

# Das Sprachportal für Ihre Kunden



ERLEBEN, WAS VERBINDET.

## Interactive Voice Response Professional

Kunden schneller ans Ziel bringen und gleichzeitig Ihre Mitarbeiter entlasten: diesen effizienten Service schaffen Sie mit Interactive Voice Response Professional. Das Sprachportal wickelt Geschäftsvorfälle in der telefonischen Kundenbetreuung vollständig oder in Teilen automatisiert ab – von der Vorqualifizierung der Anrufe bis hin zu fallabschließenden Selfservices. Dank modernster Spracherkennungstechnologie bieten Sie Ihren Kunden zu jeder Zeit genau den richtigen Service.

### Zukunftsfähiges Sprachportal für mehr Möglichkeiten

Mit Interactive Voice Response Professional profitieren Sie von allen Vorteilen eines modernen Sprachportals, ergänzt durch eine persönliche Betreuung und 24/7-Service durch die Telekom. Die Einsatzmöglichkeiten sind vielfältig – ob Identifizierung verschiedenster Kundenanliegen mit neuesten Spracherkennern oder Selfservices, mit denen Sie jederzeit Ihre Kunden optimal betreuen. Gemeinsam mit Ihnen gestalten wir individuelle Sprachdialoge von der Prüfung einzelner Worte bis hin zu offenen Fragestellungen („Was kann ich für Sie tun?“). Sorgen Sie zusätzlich durch Grammatik-Tuning im täglichen Einsatz dafür, dass Ihre Kunden z.B. auch mit Dialekt sofort verstanden werden.

### Kostensparende Prozesse für mehr Entlastung

Setzen Sie das Fachwissen Ihrer Mitarbeiter gezielt dort ein, wo es gebraucht wird, und nutzen Sie vorgeschaltete Selfservices bei Standard-Dialogen. Dafür bietet Interactive Voice Response Professional eine Vielzahl praktischer Funktionalitäten. Durch eine Integration Ihrer Systeme kann sich der Anrufer, z.B. durch seine Kundennummer, bereits im Sprachdialog identifizieren. Anschließend wird er direkt zum passenden Ziel oder in einen weiteren sprachgeführten Selfservice geroutet. Kunden können so beispielsweise Vertragsänderungen selbstständig vornehmen und optional per SMS oder E-Mail bestätigen lassen. Der Versand erfolgt dabei automatisch aus dem Sprachportal.

### Sichere Cloud-Lösung für mehr Flexibilität

Mit der Telekom haben Sie einen starken und erfahrenen Partner an Ihrer Seite. Von der Konzeption bis zur Realisierung, aber auch im täglichen Einsatz sind unsere Experten für Sie da. Denn, keine Frage, die Markt- und Kundenanforderungen ändern sich stetig. Zusätzlich können Sie auch selbstständig eigene Ansagen per Text-to-Speech (TTS) erstellen und einbinden, jederzeit Voice-Files austauschen und Zielrufnummern ändern. Das geht besonders einfach in der Web-Oberfläche, denn die Interactive Voice Response Professional erhalten Sie als sichere Cloud-Lösung. Investitionen in teure Technik oder Software sind nicht nötig: Sie zahlen nur das, was Sie auch nutzen.

# Interactive Voice Response Professional

## Die richtige Wahl für jederzeit Besten Service

Mit Interactive Voice Response Professional entscheiden Sie sich für eine maßgeschneiderte Lösung mit exzellentem Service zu jeder Zeit – und zahlen dabei nur das, was Sie wirklich brauchen. Dank modernster Spracherkennung sowie einer Vielzahl an individuellen Routingmöglichkeiten gestalten Sie Ihren Kundenservice einfacher, komfortabler und effizienter.

### Leistungsmerkmale im Überblick

- Mit Spracherkennung oder Ziffernwahl (DTMF) Kundenanliegen identifizieren
- Leistungsfähige Automatic Speech Recognition (ASR), die Schlüsselwörter oder auch ganze Sätze sicher erkennt
- Interaktion mit Ihren Backend-Systemen oder Datenbanken
- Durchführung von Tuning-Maßnahmen im Live-Betrieb
- E-Mail und SMS aus der Sprachapplikation an Anrufer versenden
- Individuelle Statistik der Anrufe – auch über verschiedene Standorte

### In Verbindung mit der Interactive Voice Response Professional bieten wir Ihnen zusätzlich

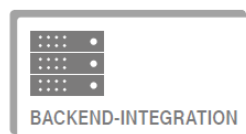
- umfangreiche Beratung von der Konzeption bis zur Realisierung
- Unterstützung und Beratung beim Dialogdesign und bei der Entwicklung von Stimm- und Klangkonzepten
  - Geschulte Sprecher/-innen
  - Tonstudioleistungen (Mischen von Voice und Musik; Nachbearbeitung vorhandener Voice-Files)
  - Erstellung von professionellen Aufnahmen nach Kundenanforderung
- Kombination mit der Automatic Call Distribution (ACD) der Telekom



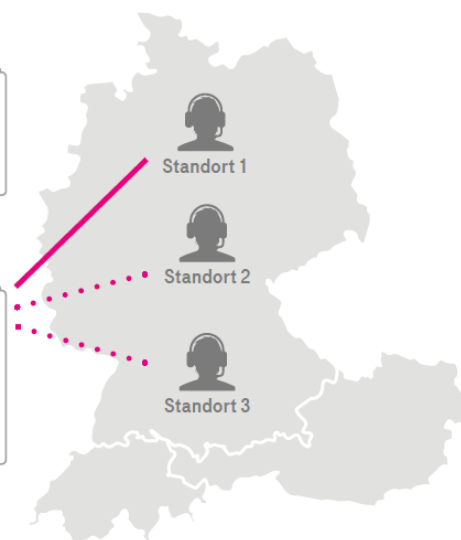
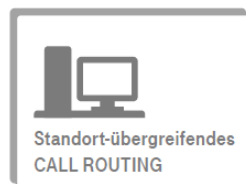
### 1. VORQUALIFIZIERUNG/VOLLSTÄNDIGER SELFSERVICE

#### INTERACTIVE VOICE RESPONSE PROFESSIONAL

- Ziffernwahl (DTMF) und Text-to-Speech (TTS)
- Spracherkennung für offene Dialoge
- Tools für Steuerung und Reporting
- VoiceXML-Sprachapplikationen
- Grammatik-Tuning
- Web-Oberfläche



### 2. CALL ROUTING



### 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**.