

# Avaya Aura® Experience Portal

Avaya Aura® Experience Portal oferuje nowy model zarządzania obsługą klienta, który pomaga zwiększyć lojalność klienta, zredukować koszty obsługi oraz napędza dalszy rozwój firmy.

Avaya Experience Portal może pomóc w:

- automatyzacji interakcji we wszystkich kanałach i trybach komunikacji,
- poprawieniu satysfakcji i lojalności klienta,
- ograniczeniu kosztów personelu, telefonii i wyposażenia,
- skróceniu czasu wprowadzania na rynek nowych usług,
- maksymalizacji zysku z poniesionych nakładów inwestycyjnych.

# Przegląd

W dzisiejszym świecie organizacje rozumieją, że muszą spełniać oczekiwania klientów, stosując się do ich specyficznych wymagań, aby nie tylko podtrzymać satysfakcję ze świadczonych usług ale zwiększyć poziom zadowolenia. Sprawą krytyczną staje się proaktywne nastawienie do całościowego zarządzania obsługą klienta. Osiągnięcie tego celu, może być jednak bardzo trudnym zadaniem. Jak bowiem utrzymać osobiste relacje z potencjalnymi milionami klientów poprzez tysiące interakcji i transakcji za pośrednictwem wszystkich urządzeń i mediów?

Najnowsze innowacje w dziedzinie contact center i komunikacji kontekstowej zapoczątkowały nową erę komunikacji z klientem, umożliwiając, w czasie rzeczywistym, dynamiczne zarządzanie każdą interakcją realizowaną za pośrednictwem wszystkich trybów

i mediów komunikacyjnych. Experience Portal należy do najnowszej generacji, wielokrotnie nagradzanych, rozwiązań Avaya Voice Center. Pomaga on zautomatyzować i centralnie zarządzać multimedialnymi systemami samoobsługowymi oraz IVR.

Poprzez automatyzację zadań opieki nad klientem w ruchu przychodzącym i wychodzącym, Experience Portal może pomóc organizacji w osiągnięciu nowego poziomu satysfakcji klienta i biznesowej przewagi konkurencyjnej.

## Kluczowe korzyści

Co by było, gdyby Państwa przedsiębiorstwo miało możliwość obsługi klientów za pośrednictwem wielu kanałów komunikacji przy równoczesnym obniżeniu kosztów obsługi i eksploatacji?

Co by było, gdyby Państwa personel techniczny mógł zarządzać i administrować wszystkimi aplikacjami samoobsługi w przedsiębiorstwie, zarówno w komunikacji przychodzącej, jak i wychodzącej za pomocą jednego wspólnego zestawu narzędzi i interfejsów?

Experience Portal oferuje nie tylko to, ale jeszcze więcej. Może pomóc Państwu:

- **zwiększyć satysfakcję klienta** – poprzez zróżnicowanie doświadczenia w multimedialnej samoobsłudze klienta w komunikacji przychodzącej i wychodzącej powiązanej płynnie ze wsparciem ekspertów i pracowników Państwa organizacji,
- **obniżyć koszty obsługi** – przez zmniejszenie wydatków związanych z obsługą klientów w trybie 24h/7d dzięki zastosowaniu wygodnego w obsłudze kanału automatycznej obsługi interakcji przychodzących i wychodzących z wykorzystaniem wielu kanałów komunikacji,
- **obniżyć koszty eksploatacji i nakłady inwestycyjne** – dynamicznie zoptymalizować samoobsługę, tak aby jak najlepiej służyła klientom i Państwa przedsiębiorstwu. Zmniejszyć koszty aplikacji i nakłady na infrastrukturę oraz skrócić czas wprowadzania na rynek nowych usług.

## Kluczowe właściwości

### Współpraca z klientem za pośrednictwem „dowolnych mediów i trybów komunikacji”

Nowe urządzenia i technologie zmieniły oczekiwania komunikacyjne klientów, co doprowadziło wiele przedsiębiorstw do rozważenia adaptacji wielu kanałów i trybów komunikacji. Experience Portal obsługuje szeroką gamę opcji obsługi klientów – od komunikacji głosowej, poprzez kioski wideo do komunikacji komórkowej oraz zintegrowanych systemów odpowiedzi głosowych i wideo w ruchu przychodzącym i wychodzącym oraz tekstowych interakcji e-mailowych i SMS-owych. Ponadto Experience Portal obsługuje wyszukane możliwości tele/wideo-konferencji, wideo, połączeń zwrotnych i routingu w przedsiębiorstwie, które mogą pomóc w dalszej realizacji efektywniejszego, w pełni automatycznego zarządzania obsługą klienta.

### Otwarta platforma obniża koszty, upraszcza integrację

Experience Portal oparty jest na Web Service'ach i standardach komunikacji sieciowej aby umożliwić obniżenie kosztów i ułatwić integrację z istniejącym środowiskiem aplikacji sieciowych w przedsiębiorstwie. Experience Portal jest rozwiązaniem software'owym działającym na łatwo dostępnym sprzęcie i oprogramowaniu. Opierając się na Web Services i standardach komunikacji sieciowej takich jak VoiceXML i CCXML, umożliwia obniżenie



## Prezentacja możliwości

- Użytkownik smartfonu łączy się w trybie głosowym/video z systemem samoobsługowym w celu uzyskania pomocy, w trakcie sesji jego połączenie zostaje włączone do kolejki połączeń oczekującej na natychmiastowe lub planowe połączenie zwrotne z działu pomocy technicznej.
- Osoba dzwoniąca, która ostatnio zrealizowała zamówienie w trybie on-line, uzyskuje informację o bieżącym statusie zamówienia zanim zostaną jej zaoferowane inne opcje samoobsługi.
- Abonent usługi jest bezzwłocznie powiadamiany za pośrednictwem wiadomości SMS o nietypowym lub podejrzanym zakupie realizowanym na jego konto i ma możliwość natychmiastowego podjęcia odpowiednich działań.
- Dzwoniący z telefonu komórkowego wykonuje transakcję głosem i natychmiast odbiera na swoim telefonie kod potwierdzający, za pośrednictwem wiadomości SMS.
- Dostawca usług automatyzuje proces przesyłania informacji o wizycie serwisowej oraz proces badania satysfakcji po realizacji usługi.
- Podczas oczekiwania na połączenie z agentem klienci otrzymują spersonalizowane informacje oraz oferty usług dodatkowych.
- Lokalny sprzedawca detaliczny wysyła wiadomości SMS do swoich klientów (abonentów takiej usługi) o specjalnych ofertach sprzedażowych.



kosztów i uproszczenie integracji z istniejącym środowiskiem aplikacji sieciowych w przedsiębiorstwie. Proste w użyciu narzędzia integracji via Web Services umożliwiają szybsze tworzenie nowych usług i obniżenie kosztów ich rozwoju przez wykorzystanie istniejących aplikacji i infrastruktury. Organizacje mogą budować, zarządzać i utrzymywać multimedialne aplikacje samoobsługowe przy użyciu takich samych umiejętności, narzędzi i interfejsów jakie wykorzystują w istniejących aplikacjach sieciowych.

### Rozproszona, bardzo skalowalna architektura

Experience Portal jest rozwiązaniem skalowalnym od kilku do kilkudziesięciu tysięcy automatycznych interakcji głosowych i multimedialnych. Może być implementowany w środowisku zvirtualizowanym, co pozwala zmniejszyć zapotrzebowanie na sprzęt, obniżając nakłady inwestycyjne i koszty eksploatacji systemu samoobsługowego. Wsparcie dla Web Services, protokołu Media Resource Control Protocol (MRCP),

VoiceXML i innych standardów umożliwia oddzielenie logiki aplikacji od infrastruktury komunikacyjnej i głosowej, dostarczając bardzo elastyczne i niezawodne rozwiązanie.

### Elastyczne opcje implementacji

Experience Portal obsługuje dwa podstawowe scenariusze implementacji w środowisku PBX/ACD: „na froncie” oraz „sieciową”. W przypadku wdrożenia „na froncie”, przed systemem PBX, Experience Portal może bezpośrednio terminować łącza operatorskie SIP i wykonać samoobsługę zanim rozmowy dotrą do systemu PBX lub ACD. Pomaga to wyeliminować kosztowne przekierowania i przełączania rozmów, opłaty za połączenia bezpośrednie i obniżyć koszty rozbudowy infrastruktury contact center. Konfiguracja „sieciowa”, za systemem PBX i ACD jest optymalna, gdy organizacje wymagają minimalnych zmian w istniejącej infrastrukturze.

### Wysoka niezawodność dla usług krytycznych

Architektura systemu Experience Portal została zaprojektowana tak, aby spełnić najsurowsze wymagania dotyczące wydajności i „wysokiej dostępności” oczekiwane od współczesnych systemów obsługi głosowej, stanowiących krytyczny element dla funkcjonowania przedsiębiorstwa, pomagając przy tym obniżyć koszty posiadania. Unikalna, dynamiczna alokacja licencji oraz możliwości automatycznej rekonfiguracji

w celu podniesienia niezawodności maksymalizuje utrzymanie ciągłości pracy kampanii i usług zarówno w ruchu wychodzącym, jak i przychodzącym.

### Wbudowane raportowanie na poziomie aplikacji

Experience Portal gromadzi obszerny zbiór danych dotyczących połączeń, sesji i aplikacji, który może być przedstawiany w formie raportów sieciowych, w pełni adoptowalnych do potrzeb klienta. Łączy to wbudowane raportowanie na poziomie aplikacji z rzeczywistym raportowaniem i analizą na poziomie całego przedsiębiorstwa oferowanym przez system Avaya IQ, zapewniający menadżerom holistyczne zrozumienie kluczowych danych biznesowych o klientach i operacjach. Zcentralizowane wielosystemowe zarządzanie i raportowanie umożliwia wgląd z jednego „kokpitu” do wszystkich aktywnych systemów i wskaźników operacyjnych. Zgromadzone dane są dostępne przez otwarty interfejs w celu integracji z dowolnym, istniejącym w przedsiębiorstwie systemem raportowania (np. Cognos, Crystal Reports etc.) lub mogą być przekazane Avaya IQ lub Avaya Operational Analyst do całościowego raportowania systemu contact center.

Experience Portal posiada szczegółowe raportowanie aplikacji, automatyczne raporty „cząstkowe” z obsługi klienta w każdym kroku interakcji oraz listę przeprowadzonych transakcji. Informacje

z aplikacji i o kliencie mogą być połączone w unikalny sposób z informacjami z systemów zewnętrznych.

### Zcentralizowane zarządzanie aplikacjami i systemami

Experience Portal posiada multi-tenantowy, oparty na rolach system zarządzania - Experience Portal Manager - zapewniający jeden punkt dostępu do aplikacji, systemu oraz informacji i danych o serwerach. Experience Portal Manager jest webowym interfejsem umożliwiającym tworzenie i zarządzanie aplikacjami, zarządzanie kampaniami wychodzącymi, generowanie raportów oraz monitorowanie systemu i aplikacji. Obsługuje zcentralizowane zarządzanie kluczowymi funkcjami takimi jak Avaya Intelligent Customer Routing (rozszerzona obsługa kolejkowania i równoważenie obciążenia) oraz aplikacjami takimi jak Avaya Proactive Outreach Manager (obsługa kampanii wychodzących telefonicznych, e-mail i SMS). Przedsiębiorstwa mogą wymagać aby lokalni menadżerowie nieinformatyczni sami zarządzali swoimi aplikacjami i dokonywali zmian działania tych usług, na żądanie, wtedy kiedy wymaga tego sytuacja. Przykładowo menadżerowie sprzedaży detalicznej mogą generować własne powiadomienia wychodzące lub ankiety dla klientów, a także uaktualniać kluczowe informacje dotyczące samoobsługi, takie jak godziny pracy, zapowiedzi lub powitania – według

potrzeb, bez konieczności angażowania specjalistycznych zasobów do projektowania, modyfikowania i testowania aplikacji.

### Ochrona nakładów na budowę aplikacji

Experience Portal zapewnia „gładką” ścieżkę migracji dla systemów contact center migrujących z architektury opartej na TDM/IP do SIP. Dostarczane jest także, nieodpłatnie, środowisko deweloperskie – Avaya Aura Orchestration Designer 6 oparte na Eclipse – przeznaczone do tworzenia multimedialnych aplikacji samoobsługowych w Avaya Aura Experience Portal oraz aplikacji przepływu pracy (workflow) w Avaya Aura® Contact Center. Orchestration Designer obsługuje również tworzenie aplikacji VoiceXML dla systemów Avaya Interactive Response i Avaya Media Processing Server (MPS) oraz aplikacji głosowych i multimedialnych napisanych dla wcześniejszych wersji Avaya Voice Portal.

Istniejące aplikacje: MPS Developer i MPS VoiceXML mogą działać na MPS Application Processor zarządzanym przez Experience Portal. Ułatwia to przedsiębiorstwom centralizację zarządzania i raportowania zarówno dla istniejących aplikacji MPS jak i nowych usług oferowanych na Experience Portal. Dla istniejących systemów Interactive Response wspólna polityka licencyjna umożliwia użytkownikom objętym opieką serwisową otrzymywanie darmowych

uaktualnień produktu i wsparcia ze strony Avaya.

Orchestration Designer, Interactive Response i Voice Portal wykorzystują tę samą przeglądarkę VoiceXML co pozwala na to, aby istniejące aplikacje VoiceXML napisane w Dialog Designer mogły być zarządzane przez Orchestration Designer i działały na Experience Portal'u. Takie podejście pomaga zredukować ryzyko związane z tworzeniem aplikacji zwiększając ich przenośność, oraz ułatwiając uzyskanie spójnego interfejsu użytkownika.





## Komponenty i architektura systemu Avaya Experience Portal

Experience Portal został zaprojektowany specjalnie pod kątem współpracy z nowoczesnymi, sieciowymi, systemami contact center opartymi na technologii IP i SIP. Rozwiązanie to składa się z czterech podstawowych komponentów: serwerów medialnych (Experience Portal Media Server), menadżera (Experience Portal Manager), Orchestration Designer i środowisko wykonywania aplikacji (Application Execution Environment). Poszczególne komponenty rezydują na oddzielnych serwerach, lub w przypadku mniejszych wdrożeń mogą być umieszczone na jednym serwerze fizycznym.

### Serwery medialne (Experience Portal Media Server)

Serwery medialne zapewniają terminowanie sesji telefonicznych, dostarczają interfejs do aplikacji głosowych firm trzecich i innych usług multimedialnych oraz zarządzają sesjami VoiceXML i CCXML. Oprogramowanie serwerów medialnych integruje się poprzez protokoły H.323/SIP i RTP/C z infrastrukturą telefonii IP. Experience Portal wspiera obsługę zarówno serwerów medialnych Avaya Media Server, jak i Experience Portal Media Processing Platform (MPP).

Serwery medialne EP posiadają w pełni programowalnego menadżera sesji CCXML, obsługującego dynamiczną kontrolę wielu dialogów głosowych i sesji, z zaawansowanymi funkcjami kontroli połączeń takimi jak konferencje, zaawansowane automatyczne sekretarki, wykrywanie człowieka oraz programowalne nagłówki SIP. Wykonywane jest wielokanałowe mieszanie strumieni. Standardowa przeglądarka VoiceXML Voice Browser obsługuje rejestrowanie wypowiedzi osoby telefonującej, a także zbiera szczegółowe dane dotyczące rozmowy i sesji do celów raportowania. Bezpieczne zarządzanie sesjami obejmuje kodowanie sygnalizacji, kodowanie kanału audio, bezpieczną komunikację

z zewnętrznymi serwerami aplikacji oraz maskowanie danych wrażliwych w logach zarządzania i użytkowników.

### Menadżer (Experience Portal Manager)

Experience Portal Manager dostarcza centralne mechanizmy zarządzania, administracji i przydzielania interfejsów w aplikacjach Experience Portal, Proactive Outreach Manager, Intelligent Customer Routing. Łatwy w użyciu interfejs sieciowy zapewnia obsługę następujących funkcjonalności:

- Serwery medialne - obsługują wszystkie sesje samoobsługowe w przedsiębiorstwie,
- Przydzielanie zasobów VoIP, aplikacji, serwerów głosowych
- Odporność na awarie - w przypadku awarii serwera medialnego umożliwia odzyskanie licencji z uszkodzonego serwera i automatyczne przeniesienie ich na inny serwer medialny.

Experience Portal Manager zawiera Simple Network Management Protocol (SNMP) Management Information Base (MIB) do zewnętrznych systemów zarządzających takich jak IBM Tivoli lub HP OpenView.

## Avaya Aura® Orchestration Designer

Orchestration Designer wspomaga opracowywanie aplikacji dla systemów Experience Portal, Voice Portal, Interactive Response, Media Processing Server i Avaya Aura® Contact Center. Jest to w pełni zintegrowane środowisko deweloperskie typu Integrated Development Environment (IDE) umożliwiające szybsze i tańsze projektowanie aplikacji, ich kodowanie, analizowanie błędów, testowanie i implementację. Narzędzie to jest dostarczane bezpłatnie przy każdym zakupie Experience Portal i Avaya Aura® Contact Center i można je pobrać z witryny Avaya DevConnect na stronie internetowej [avaya.com](http://www.avaya.com).

## Środowisko wykonywania aplikacji (Application Execution Environment)

Środowisko wykonywania aplikacji może być zaimplementowane w środowisku zwirtualizowanym, co pozwala zmniejszyć nakłady inwestycyjne na sprzęt i obniżyć koszty utrzymania. Wykorzystuje ono serwery sieciowe, takie jak np. Apache Tomcat Web Server, obsługujące standardowe skrypty VoiceXML i CCXML. Takie podejście obniża koszty zarządzania informatycznego przez umożliwienie przedsiębiorstwu wykorzystania istniejących serwerów aplikacji sieciowych.

## Wniosek

Avaya Experience Portal podnosi zarządzanie obsługą klienta na nowy wyższy poziom. Wykorzystuje najlepsze praktyki i technologie w zakresie automatycznej opieki nad klientem, aby umożliwić obniżenie kosztów przy równoczesnym zapewnieniu najwyższego poziomu obsługi.

## Informacje dodatkowe

Aby uzyskać więcej informacji o tym jak Avaya Experience Portal może wspomóc funkcjonowanie Państwa przedsiębiorstwa, zapraszamy do kontaktu z autoryzowanym partnerem Avaya lub do odwiedzin naszej strony internetowej: <http://www.avaya.com>.

## Kluczowe właściwości

Współpraca z klientem za pośrednictwem „różnych mediów i trybów komunikacji”

Otwarta platforma obniżająca koszty i ułatwiająca integrację  
Rozproszona i bardzo skalowalna architektura

Elastyczne opcje implementacji w środowisku contact center

Wysoka niezawodność dla usług krytycznych dla funkcjonowania biznesu

Wbudowane raportowanie na poziomie aplikacji

Zcentralizowane zarządzanie systemem i aplikacjami

Ochrona nakładów poniesionych na budowę aplikacji

## About Avaya

Avaya is a global provider of business collaboration and communications solutions, providing unified communications, contact centers, data solutions and related services to companies of all sizes around the world. For more information please visit [www.avaya.com](http://www.avaya.com).

© 2011 Avaya Inc. All Rights Reserved.

Avaya and the Avaya Logo are trademarks of Avaya Inc. and are registered in the United States and other countries. All trademarks identified by ®, ™, or SM are registered marks, trademarks, and service marks, respectively, of Avaya Inc. All other trademarks are the property of their respective owners. Avaya may also have trademark rights in other terms used herein. References to Avaya include the Nortel Enterprise business, which was acquired as of December 18, 2009.

06/11 • GCC2784-06