

# Sprachdialogsystem Tiva

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 benutzerfreundliche Services rund um die Uhr eröffnen. Darüber hinaus erhöhen Sie die Effizienz von Arbeitsabläufen und sichern sich einen schnellen Return on Investment.

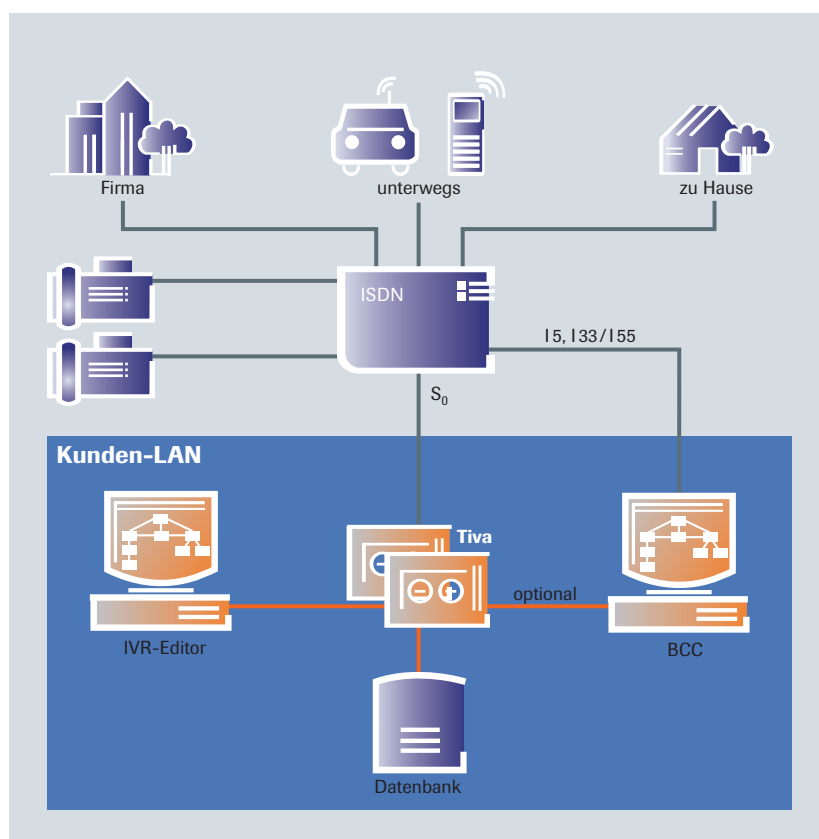
Services
Internet
Call / Contact Center
CTI / CRM
<b>Messaging</b>
Telephony
Networking

## Mehr Service für Ihre Kunden

Mit Tiva können Sie Anrufer 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 Tenovis Lösung profitieren. Mitarbeiter können gezielt von Routineaufgaben entlastet werden. Die optimierte Ressourcenplanung spart Kosten. Vorqualifizierung von Anrufen und komfortable Vermittlungsfunktionalitäten unterstützen eine schnelle und qualifizierte Anrufabwicklung. Neben der ständigen Erreichbarkeit und Verfügbarkeit ein weiterer Vorteil für Ihre Kunden.



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

# Sprachdialogsystem Tiva

## 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 Mitarbeiter-Einsatz
- Schnellere Weitervermittlung an den richtigen Ansprechpartner durch Vorqualifizierung der Anrufe
- Einfaches Management von Leistungsspitzen im Call Center
- Höhere Mitarbeiter-Motivation durch Entlastung von Standard-Aufgaben

### 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.

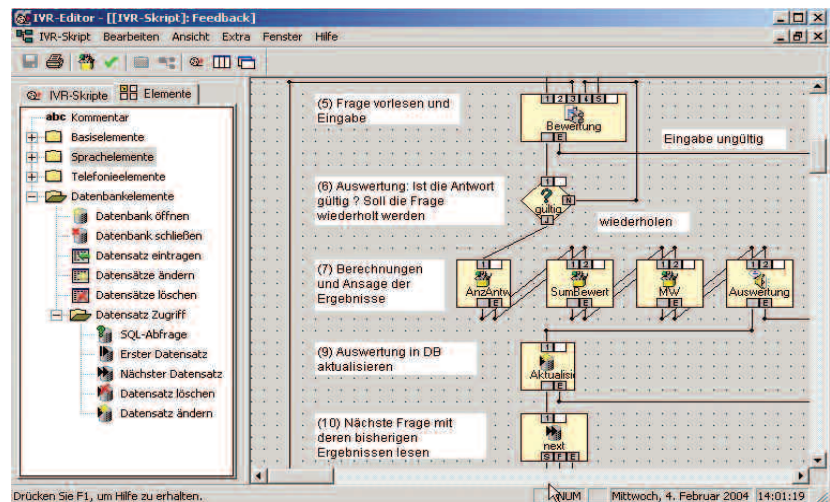
### Flexibilität

- 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, Makeln, 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 Tenovis Communication Server Integral 5 und Integral 55
- Datenbankanbindung über ODBC in die Datenwelt des Betreibers
- Kaskadierbar



### Tiva Skripteditor

www.tenovis.com  
kundendialog-center@tenovis.com

(Deutschland)  
T 0800 2661000  
F 0800 2661219

(International)  
T +49 69 7505-2833  
F +49 69 7505-2841

*Tiva – bei Anruf einfacher,  
schneller, komfortabler Service  
rund um die Uhr*