

PRODUCT BRIEF

Sprachdialogsystem Tiva



Tiva - intelligentes Sprachdialogsystem

Tiva ist ein intelligentes Sprachdialogsystem für den automatisierten Zugang zu Dienstleistungen und Informationen über das Telefon. Mit Tiva lassen sich schnell und einfach Applikationen und Sprachportale erstellen, die Ihren Kunden benutzerfreundlichen Service rund um die Uhr bieten. Darüber hinaus erhöhen Sie die Effizienz von Arbeitsabläufen und sichern sich einen schnellen Return on Investment.

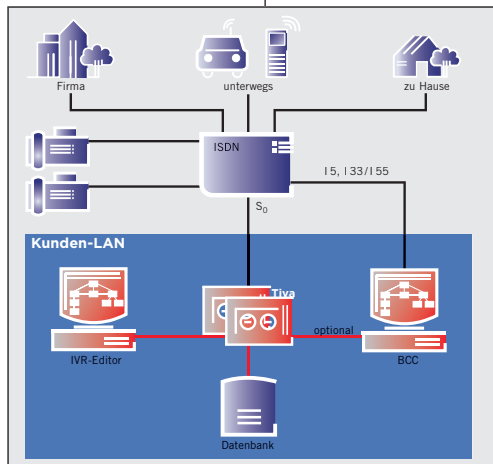
Avaya, einer der führenden Anbieter von Kommunikationssystemen und -dienstleistungen entwirft, entwickelt und managt Kommunikationsnetzwerke für über eine Million Unternehmen weltweit. Unsere Aufgabe sehen wir in der Entwicklung von Business Kommunikation nach Maß, die Ihnen durch intelligente Lösungen hilft, Produktivität sowie Rentabilität zu steigern und die Ihnen Freiräume für Ihre Kernkompetenz schafft: mehr Zeit und Ressourcen für Ihre Kunden.

Mehr Service für Ihre Kunden

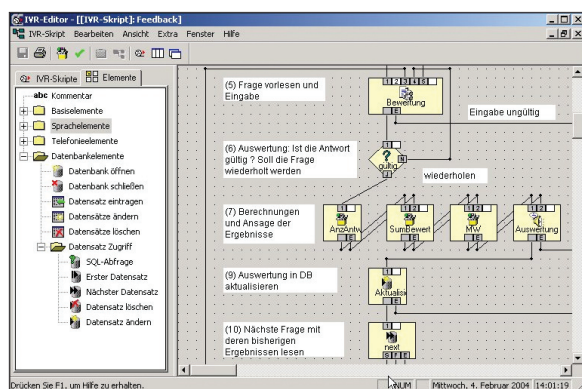
Mit Tiva können Sie Anrufern jederzeit und von überall aktuelle Informationsdienste anbieten. Textuell vorliegende Informationen können auch dynamisch vorgelesen werden über TTS (Text-to-Speech). Dies ist interessant für veränderliche Informationen, wie z. B. Wetterdienste, Verspätungsansagen, Veranstaltungen etc. Das erfolgt über eine Funktion, die Texte in Sprache umwandelt und sofort in Tiva zur Verfügung stellt. Die Automatisierung von Abläufen und Diensten verbessert die Erreichbarkeit und die Verfügbarkeit Ihrer Dienste für Ihren Kunden.

Mehr Effizienz für Sie

Besonders Call Center Betreiber und Unternehmen mit hohem Endkundenkontakt können von dieser innovativen Avaya Lösung profitieren. Mitarbeiter können gezielt von Routineaufgaben entlastet werden. Die optimierte Ressourcenplanung spart Kosten. Vorqualifizierung von Anrufern und komfortable Vermittlungsfunktionalitäten unterstützen eine schnelle und qualifizierte Anrufabwicklung. Neben der ständigen Erreichbarkeit und Verfügbarkeit ein weiterer Vorteil für Ihre Kunden.



Tiva Skripteditor



**Informationen und Dienste,
wo immer ein Telefon ist**

Ihre Vorteile

Erreichbarkeit

- Servicebereitschaft rund um die Uhr
- Verfügbarkeit Ihrer Dienstleistung überall da, wo ein Telefon ist
- Statt Warteschlange: neue, alternative Bearbeitungswege

Effizienz

- Keine Investitionen in die eigene Infrastruktur
- Weniger Personalkosten durch optimierten Mitarbeiterinsatz
- Schnellere Weitervermittlung an den richtigen Ansprechpartner durch Vorqualifizierung der Anrufe
- Einfaches Management von Leistungsspitzen im Call Center
- Höhere Mitarbeitermotivation durch Entlastung von Standardaufgaben

Servicequalität

- Angebot von aktuellen, innovativen, kostengünstigen Dienstleistungen per Telefon
- Gleichbleibende Freundlichkeit bei der Anrufannahme
- Schnelle, unkomplizierte Interaktion per Sprachdialog
- Professionelle Abwicklung von aktuellen Auskunftsdiensten wie Wetteransagen, Veranstaltungshinweisen, Flugverkehrinfos etc.

Flexibilität

- Steuerung des Dialoges über Spracherkennung (ASR) oder Telefontastatur (MFV/DTMF Tastentöne)
- Volle Integration in BCC möglich

Funktionen und Leistungsmerkmale

- Sprachdialogsystem mit grafischem Editor für Sprachapplikationen und Sprachportale
- Eingaben Spracherkennung (ASR) oder Telefontastatur (MFV/DTMF-Tastentöne)
- Komfortable Vermittlungsfunktionen wie Verbindungsauf-/abbau, Rückfrage, MakeIn, Transfer
- Aufzeichnen/Abspielen von Ansagen
- Möglichkeit, Sprachnachrichten als E-Mail zu versenden
- Vorlesen von textlich vorliegenden bzw. dynamischen Informationen wie z. B. Namen, Straßenzustandsberichten, etc. (TTS)
- Volle Integration in Business Call Center (BCC) möglich (Informationsaustausch, Konfiguration, Routen von Sprachnachrichten)
- Anbindung an Avaya Communication Server Integral 5 und Integral 55
- Datenbankbindung über ODBC in die Datenwelt des Betreibers
- Kaskadierbar

Über Avaya

Avaya ermöglicht Unternehmen durch Planung, Entwicklung und Management ihrer Kommunikationsinfrastruktur und -lösungen hervorragende Ergebnisse zu erzielen. Für über eine Million Unternehmen weltweit, darunter mehr als 90 Prozent der FORTUNE 500®, tragen Avayas integrierte Lösungen dazu bei, den Unternehmenswert zu steigern, die Produktivität zu verbessern und Wettbewerbsvorteile zu schaffen. Für große und kleine Unternehmen ist Avaya der weltweite Marktführer bei sicheren,

zuverlässigen IP-Telefoniesystemen, Kommunikationsanwendungen und Serviceleistungen über die volle Nutzungsdauer. Avaya fördert maßgeblich die Konvergenz von Sprach- und Datenkommunikation für Business-Anwendungen und zeichnet sich durch ein umfassendes, erstklassiges Leistungsportfolio aus. Avaya unterstützt seine Kunden auf der ganzen Welt bei der Nutzung bestehender und neuer Netzwerke, um somit hervorragende Geschäftsergebnisse zu erzielen.

AVAYA

COMMUNICATIONS
AT THE HEART OF BUSINESS

Avaya GmbH & Co. KG
Kleyerstraße 94
D-60326 Frankfurt/Main
T 0800 266-1000
infoservice@avaya.com
avaya.de

Avaya Austria GmbH
Graumannsgasse 7
A-1150 Wien
T +43 1 8 78 70-0
avaya.at

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