



AVAYA WORKFORCE OPTIMIZATION SELECT (AWFOS)

简单易用、功能强大的劳动力优化解决方案

AVAYA WORKFORCE OPTIMIZATION SELECT

面向中小型呼叫中心的劳动力优化解决方案



提高运营效率、提升客户体验

- 多渠道录制
- 实时监听
- 质检和绩效管理
- 训导和E-Learning
- 桌面及流程分析
- 话后电话调查
- 语音分析
- 移动方案
- 排班

Avaya Workforce Optimization Select 应用

实时监听

实时监听座席
通话



可以看到座席的
屏幕和呼叫信息

实时与座席
协作



评价/标签或者打上
标记用于实时QA

录音

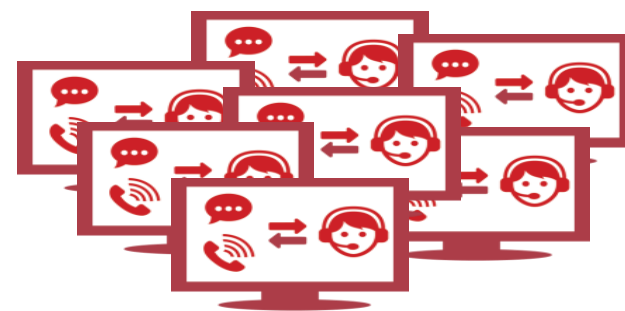


交互录制

- 语音和屏幕录制
- 可以跟IPOCC, ACCS, AACC, Elite以及Proactive Contact集成

安全

- PCI Compliance



灵活可扩展



从客户的角度，完整回放

屏幕录制

录制桌面/活动

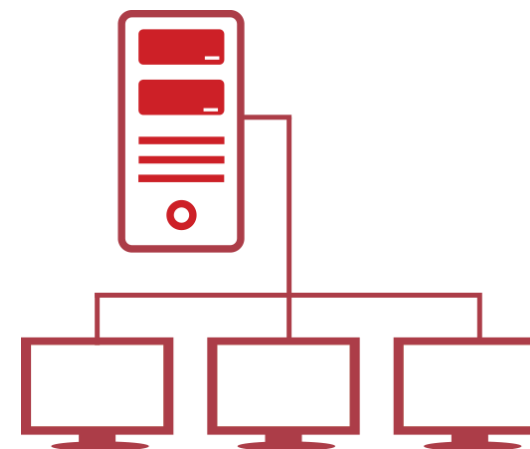
- Emails, Chat以及办公应用



灵活部署选项

- 支持NATed的环境
- 集中安装和管理

双屏或者 多屏录制



支持瘦客户端
技术

质检 – 评估模块



多渠道质量监控

- 语音、邮件和Chat
 - 自动分派训导
-

符合业务流程

- 定义QA计划和自动分发录音



对质检员进行校准



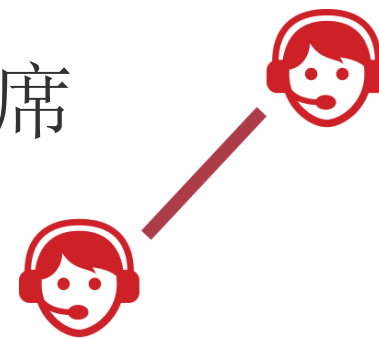
允许座席对质检结果进行上诉

质检 - 分析模块

使用基于角色的评分卡和Dashboard来评估表现



显示最好和最差的座席



设定阈值，并接受超过阈值告警以立即采取行动



使用系统自带报表模板，或者可以创建自定义报表



质检结果可以多种模式输出

- 包括XLS, PDF, CSV和HTML



训导和学习



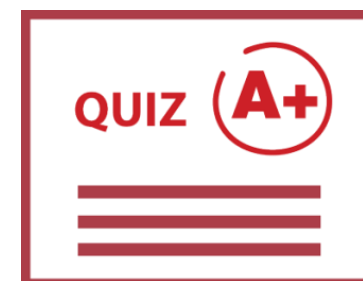
个性化的座席培训计划

可以使用AWFOS甚至是其他呼叫中心应用的绩效数据



E-Learning 知识库

- 语音、视频以及其他电子内容



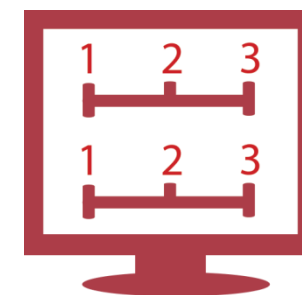
保证知识转移

- 使用随堂测验、告警和报表

话后调查

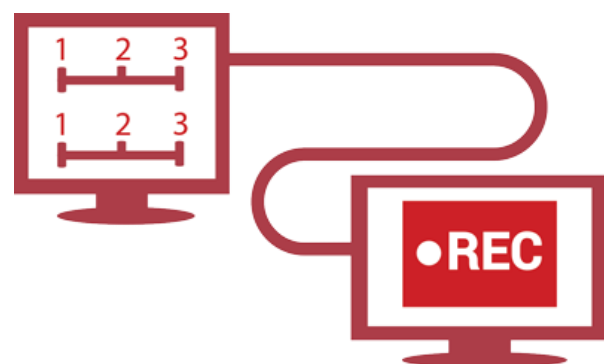
使用基于web的直观界面，创建话后调查

- 收集数字打分和语音评价
- 可以跟任意VXML IVR一起使用

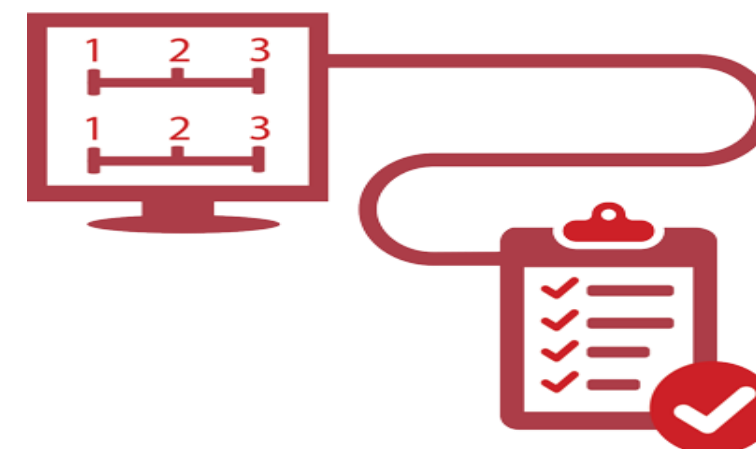


使用业务规则，可以根据不同的用户使用不同的调查

将调查与录音
可以连接起来



可以将调查
与质检分数
连接



语音分析

分析100%的
通话



发现客户呼入的原因



迅速找到不满
意的客户

提升销售收入和客户忠诚度



提升座席绩效



保证内部和外部的
合规性

移动应用



使用移动设备实时查看运营状况

- 查看各种不同状态（忙、通话中、就绪等）座席的数量
- 支持iOS和Android

访问Dashboards，实时监听通话，提供反馈以及接收告警



按需录音，为QA
做标记



为呼叫做备注

桌面和流程分析



抓取座席桌面的每个事件和活动，用于深度分析

收集应用特定的数据，并给客户的交互打上标签



增强PCI 安全和合规

- 包括录音和录屏

WFM排班管理



创建可靠的日程

- 使用历史数据和高级预测算法



优化所有渠道的日程

- 语音、邮件、Chat、Back Office



日间管理

- 主动处理可能引发重新预测班表的意外日程中断

给座席授权来管理工作偏好

- 允许座席使用班表偏好、班表交易、禁止排班时间请求等功能来影响班表



AVAYA