

# Effektives Routing per Sprachdialog



ERLEBEN, WAS VERBINDET.



## Interactive Voice Response Business

Um Anrufer an die richtigen Ansprechpartner weiterzuleiten, bedarf es einer effektiven Vorselektierung. Mit Interactive Voice Response Business bieten Sie optimalen Service, der Ihre Anrufer schneller ans Ziel bringt und zugleich eine deutliche Entlastung der Agenten ermöglicht.

### Ein direkter Weg ohne Umstände

Mit Interactive Voice Response Business (IVR Business) identifizieren Sie das Anliegen von Kunden oder Interessenten unkompliziert per Sprachdialog. Dabei erfolgt die Navigation für Ihre Anrufer per Sprachsteuerung (ASR) oder wahlweise über die Telefontastatur (DTMF). Sie haben die Steuerung des Call Flows selbst in der Hand – über eine optimierte Oberfläche gestalten Sie per Drag-and-drop den gewünschten Routing-Ablauf, um Ihre Anrufer effizient mit der richtigen Zielrufnummer oder der gewünschten Sprachansage zu verbinden. Und dies bei Bedarf individuell für jede Ihrer Servicenummern.

### Call-Flow-Management und Detaillierte Statistiken

Konfigurationsparameter wie quotenbasierte Anrufverteilung, ein Blacklist-/Whitelist-System oder Mapping-Bausteine (z.B. der Anrufursprung) erleichtern das Management des Call Flows, während ein präzises Monitoring und die Historie ständigen Überblick gewährleisten. Entscheiden Sie sich für das Sprachportal IVR Business und qualifizieren Sie die Anrufe bereits im intelligenten Netz der Telekom. Damit erleichtern Sie nicht nur Ihren Teams vor Ort die Arbeit, sondern sorgen durch die schnelle und direkte Verbindung mit dem richtigen Ansprechpartner auch für mehr Kundenzufriedenheit.

### Entscheiden Sie sich für Interactive Voice Response Business, wenn

- Sie Ihre Contact-Center-Technik in die sichere Cloud der Telekom verlagern wollen,
- Sie Ihren Sprachdialog flexibel selbst gestalten und dadurch Gespräche vorqualifizieren wollen,
- Sie trotz verschiedener Standorte ein einheitliches Monitoring und eine präzise Statistik der Anrufe wünschen,
- Sie auf besten Service sowie einen jederzeit verantwortlichen Ansprechpartner vertrauen möchten.

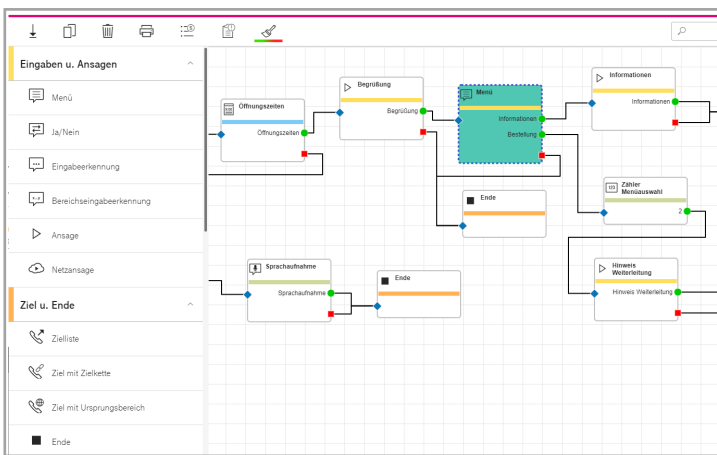
# Interactive Voice Response Business

## Sie haben die Steuerung selbst in der Hand

Mit Interactive Voice Response Business verlagern Sie Ihre Konfigurations- und Statistikabrufaktivitäten in die Cloud, wo Sie Ihren Call Flow selbstständig den zeit- und ortsbedingten Erfordernissen anpassen können. Vielfältige Einstellungsmöglichkeiten, z.B. die Änderung von Zielrufnummern, gewährleisten einen effektiven Ablauf des Routings und sorgen so für eine optimale Auslastung Ihrer Mitarbeiter.

### Leistungsmerkmale im Überblick

- Zeit- und kosteneffizienteres Routing durch Vorselektion
- Vollumfängliches, web-basiertes Call-Flow-Management
- Zahlreiche Modulbausteine konfigurierbar, z.B. prozentuales und quotenbasiertes Routing, IVR-Menüs (ASR oder DTMF) oder Anrufer-sprung, Änderung von Zielrufnummern
- Ausführliche Reporting- und Monitoring-Funktionen durch umfangreiche Anrufer- und Zählerstatistiken
- Anrufbeantworterfunktion im Netz (Sprachaufnahme)



**Routing-Profil erstellen und bearbeiten.** Im Routing-Designer konfigurieren Sie mithilfe von Modulbausteinen per Drag-and-drop schnell und einfach Ihren individuellen Call Flow. Verschiedene Parameter, wie Zeitfenster, IVR-Menüs oder die Zielrufnummern, lassen sich so bequem anpassen.

### Mit Interactive Voice Response Business haben Sie außerdem folgende Möglichkeiten

- Management der Routing-Profile
- Verwaltung aller benötigten Ressourcen (z.B. Ansagen, Black- und Whitelist, Zeitfenster, Ziellisten)
- Audiomanagement (Text-to-Speech oder Audio-Files)

Bezeichnung T1	Text-to-speech T1	Dateiname T1	Sprache T1	Aktiv T1
Begrüßung	Herzlich Willkommen ...	Begrueßung.mp3	Deutsch	✓
Sprachaufnahme	Herzlich Willkommen ...	Sprachaufnahme.mp3	Deutsch	✓
Menü	Sie möchten mehr über...	Menue.mp3	Deutsch	✓
Menü Keine Übereinstimmung	Leider konnten wir k...	MenueKeineÜbereinstimmung.mp3	Deutsch	✓
Menü Keine Eingabe	Leider konnten wir k...	MenueKeineEingabe.mp3	Deutsch	✓
Hinweis Weiterleitung	Kleiner Hinweis: Sie...	HinweisWeiterleitung.mp3	Deutsch	✓
Informationen	Wir freuen uns sehr ...	IVR_BusinessInfo.mp3	Deutsch	✓

**Steuerung der Ressourcen.** In der Verwaltung können Sie diverse Parameter wie Black- und Whitelist oder Ansagedateien konfigurieren und später im Routing-Designer verwenden. Außerdem lassen sich hier Sprachaufnahmen verwalten.

### Kontakt

Mehr Informationen erhalten Sie im Internet unter [www.telekom.de/contact-solutions](http://www.telekom.de/contact-solutions) oder unter der kostenfreien Rufnummer **0800 33 08223**.