

## IP Office Advanced Edition

Мощный инструмент для работы с клиентами и анализа

### Обзор

Благодаря системе IP Office *Advanced Edition* развивающаяся компания может воспользоваться передовыми технологиями компании Avaya в области контакт-центров. Малый и средний бизнес найдет в *Advanced Edition* мощные инструменты для работников и руководителей сервисных служб, которые позволяют эффективно обрабатывать большое количество вызовов, а также собирать и сообщать в виде отчетов ценную аналитическую информацию, помогающую повысить продажи и производительность труда операторов.

IP Office *Advanced Edition* – дополнение к *Preferred Edition*, предназначенное для тех, кто стремится сделать свой бизнес более конкурентоспособным, подняв обслуживание клиентов на качественно новый уровень.



### Возможности

- **Просмотр статуса операторов.** Работники и руководители сервисных служб могут в реальном времени получать информацию об очередях вызовов, временах удержания, статусе операторов и т.п., необходимую для обеспечения быстрого, эффективного и профессионального обслуживания клиентов.
- **Оценка работы операторов.** Супервизоры сервисной службы имеют возможность собирать текущие и ретроспективные данные, и генерировать отчеты для оценки производительности и качества работы операторов. Интуитивный графический веб-интерфейс позволяет легко конфигурировать, генерировать и доставлять настраиваемые отчеты, чтобы на их основе оперативно предпринимать необходимые действия.
- **Управление рекламными кампаниями.** Руководитель динамично развивающейся фирмы может в реальном времени отслеживать эффективность рекламных кампаний и при необходимости корректировать распределение ресурсов. Такие данные, как номера телефонов и города, из которых поступают звонки (в числе других данных), могут быть использованы для оптимизации расходов и увеличения экономического эффекта рекламных мероприятий.
- **Избирательный доступ к записям телефонных разговоров.** Запись телефонных разговоров может иметь

положительное влияние на качество обслуживания клиентов и рентабельность бизнеса, а также использоваться в обучении сотрудников. IP Office *Advanced Edition* позволяет легко находить записи на любом ПК по таким параметрам, как дата, время и номер телефона, и архивировать их, например, на DVD.

- **Автоматизация популярных запросов.** Клиенты могут получать информацию по наиболее часто интересующим их вопросам с помощью интерактивного автоответчика, используя тональные сигналы или голосовые команды (или и то, и другое). Это позволяет освободить время работников сервисной службы для более содержательной работы. Данную функцию можно также использовать для проведения автоматизированных опросов. Доступ к информации осуществляется так же, как и к сообщениям голосовой почты.
- **Создание меню самообслуживания.** Продолжайте обслуживать клиентов и зарабатывать деньги даже в нерабочее время. С помощью настраиваемых автоматических меню самообслуживания клиенты могут размещать и изменять заказы, проверять состояние поставок и т.д.

### Преимущества

- **Количественная оценка и контроль работы с клиентами.** Текущая и ретроспективная статистика соединений дает представление о том, насколько качественно ваша компания обслуживает клиентов.

- **Оперативное разрешение проблем.** Простые в использовании инструменты администрирования позволяют своевременно реагировать и менять правила маршрутизации, переназначать операторов и технические ресурсы в соответствии с изменяющимися потребностями.
- **Эффективное управление ресурсами благодаря автоматическому обслуживанию 24x7.** Средства самообслуживания позволяют продолжать зарабатывать в нерабочее время (получение справочной информации, инструкций, проверка статуса заказов и т.д.) и высвободить операторов для более важных задач, требующих личного общения с клиентами.
- **Открытие новых возможностей.** Используйте записи, чтобы лично узнать о пожеланиях и запросах клиентов. Уверенно формируйте новые предложения и развивайте существующие, чтобы увеличить доходы и расширить присутствие на рынке.
- **Индивидуальный подход к клиентам.** Контроль качества (с помощью записей разговоров) позволяет выявить как сильные, так и слабые стороны в работе ваших операторов, и принимать соответствующие исправительные или поощрительные меры.
- **Разрешение конфликтов.** Записи телефонных разговоров с клиентами помогут объективно разобраться в конфликтных ситуациях.

## Технические характеристики

<b>Системные требования</b>	<p>Те же, что для IP Office Preferred Edition, <b>плюс</b>:</p> <p>Показатели работы операторов, мониторинг и генерация отчетов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Серверная операционная система: Microsoft Windows Small Business Server 2003 (32-bit and 64-bit), Microsoft Windows Server 2003 (32 bit), Microsoft Windows Server 2008 R2</li> </ul> <p>Хранилище записей телефонных разговоров:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Подключенный к сети Ethernet ПК, под управлением Microsoft Windows Server 2003 (32-bit), Microsoft Windows Small Business Server 2003 (32-bit and 64-bit), Microsoft Windows Server 2008 R2.</li> <li>Для хранения 10 Гб записей (более 1000 часов) рекомендовано не менее 20 Гб дискового пространства.</li> </ul> <p>Меню самообслуживания:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Взаимодействие с базами данными сторонних производителей через интерфейс ADO (ActiveX Data Objects).</li> <li>Взаимодействие со сценариями на Visual Basic</li> </ul> <p>Advanced Edition не поддерживается платформой IP Server Edition</p>
<b>Пользовательские требования</b>	<p>Показатели работы операторов, мониторинг и генерация отчетов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>любой телефон, подключенный к IP Office</li> <li>Microsoft Internet Explorer, версия 8.0 и выше</li> <li>Mozilla Firefox (Mac or Windows) , версия 3.5 и выше</li> <li>Apple Safari, версия 4.0 и выше</li> <li>Google Chrome, версия 10.0 и выше</li> </ul> <p>Доступ к хранилищу записей телефонных разговоров:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Microsoft Internet Explorer, версия 7.0 и выше</li> <li>Google Chrome, версия 10.0 и выше</li> </ul>
<b>Функции</b>	<p>Все функции IP Office Preferred Edition, <b>плюс</b>:</p> <p>Показатели работы операторов, мониторинг и генерация отчетов:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Доступ через браузер, поддержка ф-ии Drag&amp;Drop</li> <li>Просмотр статистики: статус операторов; операторы в режиме работы после вызова; свободные операторы; операторы в системе; присутствующие операторы; операторы в режиме телефонного разговора; ответственные вызовы; ответственные внешние (не в очереди); ответственные внутренние (не в очереди и в очереди); средний % ответов; среднее время ответа; среднее время ожидания; заняты по причине недоступности; вызовы на ожидании; текущее время ожидания; уровень обслуживания; самое большое время ожидания; утерянные вызовы; новые сообщения; неотвеченные; исходящие вызовы (внешние); вызовы переполнения ответственные; вызовы переполнения; вызовы переполнения на ожидании; вызовы переполнения утерянные; в очереди; время в очереди; переадресованные на другой номер; переадресованные на голосовую почту; переадресованные вручную.</li> <li>Сигнализация и уведомления (изменение цвета) по операторам и по группам: белый – норма, желтый – внимание, красный – тревога, синий – сигнал тревоги принят.</li> <li>Ретроспективная отчетность по вызовам с использованием шаблонов: сводный отчет по операторам, подробный отчет по вызову, сводный отчет по вызовам, отчет трассировки, отчет о тревогах, отчет голосовой почты.</li> <li>Более 100 настраиваемых отчетов с использованием общих полей (имя, тема, тип вызова, период отчетности и т.п.) и подстановочных символов.</li> <li>Формат отчетов (Adobe, Report Builder, Word, Excel, Rich Text или Crystal).</li> <li>Отправка отчетов по электронной почте с выбором адресатов</li> </ul> <p>Хранилище записей телефонных разговоров:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Поиск и воспроизведение.</li> <li>Безопасный вход в систему</li> <li>Поиск записей с помощью фильтров: дата, стороны, длительность соединения и целевой номер.</li> <li>Кнопки управления воспроизведением: старт, стоп, пауза, перемотка вперед, перемотка назад, экспорт записей в файл формата WAV.</li> </ul> <p>Меню самообслуживания (только под Windows):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Действия с базами данных: открыть базу данных, выполнить базу данных, получить данные из базы, закрыть базу данных.</li> <li>Взаимодействие с базами данных посредством сценариев на языке структурированных запросов (SQL).</li> <li>Мастер создания запросов на SQL</li> </ul>

## О компании Avaya

Avaya – мировой лидер рынка систем корпоративных коммуникаций. Компания разрабатывает решения для унифицированных коммуникаций, системы для контакт-центров и сопутствующие продукты, предоставляя их крупнейшим мировым компаниям и организациям как напрямую, так и через обширную партнерскую сеть. Предприятия разного уровня полагаются на совершенные коммуникационные решения от Avaya, которые позволяют увеличить производительность работы, качество клиентского сервиса и конкурентоспособность компании. Дополнительную информацию о компании Avaya можно получить на сайте: <http://www.avaya.ru>.



7<B3::753<B 1=;;C<71/B7=<A

© 2009 Avaya Inc. Все права защищены.

Avaya и логотип Avaya являются торговыми марками Avaya Inc. и могут быть зарегистрированы в некоторых странах. Все торговые марки, обозначенные символами ®, SM или TM – это зарегистрированные товарные знаки, знаки обслуживания или товарные знаки, соответственно, компании Avaya Inc., кроме торговой марки FORTUNE 500, которая является зарегистрированным товарным знаком Time Inc. Все остальные торговые марки являются собственностью соответствующих владельцев.

09/09 • LB4316RU