

Näher am Ziel: Effektives Routing per Sprachdialog.

Erleben, was verbindet.



Interactive Voice Response Plus.

Um Anrufer zeitnah an die richtigen Ansprechpartner weiterzuleiten, bedarf es einer effektiven Vorselektierung. Mit Interactive Voice Response Plus im Intelligenten Netz der Deutschen Telekom steuern Sie Ihren Callflow zu jeder Zeit bedarfsgerecht.

Ein direkter Weg ohne Umstände. Mit IVR Plus identifizieren Sie das Anliegen von Kunden oder Interessenten unkompliziert per Sprachdialog. Dabei erfolgt die Navigation für Ihre Anrufer per einfacher Sprachsteuerung oder wahlweise über DTMF. Zusätzlich haben Sie zahlreiche Möglichkeiten, das Anrufermanagement mittels Parameter zu konfigurieren und je nach Bedarf individuelle Routingprofile für verschiedene Standorte festzulegen. So wählen Sie zwischen zeitgesteuerter automatischer und manueller Aktivierung und lassen die Anrufe direkt zur einer festgelegten Zielrufnummer oder einer hinterlegten Sprachansage durchstellen.

Parameteroptimierung und detailliertes Monitoring. Zusätzliche Konfigurationsparameter wie quotenbasierte Anrufverteilung, ein Blacklist/Whitelist-System oder Mappingbausteine (z. B. der Anrufsprung) erleichtern das Management des Callflows, während ein präzises Monitoring und die Historie ständigen Überblick gewährleisten.

Entscheiden Sie sich für das Sprachportal Interactive Voice Response Plus (IVR Plus) und nehmen Sie die inhaltliche Vorqualifizierung Ihrer Anrufe noch im intelligenten Netz der Deutschen Telekom vor. Sie erleichtern damit Ihren Teams vor Ort die Arbeit, da jedes Gespräch ausschließlich dort ankommt, wo es bearbeitet werden kann. Durch die schnelle und direkte Verbindung mit dem richtigen Ansprechpartner sorgen Sie zudem für mehr Kundenzufriedenheit.

Ihre Vorteile im Überblick:

- Effizientes Sprachportal bei geringer Investition
- Ausfallsicherer 24/7-Betrieb im Netz der Deutschen Telekom
- Bereitstellung umfangreicher Funktionalitäten durch die Web-Oberfläche
- Individuelle Entwicklung von Routingprofilen und Sprachdialogen
- Zeitnahe Reaktionen auf kurzfristige Änderungen im Callflow
- Umfassender 24h-Support das ganze Jahr über

Entscheiden Sie sich für Interactive Voice Response Plus, wenn:

- Sie Ihre Contact-Center-Technik weg vom Unternehmen hin zur Netzebene verlagern wollen,
- Sie Gespräche vorqualifizieren und segmentieren wollen,
- Sie trotz verschiedener Standorte ein einheitliches Monitoring und eine präzise Statistik der Anruferströme wünschen.

Interactive Voice Response Plus.

Funktionen und Fakten.

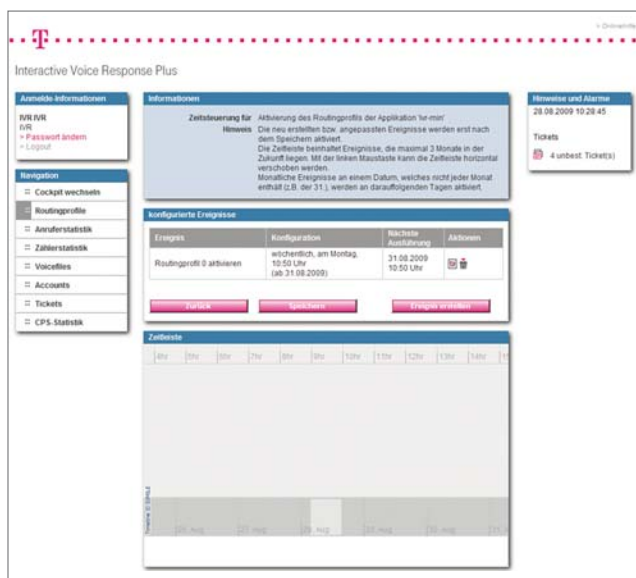
Mit Interactive Voice Response Plus verlagern Sie Ihre Konfigurations- und Statistikabruf-Aktivitäten ins Internet und passen Ihren Callflow wirksam den zeit- und ortsbedingten Erfordernissen an. Vielfältige Möglichkeiten der Routing Einstellungen, z. B. die flexible Änderung von Zielrufnummern, gewährleisten einen effektiven Ablauf des Routings und sorgen so für eine optimale Auslastung Ihrer Mitarbeiter. Klare Befugnisbereiche können durch die Einrichtung von Benutzerkonten definiert werden.

Die Leistungsmerkmale im Überblick:

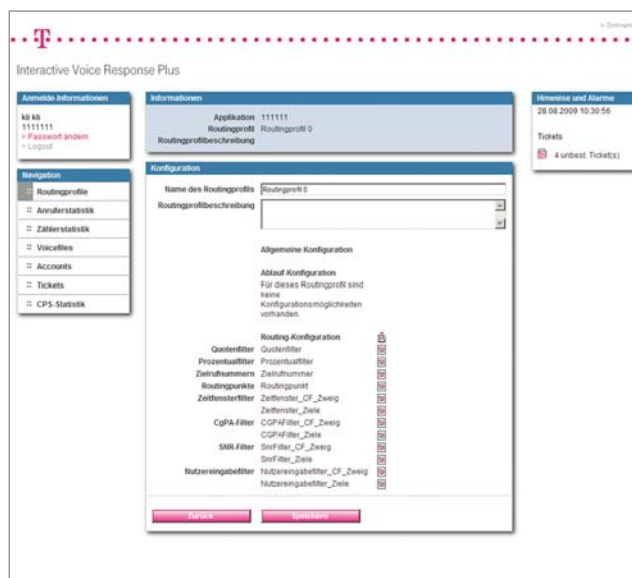
- Zeit- und kosteneffizienteres Routing durch Vorselektion
- Komplette Umsetzung – von der Erstellung bis zur Integration
- Zahlreiche Routingbausteine konfigurierbar (z. B. prozentuales und quotenbasiertes Routing oder Anrufursprung, Änderung von Zielrufnummern)
- Ausführliche Reporting- und Monitoringfunktionen durch umfangreiche Anrufer- und Zählerstatistiken
- Anzeige und Bearbeitung aller Profile auf der Web-Oberfläche

Mit Interactive Voice Response Plus haben Sie außerdem folgende Möglichkeiten:

- Es können je Routingprofil bis zu zehn zeitgesteuerte Konfigurationen hinterlegt werden.
- Nutzer können in eigener Verantwortung Accounts anlegen und diese ihren vorhandenen Cockpits zuordnen.
- Schneller Down- und Upload von Audiodateien



Liste der zeitgesteuerten Ereignisse. Während die obere Box Hinweise zur Bearbeitung anbietet, ist der mittleren Box eine ausführliche Tabelle der zeitgesteuerten Ereignisse zu entnehmen. Die untere Box zeigt die Verteilung der Ereignisse grafisch an.



Konfiguration der Routingprofile. Sowohl der Name der aktuellen Applikation und des aktuellen Routingprofils, als auch die Beschreibung des Profils werden ausführlich illustriert. Verschiedene Parameter, wie der Quotenfilter oder die Routingpunkte lassen sich bequem und schnell anpassen.

Herausgeber:

Deutsche Telekom AG
Postfach 20 00
53105 Bonn

Weitere Informationen zu Interactive Voice Response Plus und zu anderen netzbasierten Contact-Center-Lösungen bekommen Sie unter www.telekom.de/mehrwertloesungen oder unter **freecall** 0800 33 00800.