

Ivanti Voice

Ivanti® Voice kombiniert Ivanti Neurons for ITSM und Ihre Telefonsysteme zu einer vollständig integrierten, sprachgesteuerten Service-Management-Lösung. Bieten Sie ein besseres Kundenerlebnis und verbessern Sie die Anrufabwicklung mit vollständiger automatischer Anrufverteilung (ACD), integrierter Sprachausgabe (IVR), kompetenzbasiertem Routing und Screenpop-Funktionen. Steigern Sie Service-Level und Produktivität und senken Sie gleichzeitig die Kosten mit einer vollständig integrierten Contact Center Service Management-Lösung.



Verbessern Sie die Erfahrungen Ihrer Anrufer

Eine der häufigsten Kundenbeschwerden über Callcenter ist, dass Informationen wiederholt werden müssen. Mit Ivanti Voice wandern Kundendaten und Mitarbeiterbildschirme mit dem Anruf überall hin, so dass der nächste Mitarbeiter die gleichen Informationen wie der letzte hat. Erkennen und bearbeiten Sie vorrangige Kunden vor anderen Anrufen auf der Grundlage von Ticket- oder Kontaktdatenätzen. Reduzieren Sie Kosten mit telefonischem Self-Service für das Zurücksetzen von Passwörtern, das Einleiten und Genehmigen von Änderungsanträgen oder das Überprüfen des Service-Management-Status. Alle Komponenten, die Sie für den Betrieb einer kompletten Service Desk Contact Center-Lösung benötigen, werden in einem Angebot bereitgestellt.

Steigern Sie die Produktivität der Mitarbeiter

Sparen Sie die Zeit der Mitarbeiter mit dem automatischen „Screen-Pop“ relevanter Kontakt- und Fallinformationen in der Service-Management-Anwendung. Anrufe können hervorgehoben oder in verschiedene Warteschlangen auf Basis von Typ, Priorität oder Wartezeit aufgeteilt werden. Vermittelte Anrufe werden minimiert, da Anruferinformationen und der Grund des Anrufs anhand der IVR-Eingabe und der Anwendungsdaten identifiziert werden. Das bedeutet, dass Anrufe gleich beim ersten Mal vom richtigen Mitarbeiter entgegengenommen werden. Sie können sicher sein, dass der richtige Mitarbeiter oder das richtige Team den Anruf bearbeitet. Verringern Sie die Zeit für die Bearbeitung von Anrufen und reduzieren Sie die Gesamtkosten.

Integrierte Komplettlösung

Ivanti Voice wurde zur Unterstützung von Ivanti Neurons für ITSM-Implementierungen sowohl vor Ort als auch in der Cloud entwickelt und vereint die drei Hauptkomponenten eines jeden Serviceeinsatzes:

1) der Mitarbeiter; **2)** die Geschäftsdaten; und **3)** das Hauptmedium, das in jeder Kontakt-Center-Umgebung eingesetzt wird - das Telefon. Jetzt können Sie einen schnelleren, effizienteren Service realisieren, um die Kundenzufriedenheit über das derzeitige Niveau hinaus zu steigern. Dieser integrierte, sprachgesteuerte Ansatz trägt dazu bei, dass jedes Unternehmen seine strategischen Geschäftsinitiativen besser umsetzen kann, während gleichzeitig die Servicekosten drastisch sinken und die Kundenzufriedenheit steigt.

The Ivanti logo consists of the word "ivanti" in a bold, lowercase, sans-serif font. The letter "i" is red, while the remaining letters "vanti" are black. A small registered trademark symbol (®) is located at the top right of the letter "i".A vertical bar on the left side of the contact information, featuring a red-to-orange gradient.

ivanti.com

1 800 982 2130

sales@ivanti.com