

# Ivanti Voice

Ivanti® Voice combina Ivanti Neurons for ITSM con i tuoi sistemi telefonici per fornirti una soluzione completamente integrata di gestione dell'assistenza con supporto vocale. Offri una migliore customer experience e migliora la gestione delle telefonate grazie a distribuzione automatica della chiamata (ACD), risposta vocale integrata (IVR), instradamento della chiamata basato su competenze, e funzioni screenpop. Aumenta i livelli di servizio e la produttività riducendo i costi con una soluzione di gestione dei servizi di contact center completamente integrata.



## Migliora le esperienze dei tuoi chiamanti

Uno degli aspetti dei call center di cui i clienti si lamentano più spesso riguarda la necessità di ripetere le informazioni. Con Ivanti Voice, i dati dei clienti e le schermate degli operatori viaggiano ovunque insieme alla chiamata, quindi l'agente successivo dispone delle stesse informazioni di cui disponeva il precedente. Riconosci e gestisci i clienti prioritari prima di altre chiamate in base a ticket o registri dei contatti. Riduci i costi grazie al self-service telefonico per reimpostare le password, avviare e approvare le richieste di modifica o controllare lo stato di gestione del servizio. Un'unica offerta che comprende tutti i componenti necessari per implementare una soluzione completa di contact center per service desk.

## Aumenta la produttività degli operatori

Fai risparmiare tempo all'operatore grazie alla "schermata popup" automatica delle informazioni rilevanti sui contatti e sugli incidenti nell'applicazione di gestione del servizio. Le chiamate possono essere evidenziate o separate in varie code in base al tipo, alla priorità o al tempo d'attesa. Le chiamate trasferite vengono ridotte al minimo perché le informazioni del chiamante e il motivo della chiamata vengono identificati utilizzando input IVR e dati dell'applicazione. Ciò significa che alle chiamate risponde l'operatore giusto sin dalla prima volta. Assicurati che la chiamata venga gestita dall'operatore o dal team giusto. Riduci il tempo sprecato nella gestione delle chiamate e risparmi sui costi complessivi.

## Soluzione end-to-end integrata

Sviluppata per supportare Ivanti Neurons per le implementazioni ITSM sia on-premise che nel cloud, Ivanti Voice riunisce i tre componenti principali di qualsiasi service engagement: 1) l'operatore 2) i dati aziendali e 3) il mezzo principale impiegato in qualsiasi ambiente di contact center: il telefono. Ora puoi implementare un servizio più veloce ed efficiente per aumentare la soddisfazione del cliente oltre i livelli attuali. Questo approccio integrato e con supporto vocale aiuta a far sì che qualsiasi organizzazione possa essere meglio allineata con le proprie iniziative strategiche aziendali riducendo drasticamente, al contempo, i costi dell'assistenza e aumentando la soddisfazione del cliente.

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 decorative bar on the right side of the page, transitioning from red at the top to orange at the bottom.

[ivanti.com](https://www.ivanti.com)

1 800 982 2130

[sales@ivanti.com](mailto:sales@ivanti.com)