

Ivanti Voice

Ivanti® Voice 配合 Ivanti Neurons 神经元IT服务管理和您的电话系统, 缔造一个全面集成、支持语音的服务管理解决方案。借助完全自动呼叫分配(ACD)、集成语音响应(IVR)、基于技能路由和弹屏功能, 提供更好的客户体验, 改善呼叫处理质量。通过完全集成的呼叫中心服务管理解决方案, 在提升服务水准和效率的同时降低成本。



提升您的呼叫用户体验

被迫重复提供信息是客户投诉呼叫中心的最常见原因之一。有了Ivanti Voice, 客户数据和座席屏幕会随着呼叫转移, 因此转接座席将掌握与上一座席相同的信息。根据工单或联系记录, 识别并处理优先客户的呼叫。通过支持电话的自助服务来完成重设密码、发起和批准更改请求、检查服务管理状态等, 从而降低成本。一款产品, 为您提供运行完整服务台联络中心解决方案所需的所有组件。

提高座席工作效率

在服务管理应用程序中自动“弹屏”显示相关联系人和事件信息, 为座席节省时间。呼叫可以高亮显示, 或根据类型、优先级或排队时间分成多个队列。

呼叫转接次数可降到最低, 因为呼叫者信息和呼叫原因已通


过IVR输入和应用数据识别。这意味着呼叫首次接入即可由正确的代理接听。您可以确保呼叫得到正确的座席或团队处理, 减少无效的呼叫处理时间, 节约总体成本。

集成化的端到端解决方案

Ivanti Voice专为支持Ivanti Neurons神经元IT服务管理的内部和云端部署而设计, 它整合了任何服务交付都需要的三个主要组成部分: 1) 代理; 2) 业务数据; 以及3) 所有联络中心环境中使用的主要媒介——电话。现在, 您可以更快、更高效地提供服务, 提让客户满意度实现飞跃。这款支持语音的集成式方案可确保任何企业都能够更好地配合业务的战略发展, 同时大幅降低服务成本, 提高客户满意度。

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".

ivanti

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