

Ivanti Voice

Ivanti® Voice combine Ivanti Neurons for ITSM et votre système téléphonique pour mettre en place une solution de gestion des services entièrement intégrée avec fonctions vocales. Fournissez une meilleure expérience client et améliorez la gestion des appels, avec la distribution entièrement automatisée des appels (ACD), la réponse vocale intégrée (IVR), le routage sur la base des compétences du destinataire et des fonctions de popup à l'écran. Améliorez vos niveaux de service et votre productivité, tout en limitant les coûts, grâce à une solution entièrement intégrée de centre de contacts et de gestion des services.



Meilleure expérience pour vos interlocuteurs

L'une des difficultés les plus fréquentes des clients du centre d'appels est l'obligation de répéter plusieurs fois les mêmes informations. Avec Ivanti Voice, les données client et les écrans des agents suivent l'appel partout, si bien que l'agent suivant dispose des mêmes informations que le précédent. Le système reconnaît les clients prioritaires et traite leurs appels avant les autres, sur la base des enregistrements de ticket ou de contact. Réduisez les coûts en mettant en place un self-service téléphonique pour la réinitialisation des mots de passe, l'émission et l'approbation des demandes de changement, ou la vérification de l'état de gestion des services. Tous les composants dont vous avez besoin pour exécuter une solution complète de centre de contacts pour votre centre de support, en une seule offre.

Amélioration de la productivité des agents

Les agents gagnent du temps, car ils reçoivent un « écran popup » automatique contenant les informations de contact et d'incident pertinentes, dans l'application de gestion des services. Les appels peuvent être mis en surbrillance ou séparés en plusieurs files d'attente sur la base du type, de la priorité ou du temps de conservation en file d'attente.

Les appels transférés sont en minorité, car les informations concernant l'appelant et la raison de son appel sont identifiées grâce au système de serveur vocal (IVR) et aux données d'application. Ainsi, les appels sont transmis du premier coup à l'agent approprié. Vous êtes sûr que le bon agent (ou la bonne équipe) traite l'appel. Vous ne perdez plus de temps pour le traitement des appels et vous faites des économies.

Solution intégrée de bout en bout

Conçu pour soutenir les déploiements Ivanti Neurons for ITSM sur site comme dans le Cloud, Ivanti Voice regroupe les trois composants standard d'un engagement de service : **1) Agent 2) Données d'entreprise 3) Principal support** utilisé dans un environnement de centre de contact : le téléphone. Vous pouvez désormais mettre en place un service plus rapide et plus efficace, pour vraiment améliorer la satisfaction des clients. Cette approche de solution intégrée avec fonctions vocales garantit que toutes les entreprises peuvent mieux s'aligner sur leurs projets d'entreprise stratégiques, tout en réduisant drastiquement leurs coûts et en améliorant la satisfaction des clients.

The Ivanti logo consists of the word "ivanti" in a bold, lowercase, sans-serif font. The letter "i" is red, while the remaining letters "vanti" are black. A small registered trademark symbol (®) is located at the top right of the letter "i".A vertical bar on the left side of the contact information, with a red-to-orange gradient.

ivanti.com

1 800 982 2130

sales@ivanti.com