

Ivanti Voice

Ivanti[®] Voiceは、ITSMのためのIvanti Neuronsと電話システムを組み合わせ、完全に統合された音声対応サービス管理ソリューションを提供します。

完全な着信呼自動分配 (ACD)、統合音声応答 (IVR)、スキルに基づくルーティング、スクリーンポップ機能により、より優れたカスタマーエクスペリエンスを提供し、コール処理を改善します。

完全に統合されたコンタクトセンター・サービス管理ソリューションにより、サービスレベルおよび生産性の向上とコスト削減を両立させます。



発信者のエクスペリエンスを向上

コールセンターに関するお客様の苦情の中で最も多いのは、情報を繰り返し伝えなければならないことです。

Ivanti Voiceでは、顧客データとオペレーター画面がコールとともに移動するため、次のオペレーターにはその前のオペレーターと同じ情報が表示されます。

チケットや連絡の記録に基づいて、優先度の高いお客様を認識し、他の電話よりも先に対応します。

パスワードのリセット、変更リクエストの開始と承認、またはサービス管理のステータス確認などの電話対応をセルフサービス化することにより、コストを削減できます。

完全なサービスデスク・コンタクトセンター・ソリューションの実行に必要なすべてのコンポーネントを1つのソリューションで提供します。

オペレーターの生産性向上

サービス管理・アプリケーションに関連する問い合わせおよびインシデント情報を自動的に表示する「スクリーンポップ」で、オペレーターの時間を節約できます。

コールは、タイプ、優先度、または待ち時間に基づいて強調表示し、さまざまなキューに振り分けることができます。

IVR入力データとアプリケーションデータを使用して発信者情報と問い合わせ理由を識別することにより、コールの転送を最小限に抑えます。

統合されたエンドツーエンドソリューション

Ivanti Voicelは、オンプレミスとクラウドの両方でITSMのためのIvanti Neuronsの導入をサポートするように構築されており、さまざまなサービス業務に次の3つの主要コンポーネントの統合を提供します。

1) オペレーター、2) ビジネスデータ、および
3) コンタクトセンター環境で使用される主要メディア (電話)。
より迅速で効率的なサービスを実現することで、現在のレベル以上に顧客満足度を高めることができます。

この統合された音声対応のアプローチにより、どんな組織でも戦略的なビジネスイニシアチブとより連携を高めながら、サービスコストを大幅に削減し、顧客満足度を向上させることができます。

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