

# AVAYA

## Avaya Proactive Contact

Превращение контакт-центра  
в центр прибыли



IP Telephony

Contact Centers

Mobility

Services

# Avaya Proactive Contact

## Превращение контакт-центра в центр прибыли

Система для организации кампаний исходящего обзвона Avaya Proactive Contact Management – это важная часть, входящая в портфолио решений компании Avaya в области контакт-центров. Данная система позволит сделать клиента центром вашего бизнеса, предлагая ему нужную информацию в правильное время, не дожидаясь его обращения в службу по работе с клиентами.

«Связаться с клиентом» – звучит так просто. На деле же эта задача осложняется целым рядом факторов: государственное регулирование, автоответчики, голосовая почта, сигналы «занято» на другом конце линии, перегрузка операторов работой, высокая конкуренция в отрасли и большое количество альтернативных предложений, поступающих вашему клиенту, несколько контактных телефонов клиента, а также стоящие перед вами задачи увеличения операционной эффективности и получения прибыли от деятельности контакт-центра.

Avaya может и готова помочь вам решить данную задачу:

- Avaya Proactive Contact – аппаратно-программный комплекс, обеспечивающий эффективное управление проактивными контактами с клиентами внутри контакт-центра. Данное решение является лучшим в своем классе и не важно, какой контакт-центр вы хотите организовать – работающий только на исходящих звонках, или на входящих и исходящих звонках одновременно (blended). Avaya Proactive Contact гибко реализует все ваши требования. Уникальный алгоритм управления звонками обеспечивает автоматический контроль уровня обслуживания (Service Level), что позволяет добиться высокой производительности операторов при минимальном контроле над ними, и существенно влияет на увеличение ROI (Return on Investment = возврат инвестиций).
- Российские представители направления бизнес-консалтинга Avaya, основываясь на собственном широком опыте работы в контакт-центрах, в том числе и аутсорсинговых, а также на опыте клиентов Avaya по всему миру, готовы тщательно исследовать бизнес-процессы вашего контакт-центра и проработать вместе с вами вопрос эффективной интеграции системы исходящего обзвона с этими процессами.



## Avaya Proactive Contact

Система Avaya Proactive Contact – это аппаратно-программный комплекс, преимуществом которого по праву можно считать уникальные приложения, которые по ряду параметров считаются лучшими среди аналогов. К эффективным инструментам Avaya Proactive Contact можно отнести отлично зарекомендовавшую себя технологию правильного определения человеческого голоса, что увеличивает количество соединений с человеком, а не с IVR, факсом или голосовой почтой, и уменьшает время непродуктивной работы операторов. По точности классификации результатов исходящих вызовов, составляющей 97%, Avaya лидирует в данном классе решений. Тем самым, Avaya Proactive Contact позволяет сделать больше

эффективных звонков в единицу времени, сократить среднее время разговора и увеличить прибыль, получаемую от каждого звонка. Кроме того, разработанная на открытых стандартах, система позволяет легко интегрировать ее в существующую инфраструктуру контакт-центра с такими системами, как Interactive Response, Quality Management, CRM.

Avaya Proactive Contact 3.0 имеет три различных варианта развертывания системы, отвечающих специфическим требованиям наших заказчиков:

- Avaya Proactive Contact System;
- Avaya Proactive Contact на базе Gateway PG230;
- Avaya Proactive Contact на основе CTI (Soft Dialer).



**Большая система Proactive Contact со всеми необходимыми компонентами, включенными в отдельный кабинет.**  
Для набора номера и классификации используется PG230.  
Рассчитана на большой объем исходящих вызовов



**Гибкая, оптимальная с точки зрения затрат альтернатива PCS с аналогичной производительностью. Клиент может самостоятельно выбрать те компоненты, которые ему нужны.**  
Для набора номера и классификации используется PG230



**Новое решение Avaya для исходящего обзвона. Использует тоже ПО, что и PCS. Ключевое отличие от PCS заключается в использовании собственной коммутационной (Avaya PBX вместо PG230) инфраструктуры для набора номера и классификации**

### Система Avaya Proactive Contact

- Проверенное временем и рынком решение «под ключ» для компаний, работающих с большим объемом исходящих вызовов
- Большой выделенный кабинет включает в себя все компоненты решения Avaya для организации кампаний исходящего обзвона
- Компоненты:
  - Digital switch (PG230)
  - HP c8000 host w/tape drive/DVD burner
  - Secure console server (Lantronix SCS400)
  - Modem
  - UPS
  - Administrator Console
  - Ethernet switch



### Avaya Proactive Contact на базе PG230

- Идентичные PCS параметры производительности
- Avaya предоставляет:
  - Digital switch – PG230 в малом кабинете
- Клиент/Avaya предоставляют:
  - HP c8000 host with tape drive/DVD burner
  - Secure console server (Lantronix SCS400)
  - Modem
  - UPS
  - Administrator Console
  - Ethernet switch



### Avaya Proactive Contact на основе CTI (Soft Dialer)

- Базовая конфигурация включает в себя:
  - приложение Proactive Contact
- Лицензии операторов в режимах Predictive или Preview на ваш выбор
- Avaya 8 port call classification cards (TN744D)
  - используются как для preview, так и для predictive режимов
  - требуется порт для максимального числа одновременных исходящих вызовов
- Клиент/Avaya предоставляет HP c8000 Server
- Приложение Proactive Contact Agent или Agent API
- Predictive Agent Blending
- Avaya Proactive Response Agents (IR Agents)
- Дополнительные супервизоры



Soft Dialer – это программное решение, которое использует Avaya MultiVantage Application Enablement Services (AEServices) для связи с Avaya Communication Manager. Эта опция предлагает полнофункциональные приложения для организации исходящего обзвона без использования цифрового коммутатора PG230, который не требуется при небольшом числе одновременных исходящих вызовов. Приложения Supervisor, Agent Blending и другие аналогичны тем, что используются в Avaya PCS.

Данное программное решение позволяет увеличить отдачу от уже сделанных инвестиций в телекоммуникационную инфраструктуру (ACD и PBX, оборудование, телефонные аппараты, программное обеспечение). Например, при осуществлении исходящего обзвона можно использовать различные функции Avaya Communication Manager – такие, как, Least Cost Routing – для снижения телекоммуникационных затрат, позволяя Avaya Communication Manager выбрать правильный маршрут, исходя из расположения оператора. Операторы, используя приложения Avaya IP Agent и Avaya IP Softphone, могут работать из дома или из любого даже самого маленького офиса. При этом с ростом вашего бизнеса может расти и Avaya Proactive Contact, так как одним из ключевых принципов является простота миграции с Soft Dialer на PCS или Avaya PG230 в момент, когда это нужно.

## Приложения Avaya Proactive Contact

В реалиях сегодняшнего дня конкуренция ужесточается, клиенты становятся все более избирательными, а человеческие ресурсы обходятся вашей компании все дороже. Поэтому очень важно превратить ваш контакт-центр в центр прибыли (profit center). В таком центре прибыли, с одной стороны, контролируются операционные издержки, с другой, – ведется проактивная работа с вашими клиентами с целью увеличения их лояльности и соответственно роста продаж. Не менее важно, чтобы системы контакт-центра не мешали, а помогали достижению поставленных целей. Для этого все системы контакт-центра должны быть интегрированы друг с другом, позволять осуществлять централизованный контроль и администрирование, использовать наиболее эффективные алгоритмы функционирования из существующих на сегодняшний день.

Avaya Proactive Contact позволит вам добиться всего вышеуказанного. Так, один супервайзер может управлять несколькими Dialer'ами, размещенными в различных сегментах сети. К другим возможностям системы относятся: эффективная балансировка нагрузки на операторов, интегрированная историческая отчетность и отчетность реального времени по всем Dialer'ам и узлам, централизованное управление

Конфигурации Dialer'а	Рекомендации по использованию
Proactive Contact с PG230/ Большой кабинет	Большое количество одновременных вызовов 50–240 операторов на один Dialer*
Proactive Contact с CTI (Режим Predictive)	Небольшое количество одновременных вызовов 10–100 операторов на один Dialer*
Proactive Contact с CTI (Режим Preview)	Управление продолжительными, сложными или B2B звонками 10–240 операторов на один Dialer*

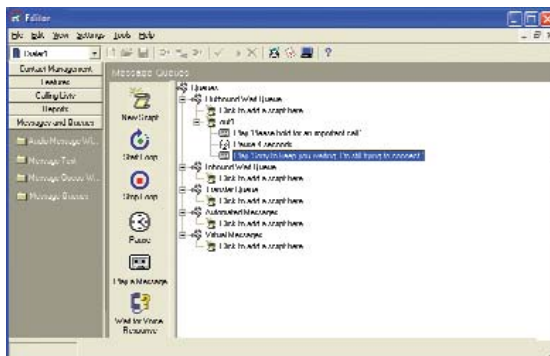
\* В одну систему можно включить до 4 Dialer.

паролями и т. д. Свяжите это с мониторингом реального времени «здоровья» (health) и статуса системы, ее возможностями по самодиагностике системных проблем и быстрому восстановлению, быстрым развертыванием и открытой архитектурой, а также другими выгодами от использования Avaya Proactive Contact, и вы увидите, почему ROI от внедрения данного решения настолько велик – срок окупаемости ряда проектов измеряется месяцами и даже неделями\*.

Avaya Proactive Contact System – решение, которое работает на лидеров в каждой из отраслей экономики. 100% Top 10 FORTUNE 500® телекоммуникационных провайдеров и 90% из Top 20 FORTUNE 500® коммерческих банков внедрили и используют решения Avaya Proactive Contact.

Это решение включает в себя:

- Avaya Proactive Contact System. Интеллектуальный пакет программного обеспечения и оборудования, который автоматизирует и синхронизирует в реальном времени входящий и исходящий режимы работы контакт-центра.



- Proactive Contact Supervisor Suite. Мощное средство, которое дает супервизорам и директору контакт-центра информацию реального времени о кампании исходящего обзвона и производительности операторов. Это позволяет супервизорам устанавливать и менять стратегии кампаний, создавать отчеты по их конечным, промежуточным результатам и по операторам. К тому же, административные инструменты позволяют менеджерам изменять и поддерживать Avaya Proactive Contact

System легко и эффективно. PC Supervisor Suite включает в себя следующие приложения:

- Campaign Monitor
  - Campaign Editor
  - Campaign Analyst
  - Admin Manager
- Campaign Analyst. Удобный инструмент запросов, отчетности и аналитики предлагает менеджменту именно ту информацию, которая нужна в данный момент для анализа. Campaign Analyst позволяет получать консолидированную отчетность по различным системам и длительное хранение информации.
  - Internet Monitor. Дает возможность доступа к мониторингу операторов и кампаний через Интернет.
  - Agent API SDK. Это инструмент разработчика, который позволяет клиенту или аутсорсинговой компании-разработчику создавать персонализированные пользовательские интерфейсы операторов.

Дополнительные возможности системы:

- Алгоритм обзвона Cruise Control предназначен для оптимизации производительности кампаний исходящего обзвона. Когда ставится новая задача, есть возможность задать целевые значения уровня обслуживания (service level goals), основываясь на специфике компании. После ее начала при использовании Cruise Control больше не нужно вручную контролировать достижение и поддержание требуемого уровня обслуживания. Система все сделает сама в автоматическом режиме. Точность поддержания требуемого уровня обслуживания составляет 99,9%.

**\* Пример ROI:**

Avaya Predictive Contact может увеличить количество соединений оператора с человеком с 8 до 24 в час при дозвоне в режиме preview. Приняв количество заказов при первом звонке за 50% от общего числа звонков и среднюю стоимость сделки в \$75, контакт-центр из 10 человек может принести \$48,000 дополнительного дохода за 8-часовой рабочий день.



## О компании Avaya

Компания Avaya Inc. разрабатывает и строит коммуникационные сети более чем для миллиона организаций и предприятий по всему миру. В их число входит 90% крупнейших корпораций мира по версии Fortune® 500. Avaya – мировой лидер в области защищенных и надежных систем IP-телефонии, программного обеспечения и услуг в области коммуникаций. По данным ведущей аналитической компании Gartner, Avaya является признанным международным лидером на рынке ЦОВ: решениями Avaya пользуются свыше 25 000 операторских центров по всему миру. Подробную информацию о решениях Avaya можно найти на сайте [www.avaya.ru](http://www.avaya.ru).

Россия  
115054 Москва,  
Космодамианская наб.,  
д. 52, стр. 3.  
Тел.: (495) 363 6700.  
Факс: (495) 363 6701.

193036 Санкт-Петербург,  
ул. Жуковского, д. 63.  
Тел.: (812) 329 7200.  
Факс: (812) 329 7201.

Украина  
01004 Киев,  
ул. Шелковичная, 42–44.  
Тел.: (38044) 490 6552.  
Факс: (38044) 490 6553.

Казахстан  
480051 Алматы,  
пр-т Достык, 240.  
Тел.: (3272) 58 5551.  
Факс: (3272) 58 5552.

The AVAYA logo is rendered in a bold, red, sans-serif typeface. The letters are closely spaced, and the 'A's have a distinctive shape with a small gap at the top. The entire logo is set against a plain white background.