



## Avaya Interaction Center CustomerQ

### Leistungsmerkmale

- Intuitive Benutzerschnittstelle bietet schnellen Zugriff auf eine Vielzahl von Wissensdaten mit Kunden- und Produktinformationen
- „Quick Call“-Formatvorlagen automatisieren Dateneingabe bei Standardanfragen durch vordefinierte Felder
- Suche per Tastenwahl bietet die Möglichkeit, verschiedene Dokumentenformate zu sichten, zu faxen und per E-Mail zu verschicken, einschließlich HTML. Automatische Benachrichtigungen und Eskalationen mittels Bildschirm-Alarmmeldungen oder per E-Mail, Fax und Funkruf.
- Skalierbare Architektur für mehrere tausend Benutzer

### Das Information Management System für Helpdesks

Wenn Sie ein Helpdesk oder ein internes Callcenter leiten, wissen Sie aus eigener Erfahrung, dass Ihre Mitarbeiter für einen raschen und kostengünstigen Kundenservice spezielle und detaillierte Informationen benötigen. Ohne den direkten Zugriff auf die Angaben über Equipment, Produkte

und Servicevereinbarungen ist es Mitarbeitern sogar fast unmöglich, Probleme bereits beim ersten Versuch zu lösen. Werden diese jedoch nicht sofort behoben, leidet die interne Produktivität sowie das Kundenwohlwollen darunter. Wie bringen Sie Ihr Helpdesk wieder auf Kurs? Rufen Sie uns an! Avaya CustomerQ Solution-Software ermöglicht Helpdesks und internen Contact Centern umgehend die Erfassung, Speicherung und Verwaltung einer Fülle von Kunden-, Produkt- und Service-Informationen. Durch den Zugriff auf eine Wissensdatenbank gibt CustomerQ den Mitarbeitern des technischen Supports, den Call Center-Agenten sowie den Produktmanagern gezielte Informationen zur umgehenden Problembhebung an die Hand.

### Flexibler Support für Ihre Helpdesk-Anforderungen

CustomerQ ist Teil der Avaya Interaction Suite – einer Software-Produktfamilie zur Weiterleitung und Verwaltung von Kundentransaktionen über eine Reihe von elektronischen Medien hinweg.





## Plattformen

### Clients:

- Windows 2000

### Server:

- AIX
- Solaris
- Windows 2000

### Datenbanken:

- DB2
- Microsoft SQL Server
- Oracle

### ACD-Anschlüsse:

- Aspect
- Avaya Manager
- Nortel Meridian
- Nortel Symposium

### IVR-Anschlüsse:

- Avaya Interactive Response
- IBM DirectTalk
- Intervice
- Periphonics

Durch eine Kombination mit anderen Produkten der Interaction Center Suite steht es Ihrem Helpdesk offen, in Ergänzung zum Telefon auch Kommunikationskanäle wie E-Mail, Web und Fax zu nutzen. CustomerQ bietet Funktionen, die sich speziell an Helpdesk-Bedürfnissen orientieren. Eine intuitive Benutzerschnittstelle bietet in einem einzigen Fenster eine Vielzahl von Informationen und trägt damit zur effektiven Gesprächsannahme bei. Spezielle „Quick-Call“-Vorlagen automatisieren weite Bereiche der Dateneingabe von Standardanfragen durch vordefinierte Felder. Mittels nur eines Tastendrucks sind Mitarbeiter im Bedarfsfall in der Lage, detaillierte Kunden-, Produkt- und Kontaktinformationen aufzurufen.

## Gesprächsannahme – schnell und einfach

CustomerQ ermöglicht Mitarbeitern eine Einsicht in den gesamten Ablauf eines Anrufs, so dass mögliche Hindernisse oder wiederkehrende Produktprobleme bereits im Voraus identifiziert und adressiert werden können. Eine integrierte Technologie zur Problembehebung unterstützt die Agenten bei der raschen Aufnahme und Diagnose von Problemen. Die Funktion Return Materials Authorization (RMA) stellt

sicher, dass angemessene Autorisierungs-, Garantie-, Rechnungsstellungs- und Versanddaten verfügbar sind. Vollständiges RMA-Tracking zeichnet den Erhalt und die Reparatur von defekten Teilen auf und unterstützt die Abwicklung von Rücksendungen – intern oder durch Supportcenter von Drittanbietern. Dies erlaubt den Mitarbeitern die Dokumentation und Nachverfolgung von Produktproblemen oder Optimierungsanfragen zur Unterstützung des unternehmensinternen Qualitätsmanagements.

## Schaffen Sie die Infrastruktur, die Ihr Helpdesk benötigt

Mit CustomerQ ist der Aufbau einer Support-Infrastruktur für Ihr Helpdesk ein Kinderspiel. Verwaltungs-Funktionen geben Ihnen die Mittel an die Hand, um Datenbanken einzurichten, Sicherheitsstufen zu bestimmen und kritische Benachrichtigungs- und Eskalationsrichtlinien zu definieren. Bildschirmmeldungen, E-Mail, Fax und Funkruf unterstützen Ihre Mitarbeiter dabei, immer über die aktuellsten Kundenthemen, -kommentare und -fragen informiert zu sein. Sollten sich Ihre Geschäftsanforderungen ändern, ist CustomerQ flexibel genug, um sich diesen neuen Bedürfnissen anzupassen. Einfacher geht es nicht!

## CustomerQ-Funktionsumfang:

**Intuitive Benutzerschnittstelle:** Bietet Kunden-, Produkt-, Service- und Garantieinformationen mit einem raschen Zugriff auf Details und On-Screen-Suche.

**Integrierter Wissens- und Dokumentenzugriff:** Bietet Service-Mitarbeitern per Tastendruck Suchfunktionen auf verteilte Wissensarchive einschließlich einer integrierten Option, verschiedene Dokumentenformate einzusehen oder per E-Mail oder Fax zu verschicken (einschließlich HTML). Dokumente werden in der Datenbank verfasst und gespeichert. Lösungen werden je nach Suchkriterien gemäß ihrer Relevanz eingeordnet und im Originalformat angezeigt.



**Automatische Benachrichtigung/Eskalation:** Bietet Bildschirmnachrichten, E-Mail, Fax und Funkruf. Benachrichtigungs- und Eskalationsregeln sind mittels Standardbildschirmen einfach zu verwalten.


**FAQs:** Bieten Antworten auf oft gestellte Fragen.

**Integrierte Abwicklung von Rücksendungen:** Beinhaltet Standard-RMA und Versandinfrastruktur.

**Defektnachverfolgung:** Bietet die Möglichkeit, Produktdefekte und Optimierungsanfragen vom ersten Auftreten bis hin zur Problembehebung nachzuverfolgen.

**Skalierbare Architektur:** Basiert auf mehrstufiger Client-Server-Architektur, die auf mehrere tausend Benutzer skalierbar ist und ein Transaktionsmanagement zwischen Mutter- und Tochterunternehmen oder Zweigstellen möglich macht.

**Webbasierter Zugriff:** Bietet eine webbasierte Schnittstelle für Kunden und Mitarbeiter, mittels derer neue Fälle angelegt, überprüft und aktualisiert werden können.

<p><b>Über Avaya</b></p> <p>Avaya unterstützt Unternehmen bei der Entwicklung, Fertigung und Verwaltung ihrer Kommunikationssysteme. Mehr als eine Million Unternehmen weltweit - einschließlich 90 Prozent der FORTUNE 500®- Unternehmen - verlassen sich auf die Lösungen und Services von Avaya und erzielen dadurch Wertsteigerung, Produktivitätsverbesserungen und Wettbewerbsvorteile. Avaya adressiert Unternehmen</p>	<p>jeder Größenordnung und ist weltweit führender Anbieter von sicheren und zuverlässigen IP-Telefoniesystemen, Kommunikationssoftwareanwendungen und -dienstleistungen für die gesamte Lebensdauer. Avaya treibt die Zusammenführung von Sprach-/Datennetzen und Unternehmensanwendungen aktiv voran und verfügt über ein weltweites Angebot an umfassenden Serviceleistungen. Das Unternehmen hilft seinen Kunden durch die Nutzung bereits vorhandener sowie neuer Netzwerke dabei, Wert zu generieren und ihre Leistung zu steigern.</p>		
<p><b>IP Telephony</b></p>	<p><b>Contact Centers</b></p>	<p><b>Unified Communication</b></p>	<p><b>Services</b></p>

© 2003 Avaya Inc.  
 Alle Rechte vorbehalten. Avaya und das Logo von Avaya sind Marken von Avaya Inc. bzw. unter bestimmten Gerichtsbarkeiten eingetragene Marken. Sämtliche durch ®, ™ oder SM gekennzeichneten Marken sind eingetragene Markenzeichen, Dienstleistungsmarken oder Markenzeichen von Avaya Inc. Weitere hier verwendete Kennzeichen sind Marken ihrer jeweiligen Eigentümer.  
 09/03 • EF-GCC2142GE