



b+s Interactive Voice Response (IVR)

Benutzerfreundliches, leicht integrierbares
Spracherkennungssystem mit offenen Standards.

Oft sind Spracherkennungssysteme für Kunden die erste, unpersönliche Anlaufstelle und damit die Visitenkarte eines Unternehmens. Mit der b+s IVR (Interactive Voice Response) verhelfen Sie Ihrer telefonischen Kundenkommunikation zu einem professionellen Auftritt.

Das Spracherkennungssystem (IVR) von b+s entspricht der modernen Kundenerwartung und bietet vereinfachte Business-Integration, die nötige Flexibilität sowie die damit einhergehende Effizienzsteigerung. b+s IVR ist eine äusserst zuverlässige und stabile Plattform und seit 1995 mit einer nachweislich erfolgreichen Bilanz im Einsatz.

Offene Standards, modulare Architektur und zuverlässige Stabilität

b+s IVR ist eine offene, Software-basierende Kommunikationsplattform, die standardmässig auf Windows Server läuft. Sie bildet eine einzigartige Symbiose aus eigenständiger Funktionalität und nahtloser Integrierbarkeit in bestehende Contactcenter-Umgebungen.

Die modulare Systemarchitektur und die offenen Schnittstellen ermöglichen eine einfache Integration in praktisch jede Contactcenter-Umgebung und bieten eine schier unlimitierte Kommunikationsfähigkeit. b+s IVR lässt sich von der Cisco UCCE Plattform mittels Script steuern und wird so zum integralen Bestandteil einer umfassenden Kundeninteraktionslösung.

Die b + s IVR ist in zahlreichen Single- und Multi-Site-Standorten um den ganzen Globus installiert und bietet aussergewöhnliche Stabilität und Robustheit. Funktionen wie z.B. automatische

Kunden-Segmentierung, Lastverteilung und Skill-basiertes Routing stellen sicher, dass Kunden schnell und effizient an die richtige Ressource weitergeleitet werden.

Standard Funktionen

- Selbstbedienung
- Einfaches Testen und Debuggen von Anwendungen mit integrierten Debugging Tools.
- "Prompt-and-collect"-Funktionalität zur Erfassung von Benutzerdaten wie Passwörter oder Konto-Identifikation, welche an Agenten weitergegeben werden können.
- Möglichkeit, Webinhalte zu extrahieren, analysieren und dem Anrufer zur Wiederverwendung zu präsentieren.
- Echtzeit Reporting
- Anrufer in der Warteschlange können Rückruf anfordern, indem sie ihre Telefonnummer eintippen.
- Shared alerting – Wenn ein Kunde eine Nummer wählt, kann b+s IVR mehrere Anschlüsse gleichzeitig klingeln lassen, z.B. im Büro, zuhause oder auf Handy.
- Shared alerting delayed – b+s IVR kann ein Telefon eine bestimmte Zeitspanne klingeln lassen, und danach alternative Nummern anrufen.
- Deployment mit oder ohne Cisco Unified Communications Manager (CallManager).
- Bei Multisite Deployments kann „pre-routing“ eingesetzt werden, um das Netzwerk zu instruieren, die Anrufe an dasjenige IVR/Contactcenter zu senden, welches für die Bearbeitung am besten geeignet ist.



- Es können mehrere IVRs installiert werden, die zusammen als ein einziges System funktionieren, wobei Anrufe lokal oder zentral terminiert werden können.
- Umfragen – der Anrufer kann nach Abschluss des Gespräches an Umfrage teilnehmen. Die eingegebenen DTMF-Antworten werden gespeichert.
- Hängt ein Anrufer in der Warteschlange auf, kann b+s IVR dem Agenten eine E-Mail mit der Telefonnummer des Anrufers senden.
- Informiert den Anrufer über seine Position in der Warteschlange anhand von exakten Echtzeit Daten.
- Benachrichtigt den Agenten beim Eingang eines neuen Calls.

Optionale Funktionen

- Unterstützung von Text-To-Speech (TTS) und Spracherkennung durch Integration mit Drittanbieter-Software.
- Unterstützt die Gestaltung von individuellen Statistiken anhand von Drittanbieter- Software.
- Zugriff via ODBC, SQL Server, Oracle, IBM DB2 und Sybase.
- Möglichkeit, in Warteschlange eine Voicemail zu hinterlassen, welche dann zu den Agenten geroutet wird.
- Telefaxe werden als E-Mail-Anhang zu Agenten gesendet.
- Outbound IVR Kampagnien: mit Cisco UCCE Outbound Option

Intelligent, effizient und Multisite-fähig

Die b+s IVR wurde entwickelt, um die unterschiedlichsten Contactcenter in ein einziges System zu integrieren. Dies ermöglicht im Netz ein Pre-Routing an die verfügbaren Agenten.

Anhand der Echtzeit-Daten werden Anrufe direkt an die Agentengruppen und Standorte gesendet, welche für die Bearbeitung am besten geeignet sind. Dank dieser intelligenten Routing-Fähigkeit werden Anrufe direkt an die zuständige Stelle geleitet. Dies hat erhebliche Kosteneinsparungen und ein optimales Return On Investment (ROI) zur Folge.

Bei mehreren Standorten kann b+s IVR zentral oder auf Standorte verteilt konfiguriert, gesteuert und überwacht werden – eine Vereinfachung für Wartung und Verwaltung.

Vorteile auf einen Blick:

- Einfache Business-Integration in vorhandene Contactcenter-Umgebungen.
- Zuverlässige und flexible Plattform für Contactcenter jeder Grösse und für PBX-, IP- oder gemischte Umgebungen.
- Offene, Software basierende Plattform mit maximaler Flexibilität und Kompatibilität.
- Unterstützt offene Standards.
- Zentrale Verwaltung und Reporting reduziert Personalkosten und erhöht die Flexibilität.
- Optimales ROI, geringe Cost of Ownership.

Systeminformation:

Unterstützte Cisco UCCE Versionen:

- 6.0 und höher

Unterstützte Betriebssysteme:

Windows 2003 und XP

Schnittstellen und Compressions:

- Telefonie: analog, ISDN, VoIP
- Compression: G.711, G.723, G.729
- Fax: T.38