

Integrierter Sprachserver CV1

Der Integrierte Sprachserver CV1

Perfekter Anruferservice schafft zufriedene Kunden

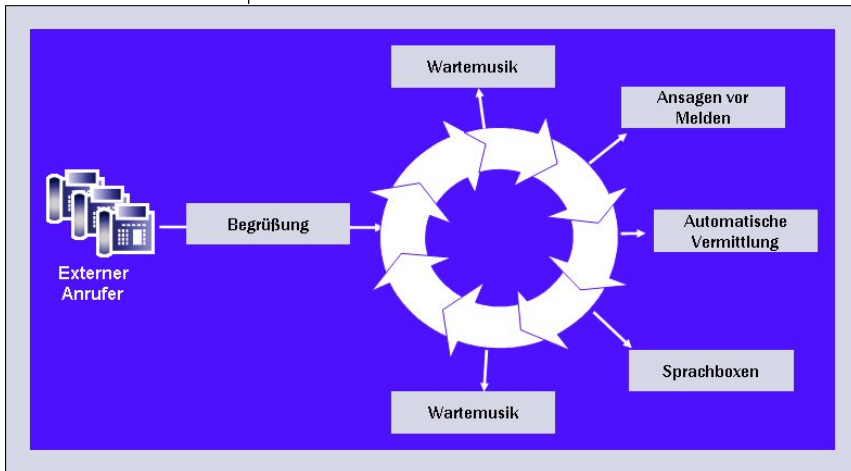


Ob Vertrieb, Versand, Service oder Hotline - der Kunde begegnet Ihrem Unternehmen meist am Telefon. Das Bild, das er dabei gewinnt, ist entscheidend für den weiteren Verlauf der Geschäftsverbindung. Der integrierte Sprachserver CV 1 hilft Ihrem Unternehmen, schon beim ersten Kontakt einen guten Eindruck 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 Haus oder unterwegs auf das Handy. Die teilnehmerspezifische 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.



Anrufverteilung mit Sprachserverunterstützung

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, im Unternehmen finden.
- Steigerung der Kundenzufriedenheit, da diese schnell und direkt den gewünschten Ansprechpartner

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 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.de