

# EXPERIENCE AVAYA

Moscow



# **Каналы взаимодействия современного контакт-центра в едином рабочем пространстве оператора Avaya Workspaces**

Дмитрий Сенашенко, Avaya

# Avaya Workspace

## Что это такое?

Новое решение для организации рабочего места оператора КЦ

- На базе «тонкого клиента», не требует установки приложений или скачивания плагинов
- Обеспечивает интеграцию с различными приложениями в едином окне оператора
- Отображает customer journey в окне оператора
- Повышает производительность работы оператора
- С какими решениями Avaya внедряется?
  - CC Elite (Proactive Outreach Manager)
  - Oceana
  - AACС (с Avaya Aura, не с CS1000)
  - ACCS (с IP Office)

# Avaya Workspace

## Какие каналы возможны?

- Голосовой входящий
- Голосовой исходящий
- Видео (Банкоматы)
- WebRTC (Аудио и Видео)
- Мобильные приложения (IOS & Android)
- Email
- СМС
- Чат, Чат-бот
- Социальные сети
- Совместная работа (Co-Browse)

# Рабочий экран Workspace

Ввести номер телефона

Dmitry

00:54

WC\_Eng\_Skillset

Приветствую

Управление телефоном, трансферы, консультации

Строка активностей

Управление состоянием оператора

Виджеты

Меню выбора виджетов

Чат

КЛИЕНТ

18:34

Welcome!

Agent 18:34

Добрый день! Приветствуем вас в нашем чате!

Предложенное содержимое

| ФРАЗЫ                                       | URL-АДРЕСА |
|---|------------|
| Поиск по фразе                              |            |
| Welcome to our Contact Center!              |            |
| Добрый день! Приветствуем вас в нашем чате! |            |

Последнее сообщение получено в 18:34

Введите сообщение...

Элементов: 17/30

Все папки уже обновлены. Подключено к: senasnenkod@avaya.com

# Прием входящих коммуникаций в Workspace

The screenshot displays the Avaya Workspace interface for handling incoming communications. At the top, there is a search bar labeled "Ввести номер телефона" and a user profile "Oleg". Below this, four communication windows are visible:

- Window 1: From `EM_Credit` (email: `@yandex.ru`), time 08:15. Status: Paused.
- Window 2: From `Credit` (sip: `79259695859@cc.local`), time 06:03. Status: Ringing.
- Window 3: From `WC_MySender`, time 03:49. Message: "Привет". Status: Paused.
- Window 4: From `WC_MySender`, time 08:15. Message: "Привет". Status: Declined.

The main chat area is titled "Чат" and shows a conversation with a "КЛИЕНТ" (Customer). The customer's message is "Привет" (10:22). The agent's response is "Добрый день. Чем я могу вам помочь?" (12:13), which has been read and confirmed. A status bar at the bottom of the chat indicates "Последнее сообщение получено в 10:22".

On the right side, there is a "Предложенное содержимое" (Suggested content) panel with a search bar "Поиск по фразе" and a list of suggested phrases, including "Добрый день. Чем я могу вам помочь?".

The bottom status bar includes the Avaya logo, communication status icons, and system information: "Идентификатор оператора: 11102" and "Идентификатор станции: 11102". A green button indicates "ГОТОВ (10:40)".

# Исходящие коммуникации в Workspace

The screenshot displays the Avaya Workspace interface for an outgoing call. At the top, there are call status indicators: 'OUTREACH' (00:12) and 'PomCust2\_HK Kwarto' (01:53). The main header shows 'Customer Name: PomCust2\_HK', 'Dialing Number: 30019', 'Service calling: HK\_Campaign\_Test3', 'Calltype: Outgoing', and a 'DNC' button.

| Name           | PomCust2_HK | Phone 2           | 96542183                | Customer Type  | BOD        |
|----------------|-------------|-------------------|-------------------------|----------------|------------|
| LastName       | Kwarto      | Phone 2 Time Zone |                         | ZipCode        |            |
| Title          |             | Email             | pomcust1@avayatoday.com | Sms            |            |
| Agent Id       | ****        | Age               |                         | Loan AMT       | 450000.43  |
| Lang           |             | Outstanding AMT   | 800000.15               | Account Number | 7000032124 |
| Mobile         | 30019       | Gender            |                         | Product        |            |
| Mobile Country |             | Customer No.      | 54209002                |                |            |

The interface is divided into two main sections: 'Agent Script' and 'Outbound Tools'. The 'Agent Script' section shows a message: 'Agent Script is not configured.' The 'Outbound Tools' section includes fields for 'Phone Number' (set to '(Phone 1) 30019 (Singapore)'), 'External no' (with an input field 'Enter phone no'), 'Timezone' (with a dropdown), 'Select Time' (set to 'Customer Time' with a preview 'Outbound | Ready - Aquired - Preview (00:09)'), and 'Callback Start' (set to '04/26/2019 11:23 PM').

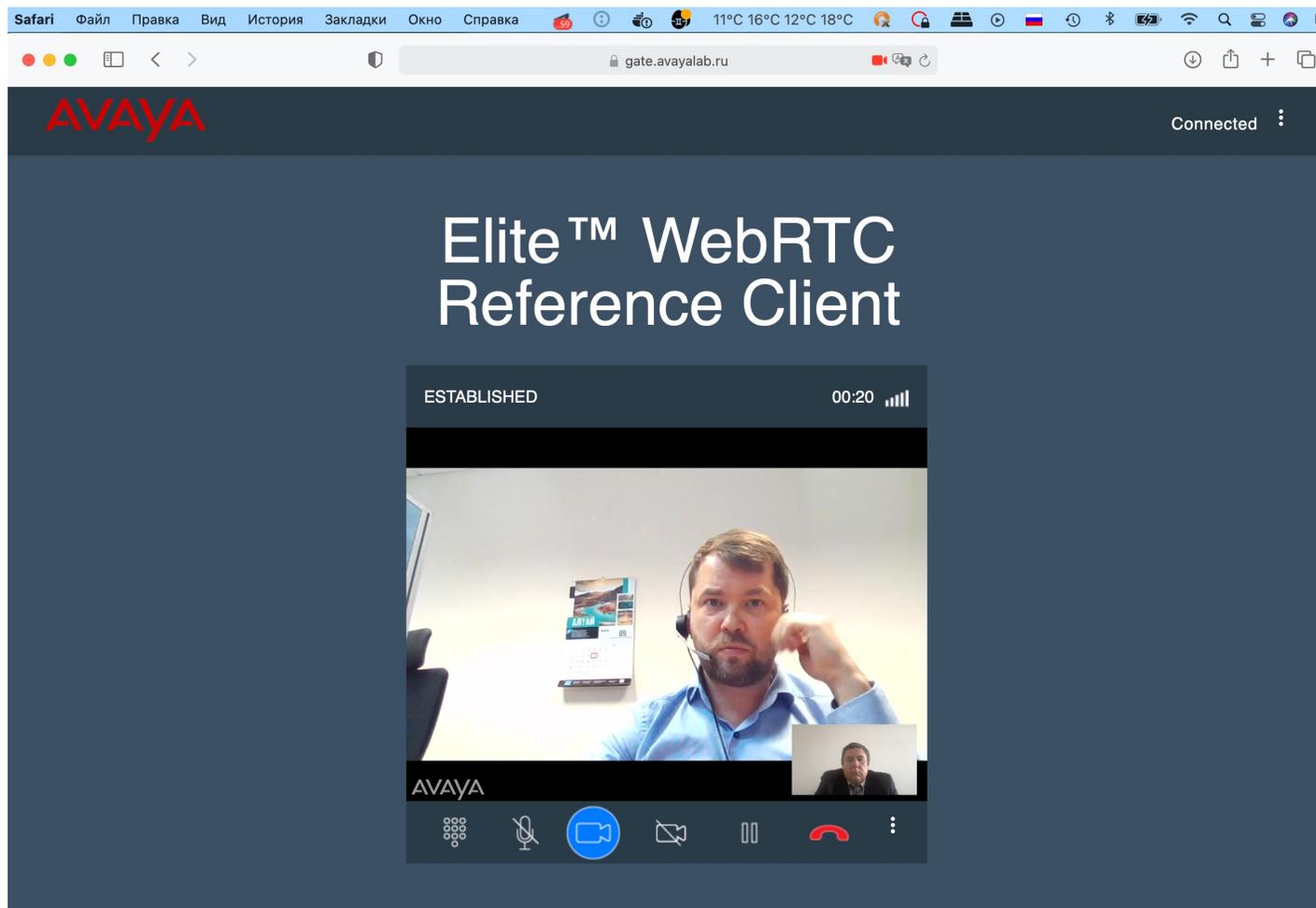
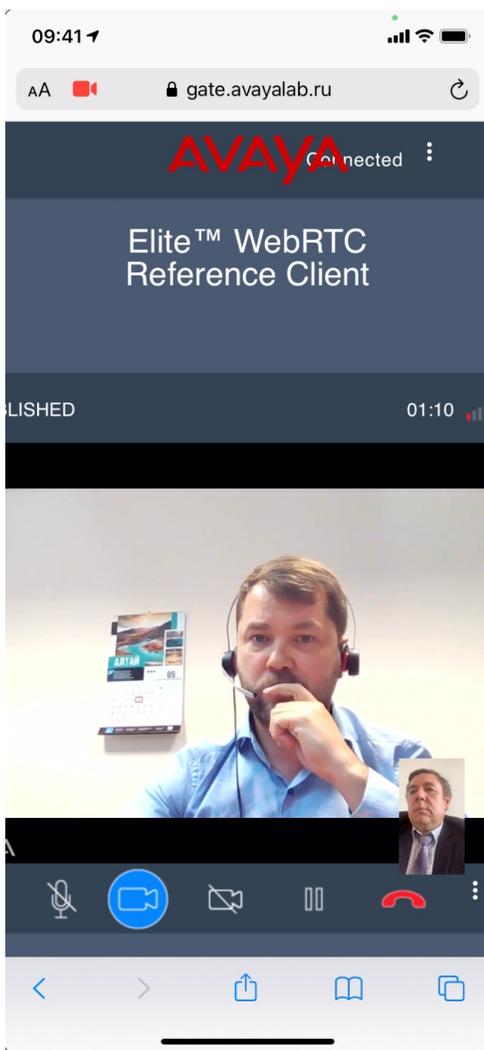
# Поддержка видео канала в Avaya Oceana, Workspace for Elite, Avaya Aura Contact Center

- Avaya поддерживает современную технологию WebRTC:
  - для подключения и маршрутизации видео/аудио звонка от клиента
  - для подключения оператора
- Клиент может позвонить:
  - из web-браузера Chrome/Edge
  - из мобильного приложения на iOS и Android
  - из web-браузера Safari на IOS
  - из web-браузера Chrome на Android
  - из клиента на Windows

# Видео звонок в Workspace

The screenshot displays the Avaya Workspace interface during a video call. At the top, a navigation bar includes a search field for phone numbers, a user profile for Pat Miller, and various utility icons. A call notification card is visible, showing the number 353821671024, a duration of 01:10, and the call ID CC\_Query\_Vid002. The main window is titled "Video Call" and shows a large video feed of a woman labeled "AGENT" and a smaller inset video feed of a man labeled "CONSUMER". The interface includes a sidebar with navigation icons, a status bar at the bottom with the Avaya logo, and a "READY" button.

# Видео вызов из Safari в СС через Iphone и Macbook



# Обработка email в Workspace

The screenshot displays the Avaya Workspace interface for handling an email. At the top, a navigation bar includes a search field for phone numbers, a user profile for Harion Karstark, and various utility icons. A floating window shows a call log for (520) 773-9050 with a duration of 00:37. The main workspace is divided into three sections:

- Email:** Shows an incoming email with subject "Re: Home Insurance Policy" dated 31/08/2016. The sender is HK (3174) to jane\_gray@uoa.edu. The email body contains a request to add a husband to a car insurance policy and includes a table of details for Fred Bloggs.
- Suggested Responses:** A list of pre-defined responses including "Greeting", "Account Number", "Response 1", "Response 2", and "Closure".
- Customer History:** A table showing the customer's history with columns for Status, Priority, and Subject.

The bottom of the interface features the Avaya logo, a status bar with communication icons, and a "READY" indicator for Agent ID 3374 and Station ID 3174.

| Name        | Address          | No Claims Bonus | DOB        |
|-------------|------------------|-----------------|------------|
| Fred Bloggs | Salthill, Galway | 10 Years        | 07/09/1979 |

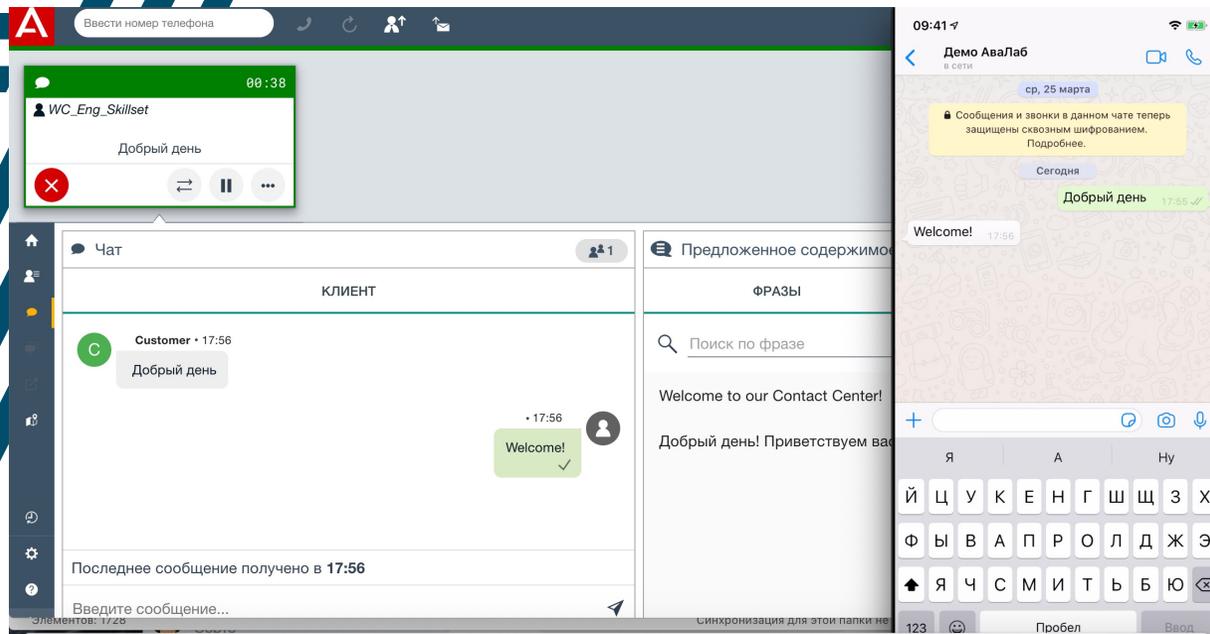
| Status  | Priority  | Subject  |   |
|---------|-----------|----------|---|
| status1 | priority1 | subject1 | ✉ |
| status2 | priority2 | subject2 | ✉ |

# Социальные сети - мессенджеры

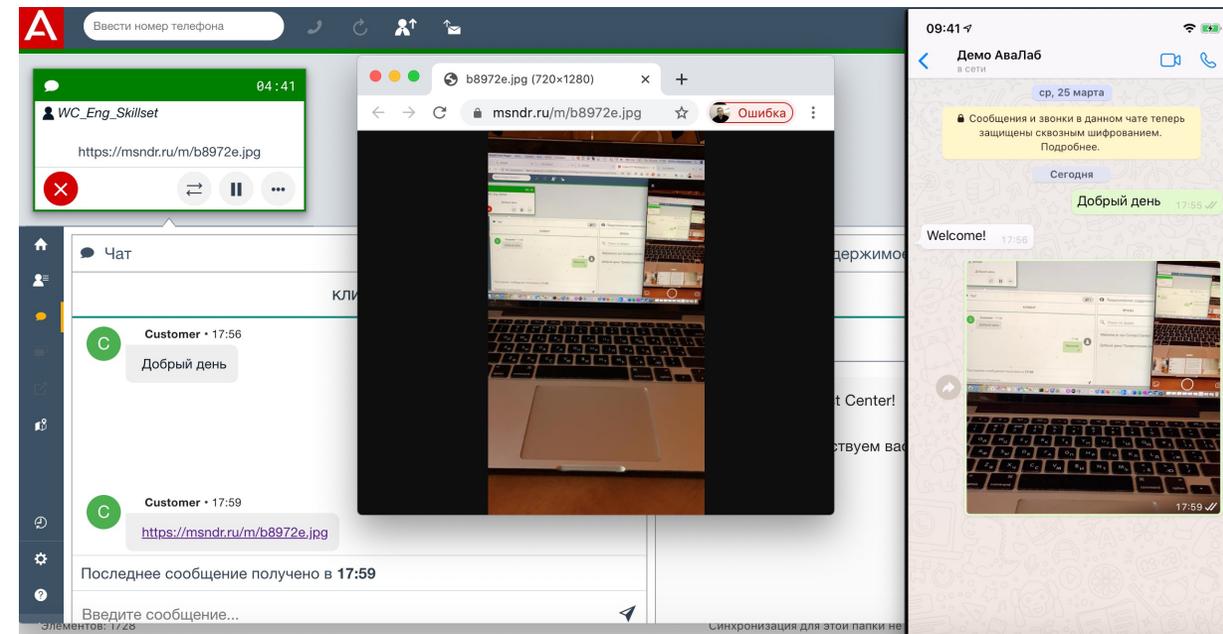
- WhatsApp
- Viber
- Telegram
- Instagram
- Одноклассники
- vKontakte
- Facebook
- Skype
- Яндекс Диалоги
- Google Talk
- AIM



# WhatsApp

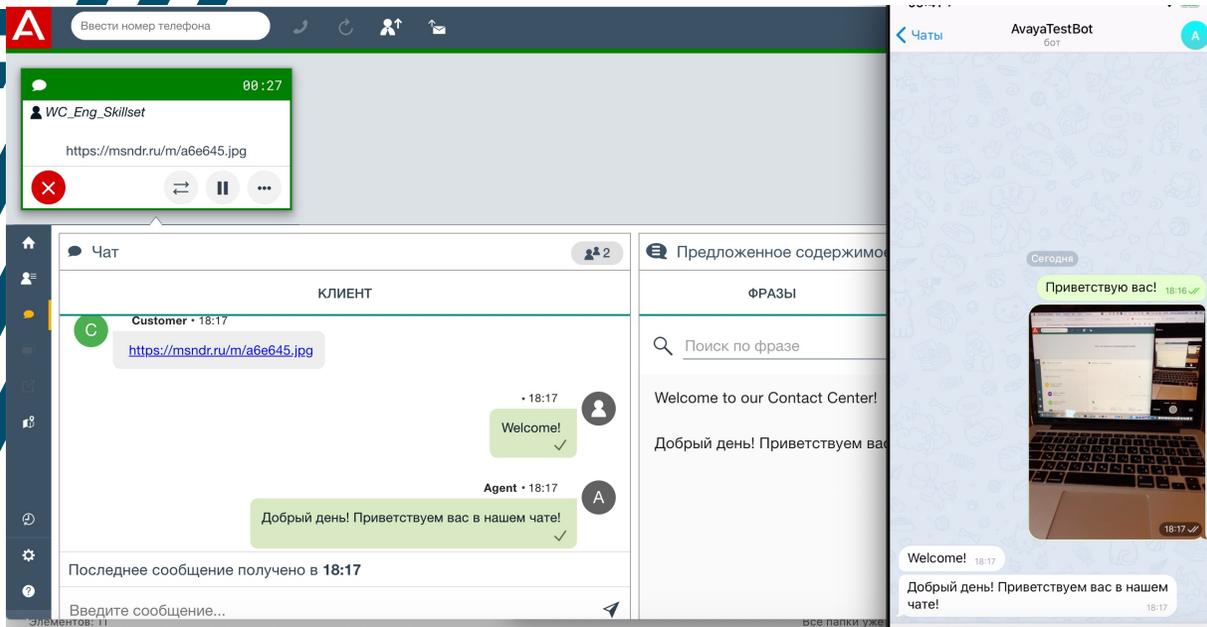


Прием текстовых сообщений из WhatsApp

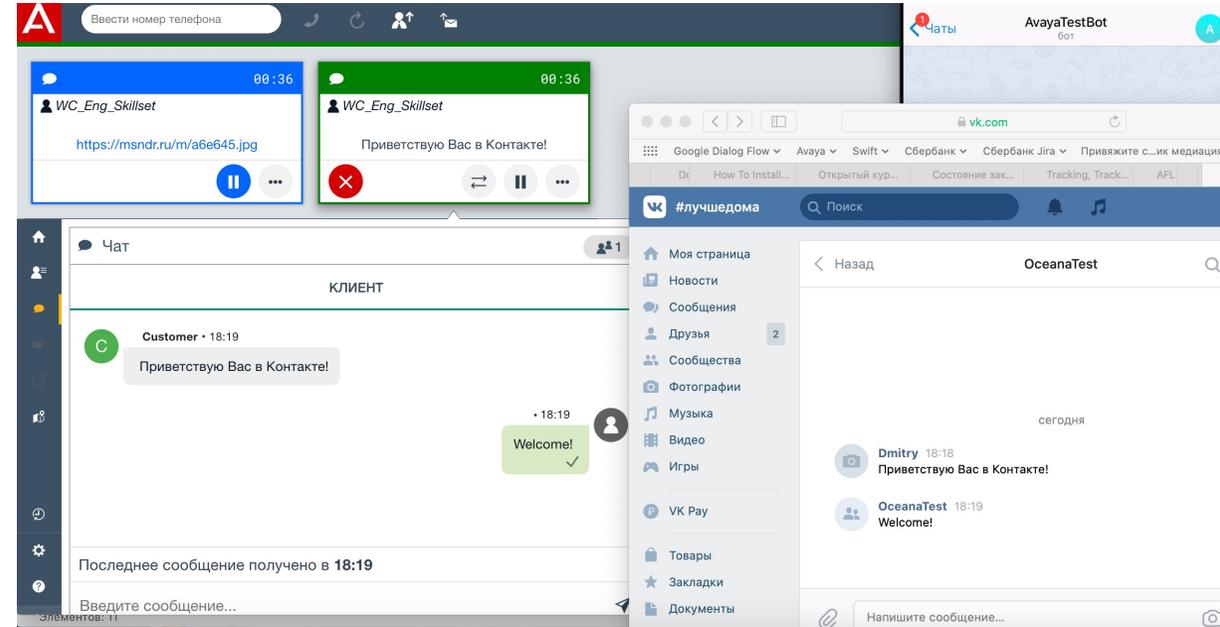


Прием фотографий из WhatsApp

# Telegram & ВКонтакте

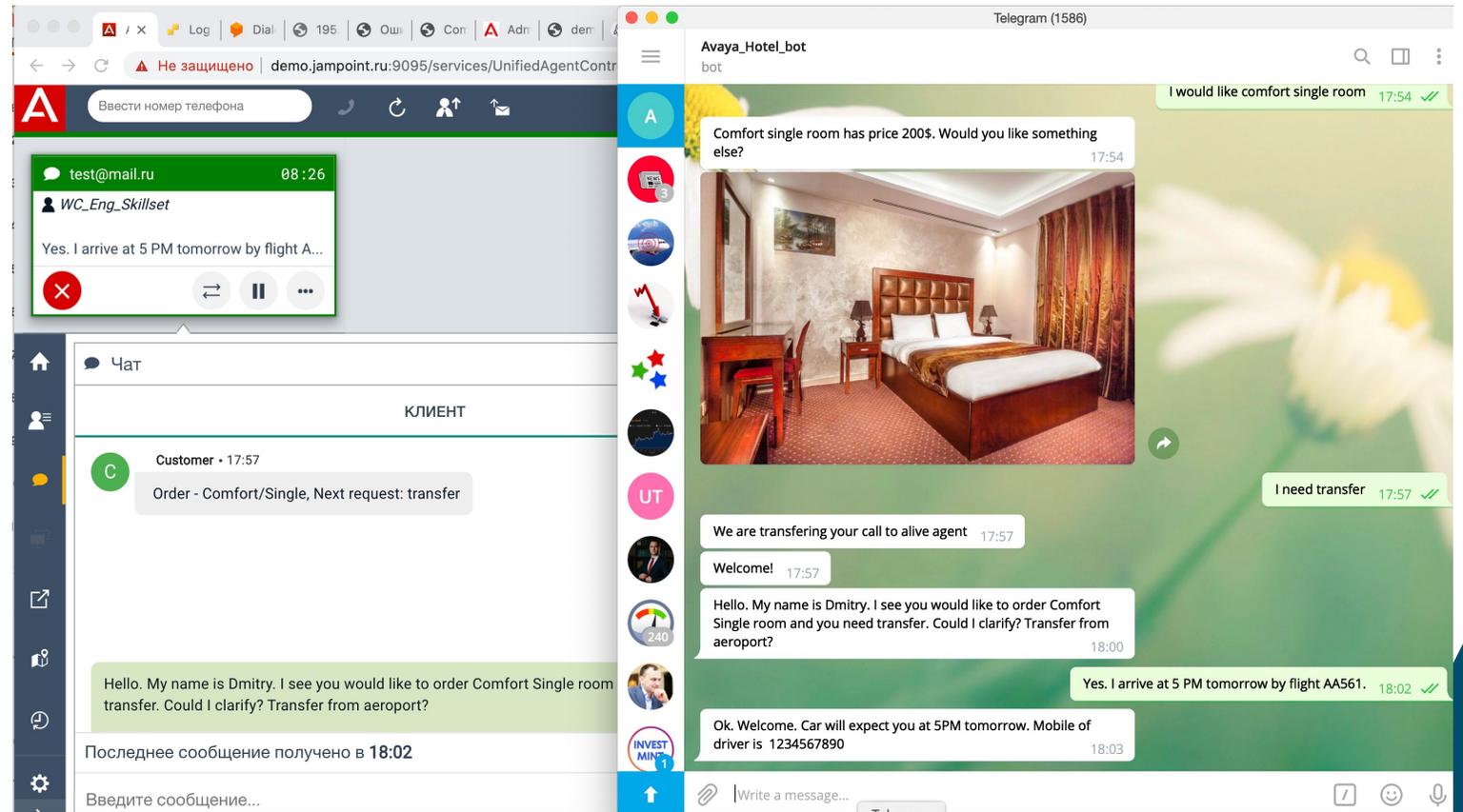
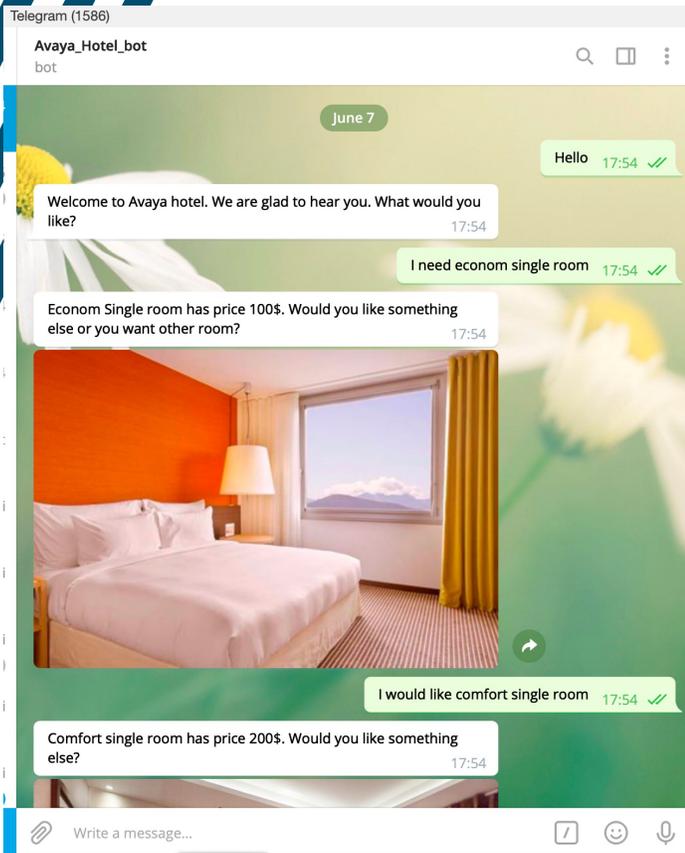


Прием текстовых сообщений и фотографий из Telegram



Прием обращения из личной страницы ВКонтакте

# Chatbot & Telegram



АРМ Оператора получает сообщения из Телеграмма после взаимодействий с чатботом с передачей собранного контента

# История обращений по всем видам коммуникаций в Workspace

The screenshot displays the Avaya Workspace interface. At the top, there is a search bar with the text "Enter phone number" and a user profile "AOCAgent2 Agt". Below this, two floating windows are visible: one for "Specified Resource" with the text "conor testing auto responses" and another for "ConorSMSService" with the text "Message". The main area is titled "Customer Journey" and features a "Select Topic" dropdown menu. A central timeline shows communication events categorized by channel: SMS (red), Email (blue), Video (green), Voice (teal), Social (purple), Chat (dark blue), and Contact (dark green). A tooltip for a voice call event provides details: "AgentAnswered @ Thu Jun 14 2018 08:35:48", "Topic: CarInsurance", and "Customer ID: 136858". The bottom of the interface includes a navigation bar with "AVAYA" on the left and a status bar on the right showing "Agent ID: 30001", "Station ID: 19001", and a "READY (28:37)" indicator.

**EXPERIENCE AVAYA**  
— Moscow —

**Thank you!**