

Smart IVR



Kombinieren Sie die **Leistungen eines Voice-Servers** und die **Benutzerfreundlichkeit des Telefons** und steigern Sie Ihre Effizienz!

Smart IVR ist eine IP-fähige Voice-Anwendung, die es Ihnen ermöglicht, Ihre Tätigkeiten und Produkte vorzustellen, Informationen mit Mehrfachauswahl zu verwalten, Ihre Kunden direkt mit dem zuständigen Ansprechpartner zu verbinden und Sprachmeldungen aufzunehmen oder abzuhören usw. Die gesamte Anwendung kann über ein Webinterface bedient werden.

EFFIZIENT

- Nimmt Anrufe rund um die Uhr entgegen und bietet Informationen in der vom Kunden gewählten Sprache (40 Sprachen mit männlicher oder weiblicher Stimme als Option verfügbar).
- Intelligente Rufweiterleitung: Der Anrufer wird mit einem zuständigen Ansprechpartner oder der zuständigen Abteilung (Fest- oder Mobilanschluss) verbunden.
- Es gehen keine Anrufe mehr verloren: Im Fall von unbeantworteten Anrufen oder Besetztsymbolen wird der Kunde mit einer anderen Nummer verbunden.
- Mehrere Simultananrufe möglich: Ihre Telefonleitungen werden nicht mehr überlastet.
- Erstellen von Plänen nach Öffnungs- und Schliesszeiten, Ferien und Feiertagen.
- Individuell einstellbare Klingeldauer und Verwaltung von Wartelisten.
- Online-Verwaltung von Sprachnachrichten.

👉 **Verleiht Ihrer Firma ein professionelles Image und macht sie rund um die Uhr erreichbar.**

GÜNSTIG

- Es wird keine Telefonistin mehr benötigt, die Anrufe an die zuständigen Personen weiterleitet.
- Hosting auf unseren Schweizer Servern: Damit entfallen Investitionen in Telekom-Infrastrukturen (Telefonzentrale, PBX, Software) und Kosten für zusätzliche Telefonleitungen.
- IP-fähige Lösung: In Verbindung mit den VoIP-Diensten von VTX profitieren Sie von Preisvorteilen oder sogar von Gratisleistungen.

👉 **Senkt die Kosten und steigert die Einnahmen.**

PRAKTISCH

- Webinterface zur Online-Verwaltung. Sie können Ihr Smart IVR selbst verwalten und ändern. Anrufsszenarien, Rufweiterleitungspläne, Sprachnachrichten und Zeitpläne lassen sich über jeden beliebigen Computer und jedes Tablet mit Internetanschluss bedienen. So können Sie arbeiten, wo immer Sie möchten.
- Alle Telefongespräche können aufgezeichnet werden.
- Statistiken für den besseren Überblick und die Optimierung des Anrufmanagements.
- Die Sprachnachrichten können mit unserem Sprachsynthesetool Text To Speech gespeichert oder als MP3-Datei heruntergeladen werden.
- Sofortiges Weiterleiten der Sprachnachrichten im MP3-Format auf Ihre Mailbox.

👉 **Flexibel und einfach in der Anwendung und auf Ihre Bedürfnisse zugeschnitten.**

DER SMART IVR-DIENST UMFASST FOLGENDE MODULE

- **MODUL PROMPT:** Erstellen von Sprachnachrichten zur Begrüssung der Anrufer sowie für Ihre Menüs, Rufumleitungen oder Anrufbeantworter usw. Diese Nachrichten können entweder aus bereits bestehenden MP3-Dateien (z.B. Wartemusik) oder mit der Option Text-to-Speech erstellt werden.
- **MODUL MENÜ:** Verwaltung von Auswahlmenüs (Beispiel: Für den Verkauf drücken Sie die 1, für die Buchhaltung die 2 usw.).
- **MODUL PLANUNG:** Einrichten von Zeitplänen nach Öffnungs- und Schliesszeiten, Ferien und Feiertagen.
- **MODUL RUFUMLEITUNG:** Erstellung, Konfiguration und Online-Verwaltung der Rufumleitungen. Im Fall von unbeantworteten Anrufen oder Besetztzeichen werden die Anrufe an den Ansprechpartner Ihrer Wahl weitergeleitet.
- **MODUL ANRUFBEANTWORTER:** Einrichten von Anrufbeantwortern mit individuellen Begrüssungstexten.
- **MODUL STATISTIKEN:** Online-Abruf der Anrufstatistiken. Anzahl Anrufe pro Tag oder Monat, Anrufdauer, Stunden usw.

Der Smart IVR-Dienst beinhaltet ebenfalls ein Verwaltungs-Interface über Internet (deutsch/französisch/englisch), Abwicklung von 4 Simultangesprächen, 2 Baumstrukturen (eine für die Produktion, die andere für Tests, mit je einer Zielnummer) sowie 10 GB Speicherplatz zur Aufzeichnung von Nachrichten (entspricht ca. 50'000 Minuten).

ZUSÄTZLICHE OPTIONEN

- **TEXT TO SPEECH (TTS):** Mit dieser Option lassen sich die Sprachnachrichten verwalten. Sie können einen Text in der gewünschten Sprache verfassen, der automatisch in eine Sprachnachricht umgewandelt wird (40 Sprachen verfügbar). Mit TTS werden dynamische Daten (Kontostand, Guthaben, Termin usw.) in Sprachnachrichten konvertiert.
- **MODUL DECISION:** Der Anrufer wird aufgefordert, einen Code oder eine andere Information (Postleitzahl, Telefonnummer, Kundennummer usw.) einzugeben, sodass die Anrufe gemäss diesen Angaben sortiert werden können (entsprechend Ihren Datenbanken und/oder Ihrer Webseite).
- **GESPRÄCHSAUFZEICHNUNG:** Sie haben die Möglichkeit, die Telefongespräche zwischen den Anrufern und Ihren Mitarbeitenden aus Qualitäts- oder Sicherheitsgründen aufzuzeichnen. Diese können während 60 Tagen über das Webinterface von Smart IVR abgerufen und heruntergeladen werden.
- **SIMULTANGESPRÄCHE:** Damit sind mehr als 4 Gespräche gleichzeitig möglich. Sie profitieren dadurch von einer grösseren Kapazität für die Beantwortung Ihrer Anrufe.
- **SPEICHERPLATZ:** Ihnen stehen mindestens 10 GB Speicherplatz (entspricht ca. 50'000 Minuten) für das Speichern von Sprachnachrichten, Nachrichten Ihrer Anrufbeantworter und Gesprächsaufzeichnungen zur Verfügung.

Nutzen Sie die Erfahrung und die telefonische Infrastruktur.

Wir beraten Sie persönlich und unterstützen Sie in technischen Belangen rund um Ihre Smart IVR.

Für spezielle Bedürfnisse erstellen und verwalten wir auch gern massgeschneiderte Sprachanwendungen.
Kontaktieren Sie uns!