



## Avaya Operational Analyst

**Sorgen Sie für nachhaltigen Erfolg durch  
Multichannel Business Intelligence in Echtzeit**

Heutzutage kommt dem Kundenservice eine entscheidende Rolle zu – und wird damit zur größten Herausforderung für Ihr Unternehmen. Die Anzahl der von Ihrem Unternehmen bearbeiteten Kontakte nimmt täglich zu, und die Form der Kommunikationskanäle wird zunehmend vielschichtig: Sprache, E-Mail und Web. Abgesehen davon, dass Sie während des gesamten Kundenkontakts bemüht sind, hervorragenden Service zu leisten, ist es für Sie ebenso wichtig, Service-Levels, Kosten und Kundenrentabilität im Blick zu behalten. Wer bietet Ihnen die komplette Ansicht Ihres Kundenservice, die Sie benötigen, um erfolgreich zu bleiben?

### **Ziehen Sie Nutzen aus Business Intelligence in Echtzeit**

Um den größten Nutzen aus Ihrer Contact-Center-Investition und Ihren Kundendaten zu ziehen, bedarf es

umfassender geschäftspolitischer Intelligenz, angefangen mit der Integration aller Daten der Kundeninteraktion an einem Ort, auf den verschiedene Berichts- und Analyse-Tools zugreifen können.

Avaya Operational Analyst vereinigt und zentralisiert die Speicherung von Kundeninteraktionsdaten aus mehreren Kommunikationskanälen zur Berichts- und Analyseerstellung. Avaya Operational Analyst liefert eine uneingeschränkte Ansicht aller Kundeninteraktionen und Ihrer Contact-Center-Performance. In direkter Abstimmung mit Ihrer Avaya Contact Center Lösung ergänzt und erweitert Avaya Operational Analyst Ihre CRM-Funktionen und bietet so eine umfassende Multimedia-Lösung für Ihr Contact Center. Der Operational Analyst ermöglicht den nahtlosen Übergang von der Analyse eines einfachen Sprachchannels hin zum Multichannel – unabhängig von der Anzahl Ihrer Sites oder der Art von Switch-Vendor-Plattform, die Sie verwenden.





Werden die Anrufe, E-Mails und Webanfragen an Ihr Contact Center zeitgerecht beantwortet? Decken sich Kundenerwartungen und Ihre Serviceziele? Sind Ihre Mitarbeiter angemessen ausgelastet – bei maximaler Effektivität und Effizienz?

Operational Analyst befähigt Sie, den Datenverkehr und die Performance aller Kanäle zu überwachen, qualifiziertere Entscheidungen zu treffen und proaktiv Kundenloyalität aufzubauen und zu wahren. Operational Analyst bietet Ihnen das nötige Wissen für höchste operative Qualität und Umsatzsteigerungen.

### **Nehmen Sie Ihr Unternehmen genau unter die Lupe durch aussagekräftiges Berichtswesen und Analysen**

Avaya Operational Analyst verdankt seine ausgereiften Berichts- und Analysefunktionen drei integrierten Komponenten: einem zentralen Archiv, einer offenen Multisite-Architektur für den Datenzugriff sowie vordefinierten Berichten für eine Überwachung in Echtzeit und historische Analysen.

Das **Avaya Customer Interaction Repository** bildet ein einheitliches Archiv für alle Kundendaten – von den Mehrkanal-Interaktionen im Avaya Interaction Center bis hin zu den im Avaya Call Management System verwalteten Sprachdaten. Dank der Flexibilität, Avaya CMS External Call History (ECH)-Daten als Paket importieren zu können, einschließlich zusammengefasster Intervalldaten sowie der erweiterten Möglichkeit, Multisite-Avaya CMS- und Interaction Center-Daten online abzuspeichern, sind langfristige Analysen möglich, die Ihnen noch aussagekräftigere Informationen liefern. Darüber hinaus ist das Archiv ODBC/JDBC-kompatibel. Durch die daraus resultierende Erweiterung Ihrer

Berichtsfunktionen können Sie alle Tools Ihrer Wahl verwenden. Tools für die Datenbankverwaltung ermöglichen Ihnen zu bestimmen, welche Daten für welchen Zeitraum gespeichert werden, und welche kundenspezifischen Anpassungen Ihnen optimale Benutzerfreundlichkeit und Geschäftsvorteile bringen.

Die offene, **hochgradig skalierbare Multisite-Architektur** erweitert Ihre Analysefunktionen über das gesamte Avaya Interaction Center und bis zu 240 Avaya Communication Manager-Systeme. Dank des Multi-Vendor Automatic Call Distribution (ACD)-Berichtswesens können Ihre Analysen sowohl Avaya- als auch Multi-Vendor-ACD-Daten umfassen. Der offene und verteilte Avaya Operational Analyst unterstützt zudem verschiedene Betriebssysteme und Datenbank-Verwaltungssysteme.

Vordefinierte Berichtspakete erleichtern Ihre Aufgabe, da sich mittels eines einzigen Tools die Performance von komplexeren intelligenten Routing-Lösungen wie dem Avaya Business Advocate messen, überwachen und analysieren lassen – parallel zu proaktiven Outbound-Contact-Lösungen wie dem Avaya Interaction Center Outbound Contact Management. Echtzeit- und historische Berichtspakete des Avaya Operational Analyst unterstützen eine umfassende Reihe von Anforderungen für die Entscheidungsfindung in Unternehmen.

Das **Basic Report**-Paket wendet sich an Leiter von Contact Centern, für die Performance und Tasklevels im Vordergrund stehen. Eine Browser-basierte Schnittstelle bietet ein Berichtswesen über alle Kanäle hinweg – in Form von klaren, überzeugenden dreidimensionalen Grafiken, die eine schnelle Erfassung der Datendetails ermöglicht. Verfügbare Berichte umfassen vordefinierte historische Berichte über das Avaya Interaction Center und Avaya CMS – einschließlich zusammengefasster Intervalldaten (*External Call History*) –

sowie Echtzeit- und historische Performance-Überwachung hinsichtlich Mitarbeiter und Skills. Dank der Anpassungsfähigkeit der Berichte bis zur Kontaktdetailebene kann der Leiter des Contact Centers eine Analyse für die gesamte Lebensdauer erstellen.

Das **Advanced Reports**-Paket richtet sich an Unternehmen, die eine tiefgreifende Analyse ihrer Kernperformance-Indikatoren benötigen und auf der Suche nach Verbesserungsmöglichkeiten sind. Eine Browser-basierte Schnittstelle liefert Daten in analytischen „Würfeln“, das heißt in mehrdimensionalen grafischen Darstellungen von Daten, die verschiedene Quadranten ein und desselben Bildschirms einnehmen können. Die Würfel können mittels eines sehr einfachen grafischen Tools, das verschiedene Ansichten der Daten zeigt, verändert werden. Eine Performancemetrik auf dem Bildschirm illustriert den geschäftlichen Wert jeder Interaktion. Berichte beinhalten vordefinierte Geschäftswert-OLAP (*online analytical processing*)-Berichte und Ad-hoc-Anfragen. Dank der Möglichkeit, auf grafische Elemente klicken und bis zur Ebene von unterstützenden Transaktionsdetails vordringen zu können, stehen dem Benutzer alle Felder einer modernen Geschäftsanalyse zur Verfügung.

Für Geschäftsanalysiker mit noch höheren Ansprüchen an ein unternehmerisches Berichtswesen hat sich Avaya mit Cognos – dem führenden Anbieter von OLAP-Berichten – zusammengeschlossen, um spezifische Contact Center-bezogene Würfel und Berichte zu entwerfen.

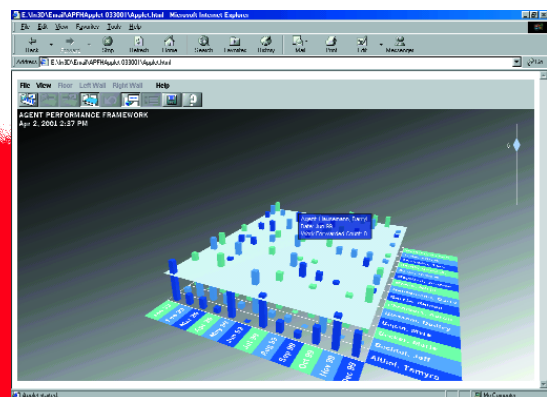


Abbildung 1. Standardberichte

## Erweitern Sie die Performance Ihres Contact Centers ... und positionieren Sie es für Wachstum

Avaya Operational Analyst verbessert die bestehenden Funktionalitäten und schützt Ihre Investitionen in neue Avaya Contact Center-Technologie. Für „Voice-only“-Contact Center, die bestrebt sind, auf ein Multimedia-Contactmanagement umzusteigen, bietet Avaya Operational Analyst im Zusammenhang mit Avaya CMS einen erweiterten Support für die Datenspeicherung und herausragende Multisite-Analyse-Funktionen. Avaya Operational Analyst ist in der Lage, Avaya CMS External Call History und zusammengefasste Intervalldaten von bis zu 240 Avaya Communications Manager Systemen zu vereinen.

Durch den Support mehrerer Plattformen und Anbieter ermöglicht Ihnen Avaya Operational Analyst eine zentrale integrierte Ansicht Ihrer Switch-Daten, was die Datensammlung und damit die Entscheidungsfindung stark vereinfacht und verkürzt. Operational Analyst beinhaltet Support für Oracle und Microsoft SQL DBMS, IBM AIX, DB2, WebSphere-Plattformen sowie für Sun Solaris und Microsoft Windows Betriebssysteme. Für Multi-Switch und Multi-Site-Netzwerke konzipiert, bietet Ihnen Avaya Operational Analyst eine internationalisierte Architektur für die Lokalisierung von Berichten in

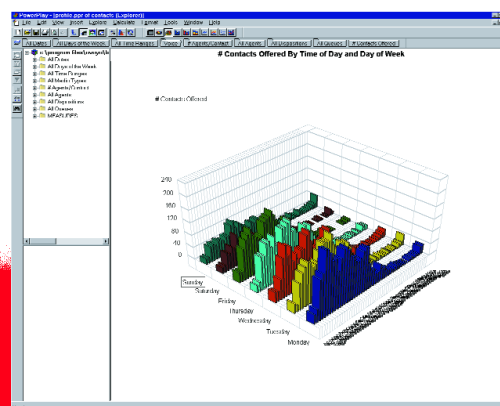


Abbildung 2. Ausführliche Berichte

mehreren Sprachen wie: Französisch, Deutsch, Italienisch, Spanisch (für Lateinamerika), Portugiesisch (für Brasilien), Japanisch, Koreanisch, Thailändisch, Englisch (für USA) sowie Chinesisch (vereinfacht).

## Erzielen Sie einen hohen operativen Wirkungsgrad in Ihrem Contact Center

Avaya Operational Analyst gibt Ihnen – mit direkter Auswirkung auf die Rentabilität – Einblick in die Performance Ihres Multimedia-Contact-Centers. Avaya Operational Analyst übernimmt für Sie das Management aller Medienkanäle, das Importieren von CMS-Daten zur Korrelation sowie die Bereitstellung aller Informationen online zur benutzerfreundlichen Analyse – mittels Echtzeit- und historischen Berichten über alle Kanäle hinweg (Inbound, E-Mail, Web-Chat, VoIP).


Mit einem integrierten Archiv, einer Suite von Standardberichten und zusammenfassenden Übersichten für mehrere Systeme und Kommunikationskanäle gibt Ihnen Avaya Operational Analyst das Wissen an die Hand, das Sie benötigen, um Ihr Unternehmen voranzubringen. Zusammen mit dem Avaya Interaction Center bildet dieses

Angebot eine Lösung für Multimedia-Contact-Center, die ihresgleichen sucht. Durch eine langfristige Analyse von Avaya-CMS-Sprachdaten sowie die Fähigkeit, Multichanneldaten mit CMS-Daten zu kombinieren, ermöglicht Avaya Operational Analyst komplette Analysen für die volle Lebensdauer. Mittels dreidimensionaler, anpassungsfähiger Berichtgrafiken in einer benutzerfreundlichen Browserschnittstelle erhalten Sie Echtzeit- und historische Daten in einem intuitiven Format, das klare Geschäftsentscheidungen ermöglicht.

Das Ergebnis: Sie verfügen über die Mittel, um Effizienz und Effektivität Ihres Contact Centers proaktiv zu gestalten und den operativen Wirkungsgrad zu erzielen, der zu mehr Kundenloyalität, Kundenbindung und Umsatzsteigerung führt.

## Weitere Informationen

Weitere Informationen erhalten Sie von Ihrem Avaya-Vertriebsbeauftragten oder Ihrem autorisierten Avaya Business-Partner. Oder besuchen Sie uns im Internet unter [www.avaya.com](http://www.avaya.com).

<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>IP Telephony</p>	<p>Contact Centers</p>		<p>Unified Communication</p>

© 2003 Avaya Inc.

Alle Rechte vorbehalten. Avaya und das Logo von Avaya sind Marken von Avaya Inc. und unter bestimmten Gerichtsbarkeiten gesetzlich geschützt. Sämtliche durch ® und ™ gekennzeichnete Begriffe sind Marken oder eingetragene Marken von Avaya Inc. Microsoft und Windows sind eingetragene Marken, und SQL Server ist eine Marke der Microsoft Corporation. Solaris ist eine Marke von Sun Microsystems, Inc. Alle anderen genannten Marken sind Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber.

09/03 • EF-GCC1733-01GE