimization — решение, необходимое для того, чтобы перевести обслуживание клиентов из разряда обособленных бизнес-функций в группу стратегических корпоративных ресурсов.

Использование Workforce Optimization с максимальной выгодой для вашей организации

В современной бизнес-среде жизненно важно инвестировать средства, обеспечивая расширение обслуживания клиентов в корпоративном масштабе. Снижение уровня обслуживания может привести к потере выручки или — что еще хуже — к потере клиентов. Использование необученного персонала может способствовать увеличению среднего времени обработки контактов с соответствующим повышением расходов, а рассмотрение обслуживания клиентов в качестве изолированного компонента бизнеса препятствует превращению его в стратегический корпоративный ресурс. Существуют решения, помогающие компаниям преобразовать обслуживание клиентов из изолированной бизнес-функции в интегрированный набор бизнес-процессов, поддерживающий клиентоориентированную стратегию, реализация которой позволяет увеличить выручку и

прибыль. Ваш контакт-центр и его персонал может превратиться в значимый стратегический актив, выполняющий различные задачи — от продаж и обслуживания клиентов до анализа данных по клиентам и распространения в корпоративном масштабе информации, необходимой для принятия решений.

Являясь стратегическим компонентом любого контакт-центра, клиентоориентированные решения, такие как Avaya Aura™ Workforce Optimization, помогают повысить скорость и точность принятия решений, способствуя оптимизации бизнес-процессов и увеличению доходов организации. Комплексное решение от Avaya позволяет собирать, организовывать и анализировать информацию по клиентам и операционные данные, как исторические, так и в реальном времени.



Avaya Aura™ Workforce Optimization — это завершенная система, обеспечивающая непрерывное повышение производительности и позволяющая:

- Составлять реалистичные прогнозы и устанавливать реалистичные целевые показатели производительности
- Точно планировать и привлекать необходимое число сотрудников — работающих как в офисе, так и на дому, — обладающих навыками, требующимися для удовлетворения потребностей клиентов
- Сохранять информацию обо всех случаях взаимодействия с клиентами посредством записи, осуществляемой в течение всего времени такого взаимодействия (на основе бизнес-правил, определяемых пользователем) или выборочно (случайным образом или по требованию)
- Осуществлять защищенную запись и сохранение информации о транзакциях в соответствии со стандартами безопасности данных, действующими в индустрии платежных карт (за счет опционального управления шифрованием)
- Измерять производительность для определения эффективно работающих звеньев и областей, где требуются улучшения
- Использовать интеллектуальные функции для анализа взаимодействия с клиентами, позволяющего выявить возможности оптимизации работы сотрудников, процессов, технологий и взаимоотношений с клиентами

- Предпринимать необходимые действия — проводить целевое обучение или изменять процессы
- Корректировать прогнозы и целевые показатели производительности на основании собранной ценной информации

Максимально эффективное использование вашего персонала, процессов и технологий

Решение Avaya Aura™ Workforce Optimization обеспечивает оптимизацию производительности операторов и бизнес-процессов, уменьшение рисков, выявление тенденций бизнеса и возможностей для опережения конкурентов, а также повышение уровня обслуживания клиентов и укрепление взаимоотношений с ними в корпоративном масштабе.

Contact Recording — В состав решения Avaya Aura™ Workforce Optimization входит программное решение, обеспечивающее запись взаимодействия с клиентами, осуществляемого по различным каналам. Благодаря тесной интеграции с платформами унифицированных коммуникаций Avaya это решение записывает голосовые вызовы и сессии передачи данных в средах IP, TDM, SIP и их комбинациях, а также обрабатывает большие объемы записей с целью выполнения нормативно-правовых требований и верификации продаж. Помимо записи сеансов конференц-связи возможна полная или выборочная (по требованию

или на основании заранее определенных бизнес-правил) запись аудиовызовов, обслуживаемых на всех объектах контакт-центра. Предоставляется возможность поиска и воспроизведения записей с помощью большого числа параметров "разметки". Кроме того, поддерживается запись изображения с экранов настольных систем на всем протяжении времени работы.

Quality Monitoring — Дополняя решение Contact Recording решением Quality Monitoring, компании получают интегрированное приложение, позволяющее супервизорам осуществлять полный мониторинг взаимодействия и оценивать операторов по их производительности. Avaya Quality Monitoring фиксирует происходящее на экране настольных систем операторов, например операции ввода данных, перемещения по экрану, извлечения данных, — синхронизируя их с аудиозаписями, выполненными решением Contact Recording. Таким образом, при воспроизведении можно увидеть полную картину взаимодействия с клиентом.

Quality Monitoring также предоставляет ряд инструментов, обеспечивающих повышение производительности операторов контакт-центров. Возможность гибкого создания форм, составления отчетов и графиков позволяет руководителям и супервизорам калибровать показатели качества, оценивать взаимодействие, курировать и инструктировать персонал.

eLearning — На основе зафиксированных взаимодействий с клиентами легко можно создать библиотеку оптимальных методов, предназначенную для обучения операторов. Редактирование выбранных контактов и создание "обучающих роликов", специфичных для вашего бизнеса, способствует быстрой выработке отсутствующих навыков, быстрому реагированию на изменения процессов и правил, а также быстрому введению сотрудников в курс дела. Эта возможность крайне полезна при развертывании продуктов и услуг, кампаний, программ и политик с ограниченным сроком, для которых не имеет смысла использовать традиционные программные средства разработки курсов. Решение автоматически назначает учебные сессии и распределяет их по настольным системам операторов, основываясь на установленных показателях и/или оценке, полученной в ходе мониторинга качества. Супервизоры также могут выбирать и назначать соответствующие учебные сессии из библиотеки курсов вручную. Кроме того, сотрудники, активно стремящиеся расширить свои навыки, могут самостоятельно выбирать для себя необходимые курсы. Решение Workforce Optimization создает отчеты по прохождению курсов и рекомендует дальнейшие действия, позволяя оценивать эффективность обучения и выявлять любые оставшиеся пробелы в знаниях.

Name of KPI	Type	Actual	Goal	Peer	Score	Org % met	Assessments	Notes
CEO's Top KPIs								
First Contact Resolution		85%	85%	20%	85.71%	No Rating		
Organization Actual Service Level		84%	90%	50%		No Rating		
Overall Quality Score		71.0	85.0	64%	0.00%	No Rating		
Revenue Per Call		\$40.06	\$50.00	71%	0.00%	No Rating		
Decrease Labor Cost								
Total Cost Per Handled Call		\$11.38	\$12.00	100%	100.00%	No Rating		
Improve Agent Productivity								
% Hold Time		13%	10%	60%	0.00%	No Rating		
% Idle Time of Staffed Customer Time		13%	8%	60%	0.00%	No Rating		
% Wrap-Up Time (Including Hold Time)		14%	20%	67%	100.00%	No Rating		
Employee AHT		194	180	40%	100.00%	No Rating		
Improve Customer Experience								
Repeat Call Drivers		14%	15%	26%	87.62%	No Rating		
Customer Complaints		7%	10%	43%	57.14%	No Rating		
Customer Requested Escalations		7%	5%	54%	37.83%	No Rating		
Retention Drivers		12%	7%	32%	53.07%	No Rating		
Self Service Drivers		26%	25%	52%	61.8%	No Rating		
Call Closing		81%	75%	68%	71.4%	No Rating		
Increase Scheduling Efficiency								
% Idle Time of Staffed Customer Time		13%	8%	60%	0.00%	No Rating		
% Time In Adherence		77%	85%	22%	0.00%	No Rating		
Organization Actual Abandoned		1,242	1,250	-	-	No Rating		
Organization Actual Calls Offered		21,012	10,000	-	-	No Rating		
Workload Forecast Accuracy		105%	93%	44%	-	No Rating		
No Objective								
Duration Hold Time		0.08.53	0.05.00	60%	0.00%	No Rating		

Рисунок 1. Таблица показателей качества (Quality Monitoring)



avaya.com

Performance Management Coaching –

Индивидуальный инструктаж (наставничество) представляет собой испытанный эффективный способ повышения производительности сотрудников. Индивидуальное взаимодействие обладает неотъемлемой ценностью и не может быть полностью заменено другими методиками. Технологии инструктажа легко осуществимы, выгодны и обеспечивают высокую окупаемость инвестиций, если учесть исходную стоимость и трудозатраты. Менеджерам предоставляется интегрированная с прочими элементами решения Avaya Aura™ Workforce Optimization функция просмотра и проактивного планирования сессий инструктажа в своих командах. Наличие полей, поддерживающих работу одним щелчком мыши, позволяет легко запланировать сессии и приложить к онлайн-форме инструктажа необходимую информацию, например записи вызовов, ключевые индикаторы производительности или оценки. Менеджеры могут осуществлять инструктаж самостоятельно или назначать на роль инструкторов других лиц. После окончания сессии инструктор может ввести в форму свои комментарии, чтобы подчеркнуть ключевые вопросы, раскрытые в ходе дискуссии. Сотрудникам предоставляется возможность выразить свое мнение о проведенной сессии.

Workforce Management – Невозможно вывести единую точную формулу для прогнозирования рабочей нагрузки – вызовов, сообщений электронной почты и сессий чата. Поэтому решение Avaya Workforce Management позволяет использовать различные методы выбора, комбинирования и уточнения исторических данных, способствующие прогнозированию будущего объема транзакций и времени обработки в очередях. Вы можете задавать профили для моделирования схем вызовов при различных событиях и обстоятельствах, а также разрабатывать сложные многовариантные сценарии, чтобы обеспечить наличие необходимого персонала для поддержки операций обслуживания клиентов. Avaya Workforce Management осуществляет автоматизированное составление расписаний на основе мощных запатентованных алгоритмов, которые принимают в расчет бизнес-процессы, а также квалификацию и предпочтения сотрудников. В результате вам предоставляется возможность быстрого и легкого составления расписаний, обеспечивающих максимальную эффективность контакт-центра благодаря использованию в необходимое время необходимого числа операторов, обладающих необходимыми навыками. Избыточное число сотрудников приводит к неэффективности контакт-центра и напрасному расходованию бюджета. Поскольку решение Avaya Aura™ Workforce Optimization является полностью интегрированным, компании могут учитывать при составлении расписаний работы операторов их оценки качества. Оценки качества операторов импортируются из приложения, осуществляющего мониторинг качества, и используются

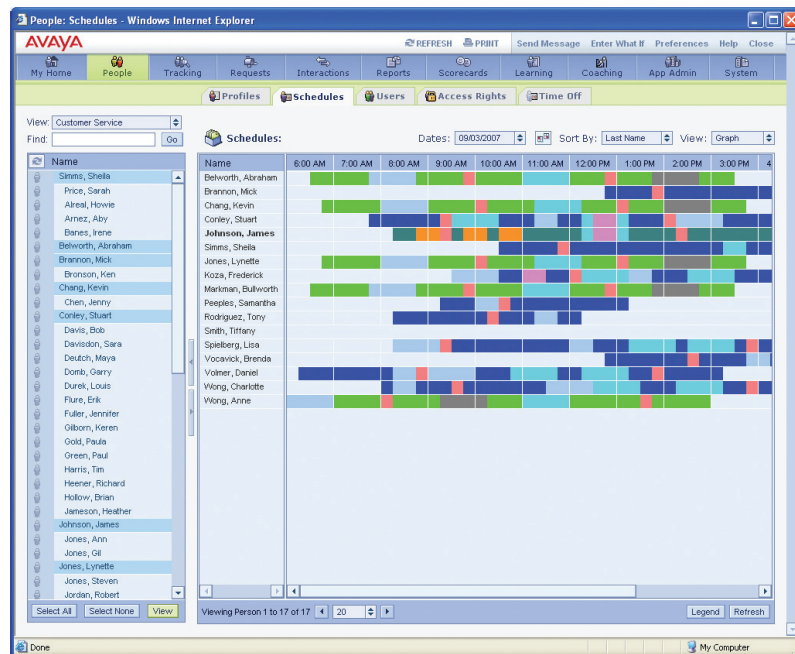


Рисунок 2. Планировщик расписаний (Workforce Management People Scheduler)

при составлении расписаний. Это позволяет поддерживать единый уровень обслуживания клиентов в разные смены за счет правильного комбинирования операторов с различной квалификацией. Кроме того, вы можете повысить прибыльность бизнеса, составляя расписания таким образом, чтобы наиболее успешные операторы использовались в периоды пиковой нагрузки.

Centralized Administration and Reporting –

Решение Avaya Aura™ Workforce Optimization предоставляет возможность централизованного управления распределенными объектами контакт-центра, обеспечивая более быстрое и точное принятие решений и их немедленное исполнение. Управление информацией о персонале из одной точки способствует значительному уменьшению расходов на администрирование и совокупной стоимости владения. Наличие в решении общего модуля отчетности и единого генератора отчетов позволяет использовать большое число стандартных, заранее сконфигурированных отчетов или выполнять ситуационные запросы с целью более сложного, индивидуального анализа операций.

Desktop and Process Analytics (DPA) – Это приложение обеспечивает мониторинг и повышение производительности сотрудников за счет записи и оценки операций их настольных систем. DPA предоставляет объективную и точную информацию о выполнении работы на настольной

системе оператора. Наличие такой информации способствует автоматизации процессов и управлению ими, а также позволяет взаимодействовать с сотрудниками в реальном времени, обеспечивая согласованное и правильное выполнение последними операций на своих рабочих местах.

Гибкость платформы –

Приложение Avaya Contact Recorder (ACR) поддерживает интеграцию с различными коммуникационными решениями Avaya, в том числе с Avaya Aura™ Contact Center (AACC), Avaya Communication Manager, Avaya Communication Server 1000 (CS1000) и Avaya Proactive Contact. Широкие возможности интеграции способствуют уменьшению сложности решений и стоимости обслуживания. Обеспечивается сохранение всех данных контакт-центра при миграции/обновлении предыдущих версий приложений Avaya QM, WFM, Scorecards, Coaching и Learning.

Решения для вашего бизнеса

Вы думаете о приобретении новых коммуникационных решений, поскольку хотите обеспечить единственный показатель своего бизнеса – его успешность. Ваши задачи, будь то сокращение затрат или повышение выручки, соответствие ожиданиям через новые каналы взаимодействия с клиентами, организация работы через Интернет и самообслуживания, представ-



ОПТИМИЗИРУЙТЕ СВОИ ОПЕРАЦИИ, ЧТОБЫ ОБЕСПЕЧИТЬ МАКСИМАЛЬНЫЙ УРОВЕНЬ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ

- Используйте унифицированное решение от одного поставщика, предоставляющее возможности записи вызовов, мониторинга качества, электронного обучения, управления персоналом, анализа голосовых вызовов и сессий передачи данных, а также получения информации от клиентов. Наше решение поможет вам увеличить выручку и прибыльность, повысить производительность и эффективность персонала, улучшить взаимоотношения с клиентами.
- Преобразуйте свой бизнес в клиентоориентированную организацию, предоставляющую обслуживание на максимально высоком уровне, согласованно и рентабельно, с использованием различных каналов связи и распределенных объектов
- Оптимизируйте процессы, поддерживайте единый уровень обслуживания и качества и используйте ценную, не известную ранее информацию благодаря пакету тесно интегрированных приложений
- Выполняйте анализ полученных по разным каналам данных по клиентам и конкурентам и используйте его результаты для принятия стратегических бизнес-решений, повышения квалификации персонала, достижения удовлетворенности клиентов и выделения из среды конкурентов
- Используйте опциональную функцию управления шифрованием для безопасной записи и хранения информации в соответствии со стандартами безопасности, действующими в индустрии платежных карт,
- Повышайте удовлетворенность работой у своих сотрудников и сокращайте отток кадров, учитывая пожелания операторов при составлении расписаний и предоставляя операторам данные по их производительности
- Используйте записи взаимодействия с клиентами для создания библиотеки оптимальных методов, предназначенной для обучения персонала; оценивайте уровень приобретенных навыков и полученные знания



ление возможностей обслуживания, отсутствующих у конкурентов, — уникальны, как ваш бизнес и ваше определение успешности. Вам требуется решение, удовлетворяющее вашим требованиям. Решения для контакт-центров, предлагаемые компанией Avaya, позволяют выполнить ваши задачи. Созданные на основе проверенных технологий и оптимальных методик Avaya, они помогают компаниям из разных стран решать свои уникальные задачи в области коммуникаций.

Используйте наш опыт с выгодой для себя

Воспользуйтесь всеми преимуществами партнерства с Avaya — признанным лидером в области голосовой связи, разработки приложений и глобальных услуг, — располагающим экспертами по всему миру. Подразделение Avaya Global Services предлагает набор услуг, из которых клиенты могут выбрать

необходимые для удовлетворения уникальных потребностей своих контакт-центров и своего бизнеса. Услуги включают планирование, разработку, интеграцию и комплексную поддержку. Дополнительную информацию о решениях Avaya для контакт-центров и решении Workforce Optimization можно получить на сайте www.avaya.ru, у представителя Avaya по работе с клиентами или авторизованного бизнес-партнера Avaya, а также по телефону 866.GO.AVAYA.

О компании Avaya

Avaya — мировой лидер в области бизнес-коммуникаций. Компания разрабатывает решения для унифицированных коммуникаций, контакт-центров, передачи данных и предоставляет сопутствующие услуги, предлагая их крупнейшим мировым компаниям и организациям как напрямую, так и через обширную сеть бизнес-партнеров. Предприятия разного уровня полагаются на передовые коммуникационные решения от Avaya, позволяющие повысить производительность работы, качество клиентского сервиса и конкурентоспособность компании. Дополнительную информацию о компании Avaya можно получить на сайте: www.avaya.ru.

AVAYA

INTELLIGENT COMMUNICATIONS

avaya.com

© 2011 Avaya Inc. Все права защищены.

Avaya и логотип Avaya являются товарными знаками Avaya Inc., зарегистрированными в США и других странах.

Все товарные знаки, отмеченные символами ™, TM или SM, являются зарегистрированными товарными знаками или знаками обслуживания компании Avaya Inc.

Все остальные товарные знаки являются собственностью их владельцев. Компания Avaya также может располагать правами на другие термины, используемые в настоящем документе.

Ссылки на Avaya включают подразделение корпоративных решений Nortel, приобретенное 18 декабря 2009 года.

11/10 - GCC5250-01