

Integrierter Sprachserver CV1

Der Integrierte Sprachserver CV1 – Perfekter Anrufer-service schafft zufriedene Kunden

Ob Vertrieb, Versand, Service oder Hotline – der Kunde begegnet Ihrem Unternehmen meist am Telefon. Das Bild, das er dabei gewinnt, ist entscheidend für den weiteren Verlauf der Geschäftsverbindung. Der integrierte Sprachserver CV1 hilft Ihrem Unternehmen, schon beim ersten Kontakt einen guten Eindruck zu hinterlassen.

Seine Funktionen Sprachbox, Ansage vor Melden oder automatische Vermittlung führen Ihren Kunden schnell zum richtigen Ansprechpartner und sorgen so für minimale Wartezeiten – 24 Stunden am Tag, 7 Tage in der Woche. Kein Anruf geht verloren, Ihre Kunden können umgehend zufrieden gestellt werden.

Sprachbox

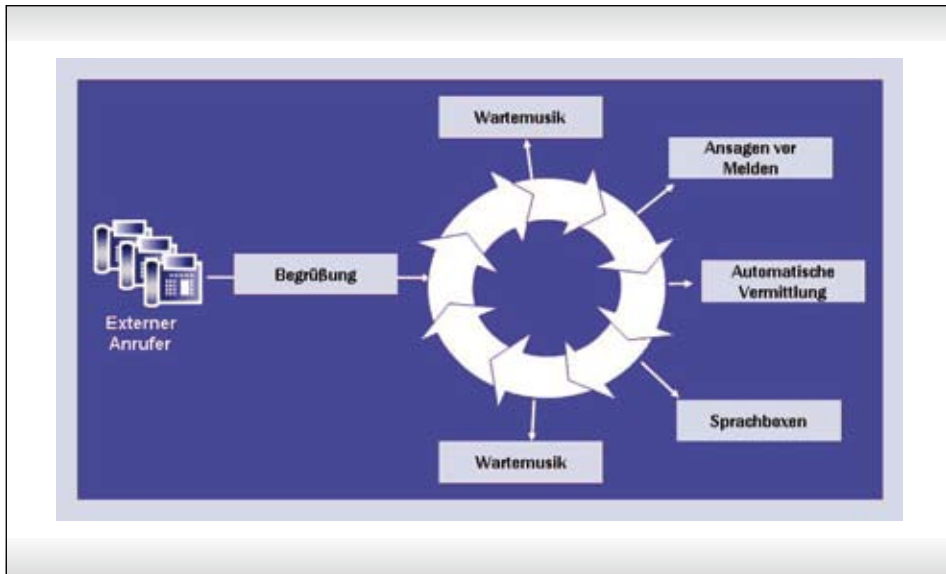
- Individuelle Anrufbeantwortung an jeder Nebenstelle mit persönlichem Ansagetext, Beantwortung von Anrufen auch bei „besetzt“ oder Abwesenheit vom Arbeitsplatz.
- Anrufer sind nicht an Geschäftszeiten gebunden: ihr Anliegen oder ihre Nachricht erreicht zu jeder Zeit den richtigen Empfänger.
- Automatische Signalisierung neuer Nachrichten – am Arbeitsplatz, zu Hause oder unterwegs auf das Handy. Die teilnehmer-spezifische Benachrichtigung wird einfach über die Eingabe der entsprechenden Rufnummer festgelegt.

- Bearbeiten (abhören, weiterleiten, löschen) von Nachrichten ist durch Eingabe des persönlichen PIN-Codes auch von außerhalb möglich.
- Gesprächsaufzeichnung mit Ansage von Datum und Uhrzeit.

Automatische Vermittlung

- Steigerung der telefonischen Erreichbarkeit und Entlastung der zentralen Vermittlung durch zielgerichtetes selbständiges Weiterverbinden: Im Begrüßungstext erhalten Anrufer den Hinweis auf die möglichen Vermittlungsziele (z. B. „1“ für Vertrieb, „2“ für Hotline, „3“ für Versand), aus denen die gewünschte Stelle ausgewählt wird. Dies geschieht in einer vom Anrufer auswählbaren Sprache und ist gemäß den Tages- und Geschäftszeiten unterschiedlich gestaltbar. Auch externe Ziele können als Vermittlungsziele definiert werden.
- Bei besetzten Zielen automatische Weitervermittlung zu einem Alternativziel (z. B. Zentrale). Ist auch dieses besetzt, erfolgt eine gesonderte Schlussansage.
- Steigerung der Kundenzufriedenheit, da diese schnell und direkt den gewünschten Ansprechpartner im Unternehmen finden.





Anrufverteilung mit Sprachserverunterstützung

Ansage vor Melden

- Freundliche Begrüßung aller Anrufer durch einen individuellen, mehrsprachigen und nach Zeitprofilen gestaltenden Begrüßungstext.
- Weitervermittlung an eine Nebenstelle/ Vermittlungsplatz, einen Sammelanschluss oder eine externe Rufnummer (auch im Mobilfunkbereich).
- Bei besetzten Ziele automatische Weitervermittlung zu einem Alternativziel (z. B. Zentrale). Ist auch dieses Ziel besetzt, erfolgt eine gesonderte Schlussansage.
- Einspielung von Musik (MoH) während der Wartezeit. Wartemusik (MoH)
- Zur Unterhaltung von wartenden Anrufern stehen 10 GEMA-freie Musikstücke zur Auswahl.

Über Avaya

Avaya ist einer der weltweit führenden Anbieter von Kommunikationsanwendungen für Unternehmen. Das Unternehmen bietet führenden Firmen und Organisationen weltweit Services rund um Unified Communications und Contact Center sowie weitere verwandte Dienste sowohl direkt als auch über Partner an. Unternehmen aller Größen verlassen sich auf Avayas moderne Kommunikationssysteme, um ihre Effizienz, Zusammenarbeit, Kundendienstleistungen und Wettbewerbsfähigkeit zu optimieren. Weitere Informationen finden Sie auf www.avaya.de.

AVAYA

INTELLIGENTE KOMMUNIKATION

Avaya GmbH & Co. KG
Kleyerstraße 94
D-60326 Frankfurt/Main
T 0800 GOAVAYA bzw.
T 0800 4628292
infoservice@avaya.com
avaya.de

Avaya Austria GmbH
Donau-City-Str. 11
A-1220 Wien
T +43 1 878 70-0
avaya.at

Avaya Switzerland GmbH
Hertistrasse 31
CH-8304 Wallisellen
T +41 44 878 1414
avaya.ch

© 2009 Avaya Inc. und Avaya GmbH & Co. KG. Alle Rechte vorbehalten.

Avaya und das Avaya-Logo sind Marken von Avaya Inc. und Avaya GmbH & Co. KG. und können in bestimmten Gerichtsbarkeiten eingetragen sein.

Alle durch ®, ™ oder SM gekennzeichneten Marken sind eingetragene Marken, Service-Marken bzw. Marken von Avaya Inc. und Avaya GmbH & Co. KG.

Alle anderen Marken sind das Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber.

LB3653 · GE · 03/09 WAK · Änderungen vorbehalten · Gedruckt in Deutschland auf 100% chlorfreiem Papier.