

Interactive Voice Response (IVR)



TS UC
Modul IVR

Version 4

**Besseren Service durch ein flexibles
Sprachdialogsystem**





TS UC Modul IVR Sprachportal

Mit dem TS UC Modul IVR Sprachportal erhalten Sie ein flexibles Grundsystem, auf dessen Basis kundenindividuelle Anforderungen an ein IVR System erfüllt werden können.

IVR oder Sprachdialogsysteme werden verwendet um dem Anrufer Routineauskünfte zu geben oder Kundenservice effizienter zu gestalten. Prozessabläufe im Unternehmen können durch die Automatisierung beschleunigt und vereinfacht werden.

- Sprachportal der TS UC Software Produkte
- Menüs, Ansagen und Informationen - Steuerung per Telefon Tastatur (DTMF)
- "Scripting" für individuelle Vorgänge
- Erfassung von Vorgängen in der Datenbank für Auswertungen

Einsatzbereiche

- Automatische Vermittlung
- Gesprächsvorqualifikation und Anruferidentifizierung
- Self Serviceanwendungen mit Datenbankabfragen
- Automatisierte Qualitätsbefragungen
- Rückrufservice z.B. in Verbindung mit **TS UC Modul CallBack**

Die Konfiguration erfolgt über den TS ServerAdministrator für TS UC Softwareprodukte.

Ansage bzw. Sprachfiles werden durch den Kunden in einem .wav Format, ein- oder mehrsprachig zur Verfügung gestellt.

Dieses Modul erhält nur projektspezifische Freigaben!

Rev. 02.2015