

Ansagen und Interactiv Voice Response (IVR)

Informationen sind Trumpf: BCC VoiceControl

Nicht immer können alle verfügbaren Mitarbeiter im Call Center das erwartete Anrufvolumen bewältigen. In der entstehenden Wartezeit sorgt BCC VoiceControl dafür, dass Ihre Kunden weiter in der Leitung bleiben. Musikeinspielungen und Ansagen informieren, warum sie nicht sofort mit einem Mitarbeiter sprechen können. Darüber hinaus können Ansagen auch als reine Begrüßung verwendet werden, um jeden Kunden freundlich zu empfangen und ihn willkommen zu heißen.

Tastatur- und Spracheingaben

Über Tastatur oder Spracheingaben kann sich der Kunde selbstständig durch ein interaktives Menü navigieren und seinen Service-Bereich wählen. Besonders erfolgreich ist BCC VoiceControl bei Direktbanken, bei denen zum Beispiel zwischen Vorgängen im Zahlungsverkehr oder Wertpapiergeschäft gewählt werden kann.

BCC VoiceControl bietet aber noch mehr Funktionen: Abfrage von Kunden- oder PIN-Nummern, das Hinterlassen eines Rückrufwunsches, Datenbankabfragen oder das Vorlesen von Kontoständen sind möglich. Unternehmen können mit BCC VoiceControl Dialoge auch vollständig automatisieren.

