

Avaya poszerza ofertę rozwiązań SIP

2008-03-03 06:59:12

[Archiwum wiadomości](#)

Avaya poszerza ofertę rozwiązań Contact Center opartych na technologii SIP. Funkcje SIP są obsługiwane przez nowe wersje produktów: Avaya Communication [Manager](#) 5.0 (oprogramowanie do obsługi telefonii IP w branży) oraz Avaya Call Center 5.0 (oprogramowanie do przekierowywania połączeń i dopasowywania zasobów).

Protokół SIP (Session Initiation Protocol - tekstowy protokół sygnalizacyjny) oraz standaryzacja technologii dają klientom swobodę wyboru oraz możliwość integracji rozwiązań pochodzących od różnych dostawców sieci LAN/WAN, telefonii IP, Unified Communication, Contact Center czy CEBP (Communication Enabled Business Processes). Dzięki temu możliwe jest uzyskanie maksymalnych [korzyści](#) i funkcjonalności systemu. Zastosowanie nowego oprogramowania Call Center 5.0 z obsługą łączy międzywęzłowych SIP pozwoliło klientom Avaya na skrócenie czasu tworzenia systemów zarządzania kontaktami o ok. 50-60% .

W nowej ofercie Avaya znalazł się telefon SIP przeznaczony do użytku w CC - Avaya Agent Deskphone 16CC. Jest on wyposażony w niezbędne funkcje (takie jak wyświetlanie informacji o trybie pracy i sygnalizowanie dźwiękiem przekazywania połączeń do pracowników o innych kwalifikacjach), a także oferuje dodatkowe elementy umożliwiające rozbudowę systemu — w tym opcję informowania o dostępności użytkowników (pozwalającą na przykład sprawdzać w czasie rzeczywistym dostępność specjalistów). Urządzenie pozwala na telepracę - można je zainstalować w domu, wykorzystując do tego celu bezpieczną sieć VPN, co przekłada się na zwiększenie wydajności pracy zdalnych agentów. Telefon nie wymaga stosowania oprogramowania pośredniego do integracji telefonii z komputerem (tj. telefonu programowego), a tym samym pozwala uzyskać dalsze [oszczędności](#), sprawniej zarządzać siecią oraz zwiększyć elastyczność i wydajność pracy agentów. Wykorzystanie łączy międzywęzłowych SIP (zamiast ISDN) pozwala między innymi przekazywać połączenia z klientami i bezpiecznie przesyłać informacje między centrami kontaktowymi, a tym samym — zapewnić agentom ciągły dostęp do danych dotyczących obsługiwanych przez nich klientów.



Kolejnym rozwiązaniem podnoszącym poziom obsługi klientów jest nowy, wizualny system samoobsługi - Avaya Interactive Voice and Video Response, w którym protokół SIP wykorzystano do przesyłania obrazu. W ten sposób firma Avaya rozszerza funkcje samoobsługi, umożliwiając klientom kontaktującym się z przedsiębiorstwem przy użyciu telefonów komórkowych trzeciej generacji, kiosków wideo lub komputerów dostęp do menu i materiałów wizualnych. System umożliwia wyświetlanie menu zawierających elementy graficzne identyfikujące firmę, a także odtwarzanie reklam, prezentacji i filmów instruktażowych w trakcie oczekiwania na rozmowę z agentem. Operator telewizji kablowej może na przykład wyświetlać zwiastuny filmów, a sieć sklepów z elektroniką użytkową — instrukcje dotyczące korzystania z nowego produktu.

Firma Avaya przedstawiła również nową wersję oprogramowania Avaya Proactive Contact 4.0, które umożliwia automatyczne telefonowanie do klientów w ramach programów lojalnościowych (np. przypomnienia o spotkaniach) i działań mających na celu zwiększanie przychodów (kampanie telemarketingowe). W nowej wersji produktu zastosowano udoskonalone mechanizmy upraszczające zarządzanie i obniżające koszty połączeń wychodzących. Nowe „kreatory” umożliwiają kierownikom CC samodzielne tworzenie i modyfikowanie list klientów, co przekłada się na oszczędność czasu i obniżenie kosztów. Kolejną nowością jest pełna obsługa systemu Red Hat Linux, która ułatwia integrację produktu Proactive Contact z innymi rozwiązaniami firmy Avaya do obsługi centrów kontaktowych działającymi na platformie linuksowej. Integracja z systemem Linux pozwala uniknąć konieczności zarządzania wieloma systemami operacyjnymi, co oznacza obniżenie kosztów związanych z zakupami i serwisowaniem sprzętu.

Oprócz tego zwiększono skuteczność zabezpieczeń produktu Proactive Contact, wprowadzając szyfrowanie wszystkich przesyłanych danych — w tym nazw użytkowników, haseł i informacji przekazywanych między stanowiskiem agenta a osobą dzwoniącą.

(ż) Avaya

Kan