

„Bitte sagen Sie mir kurz,
wie ich Ihnen behilflich
sein kann.“



AGILE CONVERSATIONAL IVR

Gewinnen Sie die Freude am Telefonieren zurück



„Guten Morgen, mit welcher Abteilung oder welchem Service darf ich Sie verbinden?“



„Ich möchte gerne mit dem Kundenservice sprechen.“



LASSEN SIE IHRE KUNDEN SPRECHEN

Voca ermöglicht Unternehmen die nahtlose Automatisierung von Kundengesprächen und internen Anrufen unter Verwendung der intuitivsten Form der Kommunikation — der Sprache. Präzise, hochmoderne Spracherkennungstechnologie macht das Anruferlebnis modern, einfach und fehlerfrei, mit Zero-to-Service-Bereitstellung in nur wenigen Tagen.

- Automatisieren Sie Anruferanfragen mit modernster Spracherkennung
- Flexible Anrufabläufe und einfache Optimierung der Bearbeitung von Sprachanfragen
- Intuitive selbst bedienbare Web-Management-Oberfläche mit umfangreicher Anrufanalyse
- Standardlösung, die Voice.AI- und Telefonie-Funktionen kombiniert und eine sofortige Bereitstellung und Bedienung ermöglicht



„Mit wem würden Sie gerne sprechen?“



„Mit Herrn David vom Produktmanagement“

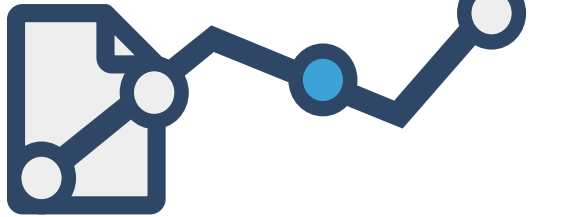


VERWENDEN SIE DIE SPRACHE DIE SIE LIEBEN

AudioCodes KI-basierte Spracherkennungs-Engine ermöglicht es Ihren Kunden, alltägliche Sprache zu verwenden, während komplexe Anrufmenüs und DTMF IVR-Navigation entfallen.

Mit einer modernen, integrierten Unterstützung für benutzerdefiniertes Vokabular kann Ihr Unternehmen sicherstellen, dass alle Sprachanfragen erfasst und korrekt verarbeitet werden.

- Sprachliche Kompetenz für den branchen- oder firmenspezifischen Fachjargon, der von Ihren täglichen Anrufern verwendet wird (Kontaktamen, Produktamen, Abteilungen, Dienstleistungen und Niederlassungen)
- Unterstützung für eine unbegrenzte Anzahl von Spracheingaben, so dass garantiert keine Sprachanfrage verpasst wird.
- Linguistische Optimierungsabdeckung in Echtzeit über die Voca-Web-Management-Schnittstelle



EINFACHES VERWALTEN IHRER CONVERSATIONAL IVR

Man muss kein Technikexperte sein, um Voca zu verwalten. Mit der selbst bedienbaren Voca-Web Management Oberfläche sind Sie Herr über Ihre eigenen Anrufe.

Optimieren Sie kontinuierlich Ihre Spracherkennungsabdeckung mit Freitext, um sicherzustellen, dass die Sprachanfragen Ihrer Anrufer korrekt bearbeitet werden, und sorgen Sie gleichzeitig für ein angenehmes Anruferlebnis über eine einfache Web-Plattform.

- Problemlose Gestaltung und Verwaltung des Ablaufs von Serviceabrufen
- Integrierte Anruf - und Sprachanalyse, welche die Wiedergabe von Anrufer-Sprachanfragen ermöglicht
- Nehmen Sie Ihre eigenen Sprachansagen auf, verwenden Sie vorab aufgezeichnete Prompts oder nutzen Sie die integrierte Text-to-Speech-Engine von Voca
- Erfordert keine technologischen Vorkenntnisse und kann problemlos von Telefonisten, Operatoren, dem Betrieb, dem Kundendienst oder jeder anderen Abteilung außerhalb der IT-Abteilung verwaltet werden



„Wie sind Ihre
Öffnungszeiten?“



„Unsere Öffnungszeiten sind:
Montag-Freitag 08:00-22:00
Samstag 10:00-20:00“

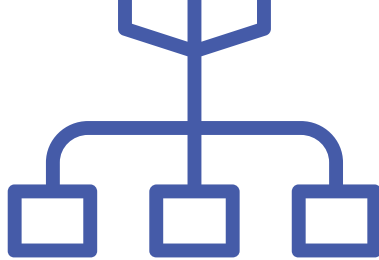


EIN INTELLIGENTES ANRUFERLEBNIS

Neben der einfachen Weiterleitung von Anrufen können Unternehmen, die ihr Anruferlebnis verbessern möchten, die intelligenten Bot-Funktionen von Voca nutzen, um den Anrufern einen modernen Service zu bieten.

- Sprachgesteuerte Textnachricht — Kunden können Informationen per Sprache anfordern und erhalten automatisch eine detaillierte Antwort als einfache Textnachricht auf ihr Mobiltelefon.

- Automatische Sprachantwort — Mit der in Voca integrierten Text-to-Speech-Technologie oder mithilfe von aufgezeichneten Ansagen können Kunden Antworten auf verschiedene Informationsanfragen durch Sprachantworten erhalten, die sofort während des Anrufs abgespielt werden.
- Erweiterte Anrufabläufe und Auslöser — von der automatischen Anrufsuche zum Erreichen von Kontakten über mehrere Geräte hinweg, bis der Anruf entgegengenommen wird, über mehrstufige Anrufmenüs auf der Basis von Sprache und DTMF bis hin zur Integration mit dem Schichtplan für diensthabende Mitarbeiter - Voca stellt sicher, dass kein Anruf jemals unbeantwortet bleibt.



IVR Plug & Play für Microsoft Teams

Voca lässt sich nahtlos mit Microsoft Teams verbinden, so dass Unternehmen alle bestehenden IVR-Funktionen beibehalten und gleichzeitig ihre Hauptleitung mit einem fortschrittlichen sprachgesteuerten Erlebnis aufwerten können — direkt über Microsoft Teams.

- Integrierte Konnektivität zu jedem verfügbaren Direct Routing SBC, keine zusätzliche Infrastruktur erforderlich
- Externe Anrufer erhalten ein Conversational IVR auf der Hauptleitung
- Bietet einen Go-to Voice Auto-Attendant für interne Benutzer
- Unterstützt Multi-Site-Admin-Verwaltung
- Nutzen Sie die vollständige Analyse des Anrufverkehrs und der Sprachanfragen, um wirklich zu verstehen, was die Kunden sagen



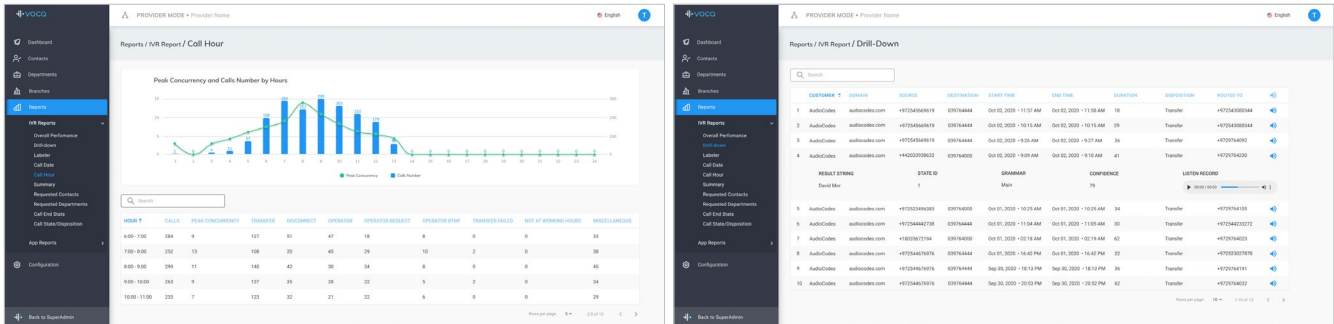
Architektur: Nutzung von Direct Routing SBC

Durch die Anbindung von Voca an Microsoft Teams wird externen Anrufern und internen Benutzern direkt auf der Hauptleitung eine automatische sprachgesteuerte IVR für die Anrufweiterleitung zur Verfügung gestellt.



Vollständige Analyse des Anrufverkehrs und der Sprache

Voca bietet umfangreiche Berichts- und Analysemöglichkeiten, wie z. B. Berichte über den Anrufverkehr, Statistiken zur maximalen Nutzung, Daten zum Ressourcenverbrauch und vollständige Audioaufzeichnungen, mit denen Sie hören können, was Ihre Anrufer tatsächlich sagen.





SICHERHEIT UND DATENSCHUTZ

AudioCodes Voca erfüllt die neuesten und strengsten Datenschutzstandards, einschließlich DSGVO, mit länderspezifischer lokaler Speicherung, um sicherzustellen, dass die Anrufdaten sicher bleiben.

Voca basiert auf der AudioCodes Familie von Session Border Controllern (SBCs) der Unternehmensklasse, die in einigen der weltweit größten Firmen eingesetzt werden. Dadurch wird sichergestellt, dass der ein- und ausgehende Anrufverkehr von Voca vollständig gesichert und verschlüsselt bleibt.



„Bitte sagen Sie mir kurz,
wie ich Ihnen behilflich
sein kann.“



Besuchen Sie uns
www.audiocodes.com/de



[Voca Channel](#)



[LinkedIn](#)



[facebook](#)