



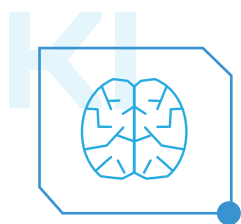
SYSTEM LAYER

IVR, ICC, KI

Optimierung der Customer Experience

Im System Layer können alle Kommunikationskanäle mit interaktiven Aktionen verknüpft werden, die auf eine Optimierung der Customer Experience abzielen, wie z.B. eine IVR (Interactive Voice Response), ICC (Interactive Call Collector), Chatbots, eine Self-Service-Struktur oder Maßnahmen zur Qualitätssicherung. Cognitive Computing bildet hier die Grundlage für die bei telerion zugrunde liegende Künstliche Intelligenz (K.I.).

In der telerion End-to-End Lösung kann aus diesem Layer heraus z.B. dem Anrufer ein Feedback über die voraussichtliche Wartezeit gegeben werden, während er gleichzeitig darüber informiert wird, über welchen alternativen Kontakt die Service-Aufnahme schneller erfolgen könnte.



KÜNSTLICHE INTELLIGENZ

Alle Anfragen ad-hoc bedienen, effizient an Live-Agenten weiterverteilen und zugleich effektive Qualitätssicherung praktizieren – das ermöglicht derzeit der Einsatz von K.I. in der Kundenkommunikation.



COMMUNICATE WITH EVERYONE. EVERYWHERE.



IVR

IVR – Interactive Voice Response

Unser IVR-Modul wurde gezielt für die modernen Ansprüche kritischer Kunden entwickelt. Der zentralisierte Einsatz in JEDER Cloud wird ermöglicht durch spezifische Schnittstellen und Features, welche die reibungslose Integration und Interaktion mit anderen Plattformen und Diensten ermöglichen.

Obwohl das Modul bewusst für den Einsatz in der Cloud entwickelt wurde, bietet es auch alle gängigen Standard-Features einer traditionellen IVR, wie z.B. Zifferauswahl per DTMF, flexibel und kurzfristig konfigurierbare Sprachansagen, multilingualen Support, etc. Darüber hinaus stehen auch innovative Features zur Verfügung, wie z.B. VoiceXML, CCXML, text-to-speech-Konvertierung, SIP-Integration mit Virtual Circuits, ACD- oder PBX-Systemen und Web-Diensten.

Schnell, individuell und flexibel erfolgt auch die Einbindung von Payment-Servern, multilingualen Diensten oder voll- bzw. teilautomatisierter Self-Service-Diensten.

Anrufaufzeichnung und zentralisierte Datenspeicherung sind bei der telerion IVR bereits integriert, auch die Möglichkeit für Live-Call-Monitoring – random oder nach spezifischen Auswahlkriterien (Sprachoption, IVR-Zweig, Nebenstelle, Agent, etc.) – ist enthalten.

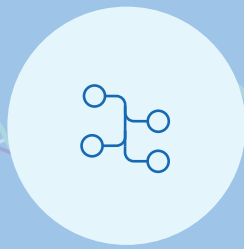
Wichtigste Leistungsmerkmale:

- Vector-basierte IVR-Konfiguration
- Zuweisung von directory numbers oder directory trunks
- Zahlerfassung über DTMF
- Spracherkennung
- Text-to-Speech (TTS)
- Sprachansagen
- VoiceXML kompatibel
- Einfache Integration von Web-Diensten
- Anrufaufzeichnung und -speicherung
- Integrationsoptionen:

- Multichannel über den Channel Layer
- Payment Server
- CRM



COMMUNICATE WITH EVERYONE. EVERYWHERE.



ICC

ICC – Interactive Call Collector

Üblicherweise erfolgt die Anruf-Aufnahme und -Bearbeitung in einer Standard-IVR (Interactive Voice Response), in der Anrufer per Zahlauswahl oder Spracherkennung durch ein Informationsangebot navigieren und, je nach Anliegen, im Anschluss ggf. an einen Live-Agenten durchgestellt werden.

Das Modul „Interactive Call Collector“ (ICC) ist ein zusätzlicher Kommunikationskanal, der neben seiner besonders ausgeprägten Kundenfreundlichkeit auch der Call-Qualifizierung dient.

Der potentielle Anrufer, der in einer App oder auf einer Webseite nach Informationen sucht, wird interaktiv durch den auf seinem Bildschirm visuell abgebildeten Call Flow geführt. Dabei lässt sich sein Informationsbedarf konkret identifizieren und er kann direkt dem Bereich, der seine Fragen beantwortet, zugeordnet werden, ohne hierfür einen Anruf tätigen zu müssen.

Nun hinterlässt der Anrufer seine Kontaktdaten und erhält einen Hinweis auf die voraussichtliche Wartezeit für einen Call Back. Sobald der nächste Live-Agent frei ist, wird der Call Back durchgeführt und der Kunde führt sein Gespräch bereits mit dem richtigen Ansprechpartner, ohne im Vorfeld eine IVR durchlaufen bzw. in einer Warteschleife ausharren zu müssen.

Der ICC spiegelt die IVR im Web. Nicht nur werden die Informationen des Call Flow visuell abgebildet, auch können die jeweiligen Sprachansagen abgespielt werden, Auswahlen können getroffen und Informationen eingegeben werden, anhand derer letztendlich der bevorstehende Call vorab „einsortiert“ wird (Sprache, Status, Themenbereich, Kontaktdaten, etc.).

Der ICC ersetzt nicht das tatsächliche Gespräch mit dem Live-Agenten, er ist lediglich eine weitere Option zur Kontaktaufnahme mit dem Call Center, z.B. für diejenigen, die Informationen lieber visuell aufnehmen und verarbeiten anstatt über das Gehör, oder aber für die Vermeidung von längeren Wartezeiten am Telefon.

Der Vorteil für Call Center liegt darin, einen vorübergehenden Anstieg des Anrufvolumens oder Kapazitätsengpässe aufgrund von Mitarbeiter-Fluktuation besser bewältigen zu können.

Nicht nur im Hinblick auf SLA-Vorgaben, sondern vor allem da auf diesem Wege dem Anrufer eine sehr positive Customer Care Experience geboten wird.

In der telerion End-to-End Lösung kann aus diesem Layer heraus z.B. dem Anrufer ein Feedback über die voraussichtliche Wartezeit gegeben werden, während er gleichzeitig darüber informiert wird, über welchen alternativen Kontakt die Service-Aufnahme schneller erfolgen könnte.

