

Ivanti Voice

OPTIMIEREN SIE JEDE SERVICE-INTERAKTION FÜR MEHR KUNDENTREUE UND NIEDRIGERE KOSTEN

Ivanti Voice bildet die Grundlage für eine kostengünstige, für Verbraucher erfreuliche Kommunikationsstrategie. Ganz egal, ob Sie ein einzelnes Büro verwalten, eine globale Arbeitsgruppe leiten oder ein Call-Center für ein großes Servicemanagement-Unternehmen verwalten, die vollintegrierte, sprachunterstützte Servicemanagement-Lösung unterstützt Ihre Kommunikationsbedürfnisse. Ersetzen oder erweitern Sie teure und eingeschränkte proprietäre Telefonie-Hardware durch eine auf Standards basierende Softwarelösung, die Geräteoptionen optimiert und schnell bereitstellt und eine nahtlose Integration und einfache Abstimmung ermöglicht, wenn sich Geschäftsprozesse, Nachfrage und Personalbedarf ändern. Erhöhen Sie mit einer vollintegrierten Servicemanagement-Lösung für das Contact

Center die Servicelevel und die Produktivität und senken Sie gleichzeitig die Kosten. Ivanti Voice verbindet die Leistungsfähigkeit von Ivanti Servicemanagement-Lösungen mit Ihrem Telefonesystem. Mit Ivanti Voice können Sie die Kundenzufriedenheit verbessern, indem Sie Ihre Servicemanagement-Lösung durch Telefonieunterstützung ergänzen. Verbessern Sie die Anrufabwicklung durch vollständig automatisierte Anruferverteilung (ACD), integrierte Sprachbeantwortung (IVR), skillbasiertes Routing und Screen-Pop-Funktionen – mit einer einzigen Lösung. Reduzieren Sie die Kosten, indem Sie telefonbasierten Selfservice für die Rücksetzung von Kennwörtern, die Initiierung und Genehmigung von Change Requests oder die Kontrolle des Servicemanagementstatus ermöglichen.

Verbessern Sie das Erlebnis für Ihre Anrufer

Ob Sie nun Servicemanagement für interne Mitarbeiter oder externen Kundenservice bereitstellen, Ivanti Voice wird Ihre Servicelevel-Kennzahlen verbessern und für ein herausragendes Kundenerlebnis sorgen. Ivanti Voice macht das Leistungspotenzial der Ivanti Produkte für das Servicemanagement über das Telefon, über E-Mail- und Web-Channels für die persönliche Kommunikation sowie automatisierten Selfservice zugänglich. Die Lösung verbessert deren Funktionalität und stellt so einen vollständigen Geschäftsanwendungs-Workflow für ein durchgängiges Management der Kundeninteraktion bereit.

Anwendungsgesteuerte Technologie ist entscheidend

Um Kunden echten Service bieten zu können, müssen Contact-Center-Lösungen zu einem integralen Bestandteil der Servicemanagement-Anwendung werden. Wenn ein Anrufer mit einem IVR-Menü interagiert, sollte die Anwendung mehr können, als nur die Kunden-ID abzufragen und einen Screen-Pop zum Kontakt zu liefern, wenn der Anrufer an einen Servicetechniker weitervermittelt wird. Vielmehr sollte das System wissen, ob der Anrufer wegen eines bestehenden Tickets nachfasst oder ein neues Ticket protokolliert, indem es anhand des Servicemanagementsystems prüft, ob offene Ticket für den Anrufer vorliegen. Das System sollte ferner wissen, wer der aktuelle Besitzer eines offenen Tickets ist und ob er gerade Zeit hat, einen Anruf anzunehmen. Nur dann kann das Call-Center-System dem Anrufer wirklich ein persönliches Erlebnis bieten. Eine der häufigsten Beschwerden von Kunden, die bei einem Call-Center anrufen ist, dass Informationen wiederholt durchgegeben werden müssen. Mit Ivanti Voice reisen Kundendaten zusammen mit dem Anruf überall hin, so dass der nächste Call-Center-Agent über dieselben Informationen verfügt wie der vorhergehende.

Kundenzufriedenheit

Ihre Kunden erwarten, ihre Geschäfte auf eine für sie angenehme Weise zu erledigen und sie möchten die Flexibilität haben, sich zu jeder Tages- und Nachtzeit an Sie wenden zu können. Wartezeiten werden erheblich reduziert, wenn Anrufe effizient weitergeleitet und das letzte Ziel des Anrufers durch Informationen ermittelt werden kann, die bereits in der Geschäftsanwendung vorliegen, ohne dass der Anrufer in der allgemeinen Warteschleife warten muss. Automatisierter Service, höhere Produktivität bei den Agenten und bessere Anrufabwicklung sorgen allesamt für erhebliche Verbesserungen bei der Reaktionszeit.

Kunden mit Prioritätsstatus können anhand von Ticket- und Kontaktaufnahme-Datensätzen erkannt und bevorzugt vor andern Calls bedient werden. So können Sie die Fähigkeiten innerhalb des Unternehmens auf die spezifischen Bedürfnisse Ihrer Kunden abstimmen.

Ein Rund-um-die-Uhr-Zugriff auf Selfservice stellt sicher, dass Kunden auf automatisierte Serviceoptionen zugreifen können, die über Daten aus Geschäftsanwendungen gesteuert werden. Dies verbessert die Zugänglichkeit und reduziert die Arbeitsbelastung für die Agenten und die Warte-schlängenzeiten.

Incidents können eingereicht werden, ohne dass überhaupt ein Gespräch mit einer Person nötig ist. Anrufe werden automatisch mit Anrufinformationen, Kundendaten und sogar einer Voicemail-Aufzeichnung als Anlage protokolliert.

Steigerung der Produktivität

Die Automatisierung setzt Servicepersonal für produktivere, gewinnbringende Aufgaben frei. Mit Selfservice-Sprachanwendungen können Kunden mehr für sich selbst erledigen, wann immer es Ihnen zeitlich passt.

Durch einen automatischen „Screen-Pop“, der in einem Popup-Fenster relevante Kontakt- und Incident-Informationen in der Servicemanagement-Anwendung anzeigt, spart der Agent Zeit. Nur eine minimale Anzahl von Anrufen werden weitergeleitet, da die Daten des Anrufers und der Grund für den Anruf mittels IVR-Eingaben und Anwendungsdaten ermittelt werden, d. h. Anrufe werden gleich beim ersten Kontakt vom richtigen Agenten beantwortet. So können Sie sicher sein, dass der Anruf von der am besten geeigneten Person bearbeitet wird, was wiederum die Zeitverschwendung bei der Anrufabwicklung reduziert und Ihre Gesamtkosten reduziert.

Agenten können Anrufe mitsamt ausgewählten Call-Daten, wie Incident- und Kontaktinformationen in der Warteschleife sehen. Die Anrufe können dann hervorgehoben oder je nach Typ, Priorität oder Zeit auf verschiedene Ordner zur Warteschlagenüberwachung aufgeteilt werden. IVR-Menüinkonsistenzen gehören der Vergangenheit an, da Berichte wie „MenuPick“ und „IVR Disconnect“ direkt für den Voice-Administrator sichtbar sind. Diese Berichte geben Aufschluss über die am häufigsten und am seltensten gewählten Optionen und darüber, an welchem Punkt Anrufer am häufigsten aufliegen.

Qualität sicherstellen

Ihre Anrufer können sich auf einen exzellenten Service verlassen. Agenten sind zu 100 % verantwortlich für alles, was sie sagen und wie sie es sagen, denn das System erlaubt geplante und On-Demand-Aufzeichnungen sowie die Überwachung sämtlicher Anrufe. Aufzeichnungen haben ein System zur Bewertungseinstufung, das die Servicequalität eines Agenten insgesamt widerspiegelt. Ferner können Manager Aufzeichnungen auch für Schulungszwecke einsetzen. Alle Anrufe erzeugen Interaktionsdatensätze die alle Einzelheiten anzeigen. Hierzu gehören die ausgewählten IVR-Optionen und Aufzeichnungen von Gesprächen mit Agenten, die zur Untersuchung von Problemen herangezogen werden können. Wichtige Statistiken und Agentenstatusdaten werden in Echtzeit verfolgt und über die Statistik-konsole verfügbar gemacht.

Trends können im Gesamtkontext bewertet werden, entweder mit einem Tool zur historischen Berichterstellung oder einem Reporting-Tool eines Drittanbieters, da statistische Daten vor dem Aggregieren ebenfalls in der Datenbank gespeichert werden.

Kommunikation, wie Sie sie sich vorstellen

Ivanti Voice ist sowohl für On-Premise- als auch für cloudbasierte Ivanti Servicemanagement-Lösungen erhältlich. Mit diesem einzigartigen Ansatz ist Ivanti der einzige Anbieter von Telefonie-as-a-Service für beide Bereitstellungsmodelle. Beide Bereitstellungsansätze stellen eine hohe Anrufqualität sicher und halten den Bandbreitenbedarf und die Kosten so gering wie möglich. Kunden erhalten mit dieser sprachunterstützten Servicemanagement-Lösung leistungsstarke Funktionen. Außerdem können nicht nur Agenten im Büro die Voice-Lösungen nutzen, sondern auch remote arbeitende Agenten werden unterstützt.

Kosten senken

„Integration“ ist in der Welt der Kommunikation ein Schreckenswort. Ivanti Voice ist eine native Ivanti Anwendung und eine integrale Option für Servicemanagement-Lösungen von Ivanti, die allesamt vom selben Unternehmen versorgt und unterstützt werden. Dadurch entfällt die Notwendigkeit von komplizierten Integrationsarbeiten.

Zum Lieferumfang von Ivanti Voice gehört ein SIP PBX, daher wird weder eine separate Sprachinfrastruktur für IP-Telefonie noch ein PBX benötigt. Jedes vorhandene Telefonsystem kann verwendet werden. Da Ivanti Voice eine softwarebasierte Sprachdatenlösung ist, wird für die Verwaltung und Pflege kein spezielles Personal benötigt.

Ein SP Softphone bzw. eine integrierte Agenten-Symboleiste ist Teil der Lösung. Der Kauf von Tischtelefonen ist daher eine Option, aber keine Voraussetzung, die erhebliche Ausgaben verursachen kann. Die Lösung basiert auf dem offenen Standard SIP (IETF RFC-3261).

Gateways und Telefone von unterschiedlichen Anbietern können in ein und demselben System eingesetzt werden. Spezielle Telefoniekarten sind nicht erforderlich.

Umfassende Sprachfunktionen für das Servicemanagement

Ivanti Voice-Funktionen:

- Anrufverteilung. Ivanti Voice unterstützt umfassende Funktionen für ACD (Automated Call Distribution, automatisierte Anrufverteilung) und IVR (Integrated Voice Response, integrierte Sprachbeantwortung), um eine korrekte Verteilung von Anrufen gleich beim ersten Kontakt sicherzustellen. In Verbindung mit skillbasiertem Routing und Präsenzmanagement-Funktionalität liefern diese Funktionen die nötige Unterstützung, damit Anrufe direkt an den Agenten bzw. an das Agententeam mit den entsprechenden Fähigkeiten für die Bearbeitung des Jobs geleitet werden können.
- Qualitätsmanagement. Serviceteam-Supervisoren können bei der Verwaltung des Contact Centers auf leistungsstarke Listening-, Whispering- und Konferenzfunktionen zurückgreifen. Supervisoren können durch Aufschalten (Listening) bei Gesprächen von Agenten sicherstellen, dass die Agenten das Unternehmen wunschgemäß repräsentieren. Mit den Flüster-Coaching-Funktionen können Manager bei der Schulung von Agenten helfen und die Konferenzfunktionalität bietet ihnen die Möglichkeit, sich in Anrufe einzuschalten. Anrufe können basierend auf mehreren Kriterien aufgezeichnet werden, um die Qualität im gesamten Contact Center sicherzustellen.
- VoIP – SIP – PBX-Integration. Die Konnektivität zu Ivanti Voice wird über SIP-Trunks nach Branchenstandard erreicht, entweder über Ihren IP-fähigen PBX-Medien-Gateway oder Ihren VoIP-Serviceprovider.
- Call-Center-Analysen. Ivanti Voice bietet Echtzeitaktualisierung von Informationen und historische Call-Center-Statistiken. Managementteams können schnell Informationen zu KPIs (Key Performance Indicators), Servicebereitstellungszeiten und die Leistungen von Agenten anzeigen. Diese Analysen erleichtern die Entscheidungsfindung bei der Verwaltung von Stunden, der Definition von Contact-Center-Strukturen und dem Festlegen von Serviceerwartungen für den Kunden.
- Anwendungskonfiguration und administrative Kontrolle. Die Sprachlösung kann vollständig vom Voice Administrator konfiguriert werden. Die Anwendung wurde so konzipiert, dass nicht-technische Mitarbeiter die Anwendung (z. B. IVR-Blöcke, Agentenfähigkeiten, Warteschlangen und Anrufanalysen) mit einfach zu verwendenden Konfigurations-Assistenten konfigurieren können. Nutzen Sie die administrativen Funktionen, die Ivanti Voice Administrator bereitstellt, um genau zu definieren, welche Informationen und Automatisierungsfunktionen in der Contact-Center-Umgebung verfügbar sind und unterstützt werden.
- Integration der Servicemanagement-Anwendung. Ivanti Voice bietet eine vorkonfigurierte Integration in die Ivanti Lösung für das Servicemanagement. Call-Center-Add-on-Lösungen von Drittanbietern, erfordern zumeist eine extensive kundenspezifische Anpassung, die mit hohen Kosten einhergeht und geringen Nutzen bringt. Ivanti Voice dagegen bietet native Unterstützung für alle entscheidenden Komponenten, die eine Servicedesk-Lösung mit Sprachunterstützung vorweisen sollte – aus der Hand eines einzigen Anbieters. Da die Lösung die Integration über offene Standards in die bestehende Telefoninfrastruktur unterstützt, wird es niemals nötig sein, die Implementierung komplett neu zu konfigurieren oder zu rekonfigurieren.
- Multi-Channel-Warteschlangenunterstützung. Warteschlangen können für jede Art von Telefonanruf, der im System eingeht, und jede Art von Service, der angefordert wird, eingerichtet werden.
- Die Voice-Lösung wird jedoch nicht nur die bei Agenten über konfigurierbare Warteschlangen eintreffenden Telefonanrufe verwalten. Dieselben Warteschlangen können vielmehr auch zur Verwaltung von anderen Kundeninteraktionen eingesetzt werden. Die Warteschlangen können basierend auf dem Ursprung der Interaktion oder der Art der angeforderten Services organisiert und priorisiert werden.

- Grundlagen zum Verständnis der Agentenkonnektivität. Ivanti Voice versteht, wann, wo und wie Agenten ihre Arbeit erledigen. Mit Präsenzmanagementfunktionen können Agenten ihre Arbeitssituation festlegen, damit Anrufe korrekt weitergeleitet werden und Supervisoren darüber informiert sind, wieviel Zeit ein Agent für Anrufe, Recherchen, die Nachbearbeitung und andere Aktivitäten aufwendet. Darüber hinaus sorgen Methoden zur skillbasierten Weiterleitung dafür, dass Kundeninteraktionen jeweils von denjenigen Agenten verwaltet werden, die am besten für die jeweilige Aufgabestelle qualifiziert sind.
- Ganzheitliche Lösung. Eine wirklich umfassende Servicedesk-Lösung ist gegeben, wenn Ivanti Servicemanagement-Lösungen mit Ivanti Voice kombiniert werden. Diese Kombination verbindet drei Hauptkomponenten für jede Servicebeauftragung: den Agenten, die Geschäftsdaten und das Hauptmedium, das in jeder Contact Center-Umgebung eingesetzt wird – das Telefon. Nutzen Sie diese umfassende, sprachgestützte Lösung für einen ganzheitlichen Servicebereitstellungsbetrieb und senken Sie die Gesamtbetriebskosten (TCO).

Ivanti Voice hilft seinen Kunden dabei, die Zufriedenheit ihrer Kunden zu verbessern, indem es die Servicemanagement-Lösung durch Telefonieunterstützung ergänzt. Verbessern Sie die Anrufabwicklung durch automatisierte Anruferverteilung (ACD), integrierte Sprachbeantwortung (IVR), skillbasiertes Routing und Screen-Pop-Funktionen. Reduzieren Sie die Kosten, durch telefonbasierten Selfservice für die Rücksetzung von Kennwörtern, die Initiierung und Genehmigung von Change Requests oder die Kontrolle des Servicemanagementstatus. Alle Komponenten, die Kunden zur Ausführung einer umfassenden Lösung für ein Servicedesk-Contact Center benötigen, werden von einem einzigen Anbieter bereitgestellt: Ivanti Solutions.

Ivanti Voice ist sowohl für On-Premise- als auch für cloudbasierte Technologieplattformen ausgelegt und ermöglicht Kunden durch Integration des bestehenden Telefonsystems in den Servicedesk eine maximale Wertschöpfung. Liefern Sie schnelleren und effizienteren Service und verbessern Sie die Kundenzufriedenheit über das heutige Niveau hinaus. Dieser integrierte, sprachgesteuerte Ansatz hilft sicherzustellen, dass sich jedes Unternehmen an seinen strategischen Geschäftsinitiativen ausrichten und dabei die Servicekosten senken und die Kundenbindung stärken kann.

Ivanti Voice – Hauptfunktionen

- Umfassende Call-Center-Lösung
- Automatisierte Anruferverteilung
- Integrierte Sprachbeantwortung
- Agenten-Softphone und integrierte Symbolleiste
- Qualitätsmanagement durch Supervisor – Überwachung,
- Zuflüstern und stummes Aufschalten (Whisper & Silent Listening)
- Sprachgesteuerter Selfservice
- Automatisierte Incident-Erstellung
- Text-zu-Sprache-Problembenachrichtungen
- Automatisierte Kennwörterücksetzung und Statusaktualisierung
- Screen-Pops
- VoIP-, SIP- und PBX-Unterstützung
- Bereitstellung vor Ort („on-Premise“) oder in der Cloud
- Agenten-Präsenzmanagement
- Warteschlangenverwaltung
- Unified Voice Messaging
- Routing unter Berücksichtigung des Agentenstatus
- Skillbasiertes Routing und Routing mit Priorität
- Geschätzte Wartezeiten und Anrufumleitung
- Detaillierte Berichte – Echtzeit- und Verlaufsberichte

Nähere Informationen erhalten Sie unter www.ivanti.de

Besuchen Sie unsere Website unter <http://www.ivanti.de>
Sprechen Sie mit einem Berater: +49 (0)69 941 757-0

Kontaktieren Sie uns per E-Mail: contact@ivanti.de
Landesspezifische Büros finden Sie unter: <http://www.ivanti.de>