

# ИННОВАЦИИ

**определяющие будущее  
обслуживания клиентов**

**Александр Андриашевич, технический консультант, Avaya**

# Avaya сегодня: лидерство, надежность, инновации

**141**

**миллион**

Абонентов ATC

**5.5**

**миллиона**

Рабочих мест  
контактных  
центров

**121K**

**клиентов**

В 175 странах

**Самая большая в мире  
инсталлированная база решений**

**\$3.2**

**миллиарда**

Лидер рынка  
КЦ и UC

**17**

**years**

Gartner Magic  
Quadrant  
Leader в  
номинации  
Contact Center

**9**

**years**

Gartner Magic  
Quadrant  
Leader in UC

**90% списка Fortune 100  
95% списка Fortune 1000**

**8100**

сотрудников

**\$225M**

Ежегодных  
инвестиций в R&D  
приоритетных  
направлений

**4700**

Патентов

**40**

Стран

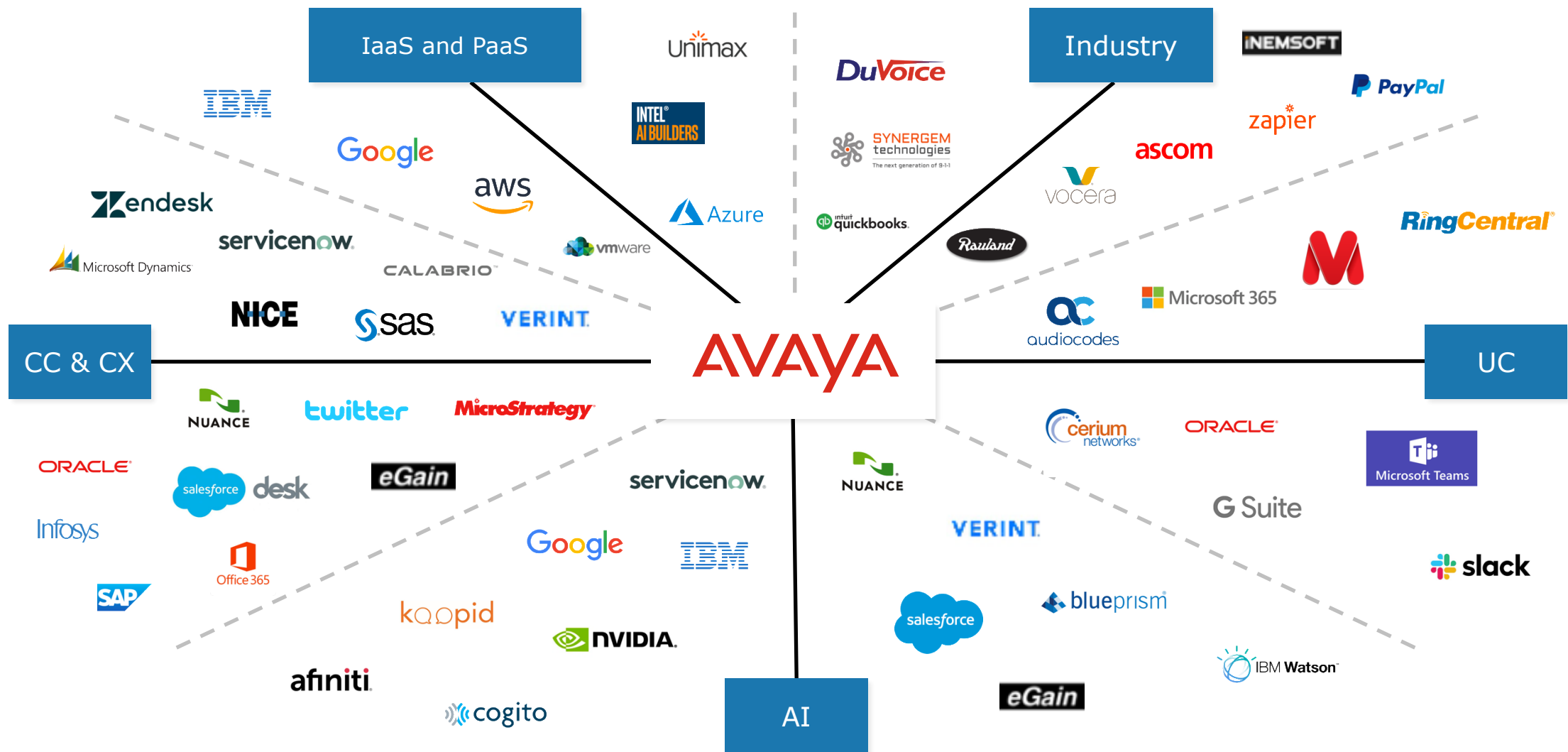
Где решения Avaya  
используют  
правительственные  
организации

# Экспертиза в отрасли

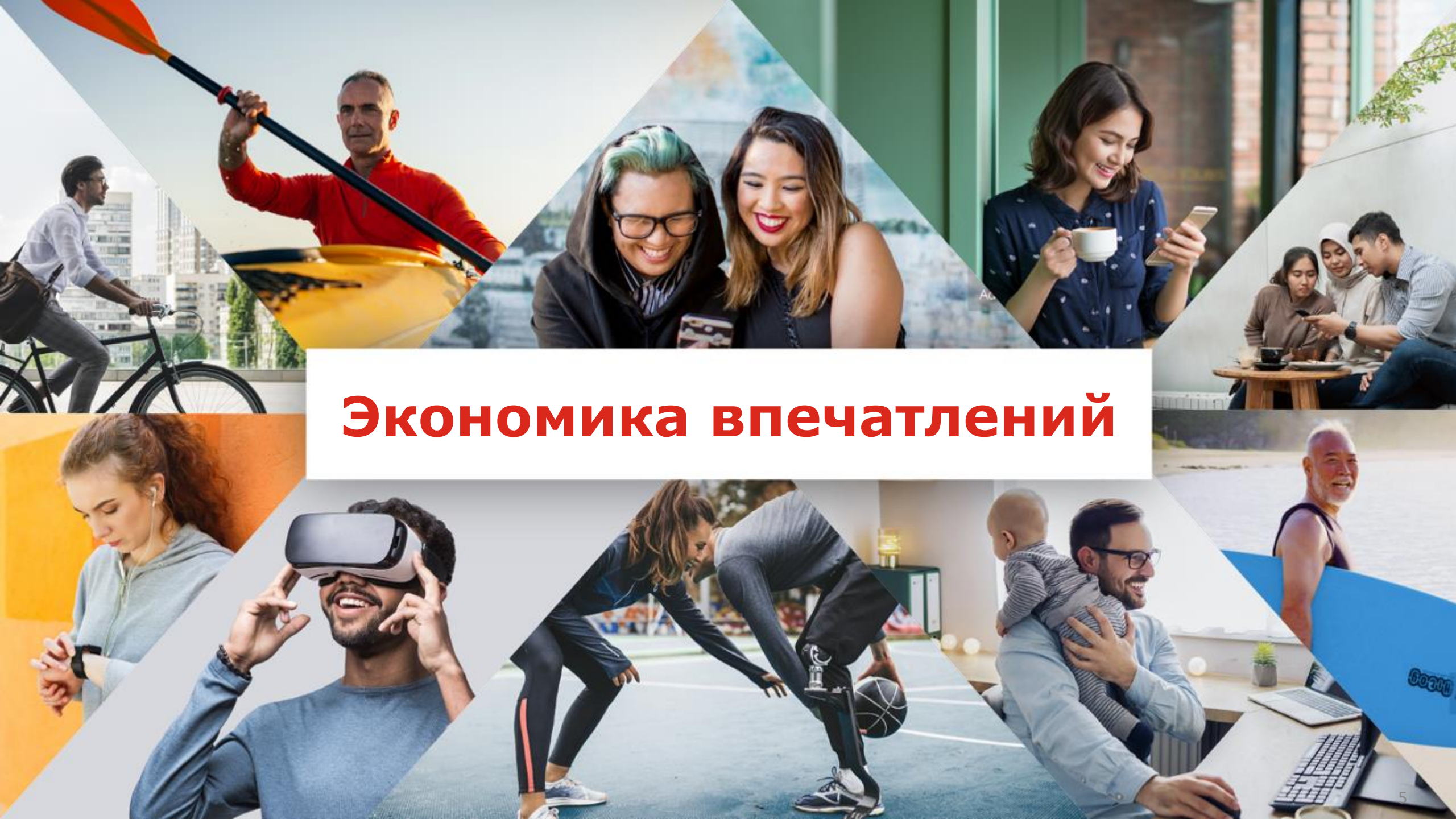
AVAYA



# Экосистема Avaya







# Экономика впечатлений

# Идеальный клиентский опыт





# Клиентский опыт



## Клиентский опыт:

## Ключевые вопросы

**#1**

Омниканальное  
взаимодействие

**#2**

Целостный  
клиентский  
опыт

**#3**

Внедрение  
«цифровых»  
каналов

**#4**

Автоматизация  
и искусственный  
интеллект

**#5**

Эффективность  
сотрудников

**#6**

Аналитика



# Искусственный интеллект в контактном центре

## Само обслуживание

- Максимально дружелюбный пользовательский интерфейс
- Автоматизация обработки всех доступных в КЦ каналов

Сокращение издержек и повышение качества обслуживания

## Маршрутизация

- Динамический учет дополнительных данных и факторов при подборе оптимального ресурса для обработки контакта
- Автоматическая стратегия улучшения KPI

Улучшение KPI контактного центра, например, рост продаж и NPS

## Помощь оператору

- Подсказки и адаптивные сценарии разговора
- Анализ эмоций в диалоге в реальном времени
- Выявление смысла в диалоге для формирования релевантных предложений

Повышение производительности труда операторов

## Аналитика

- Выявление и отслеживание трендов
- Поиск корреляций
- Анализ эффективности рабочих процессов

Оптимизация бизнес-процессов и более эффективное управление

## Автоматизация качества

- Автоматизация оценки качества обслуживания
- Автоматизация получения обратной связи от клиентов
- Управление обучением и квалификацией операторов

Повышение качества обслуживания и квалификации сотрудников

# Avaya Workforce Engagement (WFO/WFM)

**Полный интегрированный WEM Suite**

**Контроль взаимодействия с клиентами в разных отделениях – КЦ, Бэк офис .....**

**Действенные идеи**

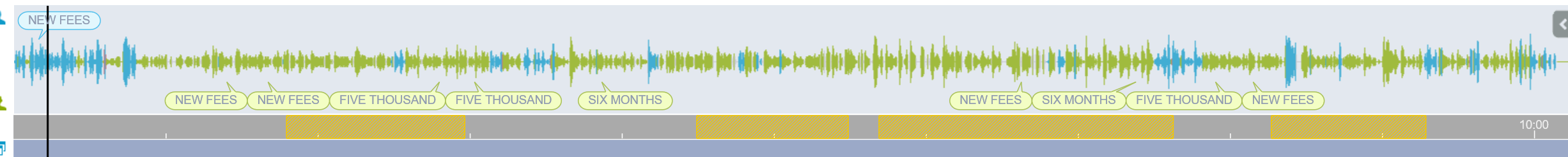


Back to: [Analyze Interactions](#)

# INTERACTION REVIEW

2/15 ↑ ↓ 🔍 📄 🚩

**INTERACTION** | Date/Time: 05/28/2020 10:52:08 PM | Earl, Zwick T. |



00:13 / 10:13 X 1.0

## TRANSCRIPTION | EVALUATION / ASSESSMENT

☒ Churn ★★★★★ ☒ Complaints ★★★★★ ☒ Emotions ★★★★★ ☒ Escalations ★★★★★

00:02 thank you for holding i'm sorry for the delay

00:04 thank you for looking into this for me

00:06 okay no problem at all this is doing the new fees schedule is based upon the six month **period** from april till december thirtieth the fees will will be in cardiff ipad after december thirtieth basically so if you for tracy

00:25 i did not when the trader

00:28 okay well see the thing is is that you didn't you would have to maintain a five thousand dollar account value

00:35 yeah well my question is is based on my original investment or is it on current market value

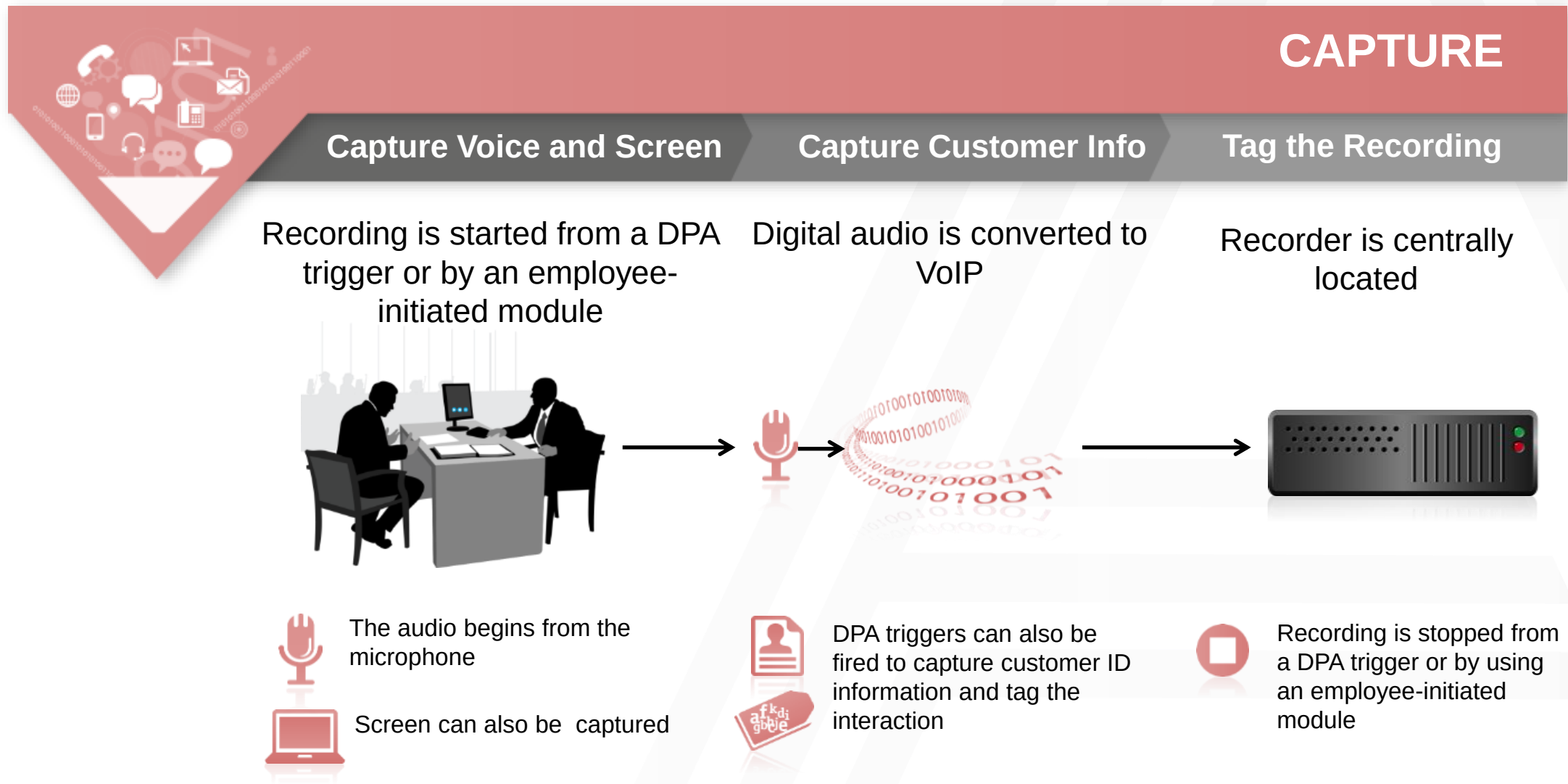
00:43 i do a it is it is ah it is on the market value so in other words is it

00:48 and what what you're doing here unfortunately is either forcing me to sell which i don't care who for a lot of things and take my last you're making you do something that i don't wish to do and that's certainly not the base is which i i opened an account with you i'm really quite disappointed because can i

## SCREEN | TAGS

The screenshot shows the "ABC Inc. CRM Tool" New Contact Form. It includes fields for Ticket ID, Type (Support), Customer Ref, Name (Mr Gberman), Address, City/State, ZIP, Phone, and Email. There are also dropdowns for Status (Platinum), Urgency (Normal), Product (ABC Prod1), and Category (Office). Checkboxes for "Submit for speed search", "Approved for speed search", and "Resolved 1st call?" are present. Fields for "Opened", "Received by", "Completed Date", "Completed by", "Assigned Date", "Assigned To", "Phone", and "Subject" are also included. At the bottom, there are buttons for "Save", "Next Customer", and "Send Details", followed by "Problem Description" and "Problem Resolution" text areas.

# Recording Face-to-Face Interactions





[Calendar](#) • [Allocation Tool](#) • [Schedule Run](#)

| Name (323)                                                                        |                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
|    | Adina, Gilbreath     |
|    | Agustina, Gongora    |
|    | Albertina, Casselman |
|    | Alena, Kearney       |
|    | Alexandra, Witkowski |
|    | Alexia, Lipsey       |
|    | Alexia, Powell       |
|    | Altha, Madriz        |
|    | Althea, Maxham       |
|    | Amina, Wilber        |
|    | Andra, Ohanlon       |
|    | Anika, Benfer        |
|    | Anita, Deitz         |
|   | Anitra, Gudger       |
|  | Anton, Ordway        |
|  | Antwan, Kimberlin    |
|  | Anya, Schrimsher     |
|  | Ardath, Vickers      |
|  | Arie, Alaimo         |
|  | Arielle, Frix        |
|  | Arla, Veres          |
|  | Arnette, Chiasson    |
|   | Aundrea, Raposo      |
|   | Banner, Robert       |
|   | Barney, Langsam      |

[illegible]



# Спасибо!

