



next id

quality communication



Sprachautomatisierung

Intelligente Services im Kundendialog

Mit unserem IVR-System (Interactive Voice Response) lassen sich automatisierte Sprachdialoge - von der einfachen Ansage oder Aufsprache bis hin zu hochkomplexen Portallösungen - abbilden. Diese IVR-Services stehen Tausenden von Anrufern parallel zur Verfügung und können das Contact Center durch eine intelligente Vorqualifizierung oder Self-Services wirkungsvoll entlasten.



next id

quality communication

Sprachautomatisierung

Intelligente Services im Kundendialog

Ansagen

Im Kundendialog gibt es vielfältige Einsatzmöglichkeiten für Ansagen. Informieren Sie Ihre Kunden doch während etwaiger Wartesituationen über neue Produkte oder Angebote. Außerhalb der Geschäftszeiten erfährt Ihr Kunde, wann Sie wieder erreichbar sind oder wie er Sie in Notfällen kontaktieren kann. Nutzen Sie unsere vorproduzierten Ansagen oder laden Sie eigene Audios über unsere Schnittstelle hoch. Wir bieten Ihnen ein umfassendes Lösungsportfolio: Bis hin zu automatisierten „Text-to-Speech“ Diensten ist alles möglich.

Aufsprachen

Vom Kundenfeedback über Adressdatengenerierung im Rahmen von Gewinnspielen bis hin zu Mailbox-Funktionalitäten außerhalb der Geschäftszeiten oder bei Lastspitzen - lassen Sie Ihre Kunden zu Wort kommen. Die Aufnahmen können Sie über ein WebTool oder einen Telefonservice abhören, sich per E-Mail zuschicken lassen oder über eine Schnittstelle exportieren, ganz wie Sie es wünschen.

Self-Service

Viele Leistungen eines Contact Centers lassen sich automatisieren und entlasten so die Agenten und senken die Kosten. Kunden können sich – z. B. über die Eingabe einer Kundennummer – auf unserer IVR-Plattform authentifizieren. Durch Schnittstellen zu Ihrem CRM-System lassen sich dann Daten wie Lieferstatus oder ein Kontostand einfach abfragen.

Alle Leistungen im Überblick:

- > Skalierbare MassCalling-Plattform mit maximalen Anruferkapazitäten für optimale Erreichbarkeit auch in Peak-Zeiten
- > Unterstützung bei Sprachdialog-Konzeption und -Design
- > Programmierung der IVR-Plattform nach Ihren Vorgaben durch ein erfahrenes Inhouse-Entwicklerteam
- > Steuerung von automatisierten Servicediensten per Spracherkennung und/oder Tasteneingabe (dtmf)
- > Flexible Schnittstellen zu externen und internen Systemen
- > Integration beliebig vieler IVR-Features und Menüebenen
- > WebTools zur Administration und zur Auswertung Ihrer IVR-Dienste und Service-Rufnummern
- > Kombinierbar mit unserer MultiChannel ACD

Sprachportale

Durch den Einsatz einer zentralen Service-Rufnummer für Ihren Kundendialog vereinfachen Sie die Kontaktaufnahme und schaffen mehr Service-Komfort. Mit einem Sprachportal bieten Sie trotzdem weiterhin alle Bereiche Ihres Kundenservices an. Über performante Spracherkennung oder die Eingabe per Telefontastatur navigiert der Kunde eigenständig innerhalb des Serviceportals.

Nutzen Sie eine Service-Rufnummer im Offline Billing - z.B. 0900 Premium Rate - haben Sie zusätzlich die Möglichkeit, verschiedene Bereiche Ihres Kundenservices flexibel und wertorientiert abzurechnen.

Anwendungsbeispiel

Intelligentes Anrufmanagement in einem Reisebüro



Klare Vorteile

- > Sie optimieren und erweitern Ihr Erreichbarkeitsprofil
- > Steigerung der Kundenzufriedenheit durch kürzere Wartezeiten im Contact Center und Self-Service-Angebote
- > Einsparung von Personalressourcen im Contact Center

next id - Wir schaffen Mehrwert

Mit next id erhält Ihre Kommunikation mehr Wert. Wir bieten Ihnen Konzepte und Lösungen zur Kundenbindung, Erlösoptimierung und Vermarktung Ihrer Inhalte nach Maß. Als flexibler und dynamischer Partner unterstützen wir Sie bei der Umsetzung Ihrer Ideen und wickeln alle erforderlichen Prozesse zuverlässig und sicher für Sie ab.