



OpenScape Contact Center **Call Director**

Unsere Integrierte Call Director IVR-Software:
intelligenter Self-Service leicht gemacht



Kundenzufriedenheit ohne die üblichen Kosten

Steigern Sie die Zufriedenheit Ihrer Kunden mit Self-Service-Optionen – und senken Sie Ihre Kosten ganz bequem

Sie müssen sich nicht ruinieren, um ein überzeugendes Kundenerlebnis zu schaffen.

Ihre Kunden wünschen sich Wahlfreiheit sowie einen schnellen und komfortablen Service. Ihre Ziele sind mehr Kundenzufriedenheit und geringere Betriebskosten. Es gibt eine Lösung, die all diese Anforderungen erfüllt: OpenScape Contact Center Call Director.

Mit dem optimierten Call Flow von Call Director IVR können Sie Ihren Anrufern schnell die gewünschten Ergebnisse liefern – ganz gleich, ob sie den Self-Service oder einen Live-Agenten in Anspruch nehmen.

Die Nutzung ist ganz einfach: Im Call Flow Editor können Sie per Drag&Drop bedarfsgerechte, individuelle Call Flows erstellen.

Außerdem können Sie Call Flow-Einstellungen in Echtzeit („on the fly“) vornehmen und so umgehend auf veränderte Anforderungen der Kunden oder des Contact Centers reagieren.

Self-Service-Funktionen

Anruferanfragen werden durch Call Director automatisch strukturiert, damit die Kunden schneller zum gewünschten Ergebnis kommen. Dabei können die Kunden jederzeit einen Agenten verlangen und verschiedenste Kontaktkanäle nutzen, was den Benutzerkomfort erheblich steigert.

IVR-Berichterstattung

Als integrierte Komponente von OpenScape Contact Center Agile und Enterprise kann OpenScape Contact Center Call Director jeden Kontakt umfassend analysieren. Detaillierte Berichte zeigen Ihnen, wo Anrufer das Gespräch beenden oder hängenbleiben. Sie können den ganzen Navigationspfad des Kontakts verfolgen, den der Kunde während der IVR-Verbindung beschritten hat.

Datenbank- und CRM-Anbindung

Durch die Integration von Call Director-Daten in Ihr CRM und andere Geschäftsanwendungen helfen Sie den Agenten, Anrufe effektiver zu bearbeiten. Damit Ihre Call Director-IVR-Anwendung verschiedenste externe Datenbanken und CRM-Systeme abfragen kann, stehen zahlreiche Integrationsoptionen zur Verfügung.

Einfache Transaktionen und Self-Service-Vorgänge werden weitaus besser gestaltet, ohne dass Sie ein komplexeres und teureres externes IVR-System implementieren müssen.

Einfach, leistungsstark, integriert und flexibel

Alles, was Sie für den Betrieb eines herausragenden Contact Centers brauchen

Zahlreiche IVR-Anwendungen

- Auto-Attendant mit Navigationsmenü-Ansage
- Erfassung eingegebener Ziffern
- Nachrichten und Begrüßungen
- Ansage der geschätzten Wartezeit oder der Position in der Warteschlange
- Dynamische Sprachsynthese von Zahlen in mehreren Formaten

Verfahren zu Weiterleitungs- und Warteschlangenprogrammen zusammenstellen.

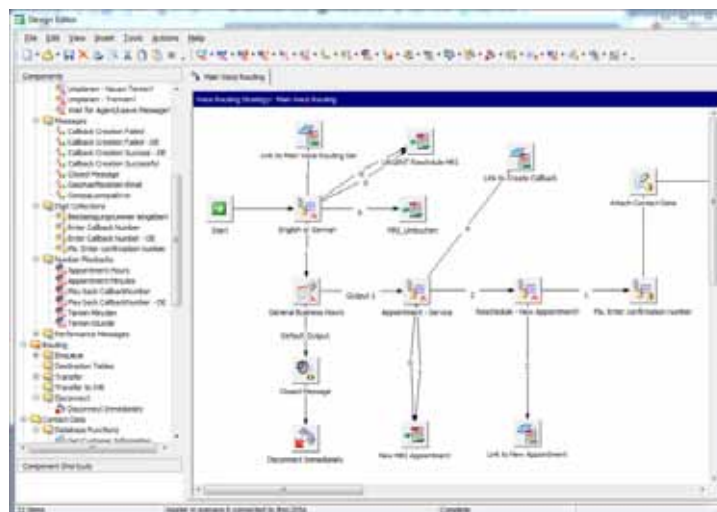
Änderungen an Call Flows können Sie intern und ad-hoc vornehmen. Das geht schnell, einfach und ohne professionelle Hilfe.

Grafische Erstellung von Call Flows

In der intuitiv nutzbaren Oberfläche von Design Center können Sie Call Director-Komponenten im Drag&Drop-

Flexibilität und Skalierbarkeit

Unser Call Director-IVR-System verarbeitet so viele oder wenige Anrufe wie nötig. Sie können die Kapazität also ganz bedarfsgerecht erweitern oder reduzieren.



Über Unify

Unify ist die Atos-Marke für Kommunikations- und Kollaborationslösungen. Als Herzstück des Atos Digital Workplace-Portfolios ermöglicht die Unify Technologie Organisationen jeder Größenordnung, ihre Zusammenarbeit neu zu gestalten und eine vernetztere und produktivere Belegschaft zu bilden, welche die Team Performance, das individuelle Engagement und die Geschäftseffizienz dramatisch verbessern kann.

Unify Produkte stehen für eine lange Tradition innovativer, zuverlässiger und flexibler Technologie. Ihr preisgekröntes intuitives Anwendererlebnis kann auf praktisch jedem Gerät und in jeder beliebigen Cloud- oder On-Premise-Umgebung bereitgestellt werden. In Verbindung mit den sicheren digitalen Plattformen, Branchenlösungen und Transformationsservices von Atos setzen sie den globalen Maßstab für eine umfassende und zuverlässige Kollaborationserfahrung, die Teams zu außergewöhnlichen Leistungen befähigt.

unify.com/de



Die in diesem Dokument enthaltenen Informationen beinhalten im Wesentlichen allgemeine Beschreibungen oder Leistungseigenschaften, die in der Praxis nicht unbedingt wie beschrieben gelten oder die sich infolge von Produktentwicklungen ändern können. Eine Verpflichtung zu den genannten Eigenschaften gilt nur dann, wenn dies ausdrücklich vertraglich vereinbart wurde. Verfügbarkeit und technische Spezifikationen können ohne Vorankündigung geändert werden.

Unify, OpenScape, OpenStage und HiPath sind eingetragene Warenzeichen von Unify Software and Solutions GmbH & Co. KG. Alle weiteren Unternehmens-, Marken-, Produkt- und Servicebezeichnungen sind Warenzeichen oder eingetragene Warenzeichen der jeweiligen Eigentümer. Copyright © Unify Software and Solutions GmbH & Co. KG, 2018. Alle Rechte vorbehalten.