

Ivanti Voice

Ivanti® Voice combina Ivanti Neurons for ITSM con i tuoi sistemi telefonici per fornirti una soluzione completamente integrata di gestione dell'assistenza con supporto vocale. Offri una migliore customer experience e migliora la gestione delle telefonate grazie a distribuzione automatica della chiamata (ACD), risposta vocale integrata (IVR), instradamento della chiamata basato su competenze, e funzioni screenpop. Aumenta i livelli di servizio e la produttività riducendo i costi con una soluzione di gestione dei servizi di contact center completamente integrata.



Migliora le esperienze dei tuoi chiamanti

Uno degli aspetti dei call center di cui i clienti si lamentano più spesso riguarda la necessità di ripetere le informazioni. Con Ivanti Voice, i dati dei clienti e le schermate degli operatori viaggiano ovunque insieme alla chiamata, quindi l'agente successivo dispone delle stesse informazioni di cui disponeva il precedente. Riconosci e gestisci i clienti prioritari prima di altre chiamate in base a ticket o registri dei contatti. Riduci i costi grazie al self-service telefonico per reimpostare le password, avviare e approvare le richieste di modifica o controllare lo stato di gestione del servizio. Un'unica offerta che comprende tutti i componenti necessari per implementare una soluzione completa di contact center per service desk.

Aumenta la produttività degli operatori

Fai risparmiare tempo all'operatore grazie alla "schermata popup" automatica delle informazioni rilevanti sui contatti e sugli incidenti nell'applicazione di gestione del servizio. Le chiamate possono essere evidenziate o separate in varie code in base al tipo, alla priorità o al tempo d'attesa. Le chiamate trasferite vengono ridotte al minimo perché le informazioni del chiamante e il motivo della chiamata vengono identificati utilizzando input IVR e dati dell'applicazione. Ciò significa che alle chiamate risponde l'operatore giusto sin dalla prima volta. Assicurati che la chiamata venga gestita dall'operatore o dal team giusto. Riduci il tempo sprecato nella gestione delle chiamate e risparmi sui costi complessivi.

Soluzione end-to-end integrata

Sviluppata per supportare Ivanti Neurons per le implementazioni ITSM sia on-premise che nel cloud, Ivanti Voice riunisce i tre componenti principali di qualsiasi service engagement: 1) l'operatore 2) i dati aziendali e 3) il mezzo principale impiegato in qualsiasi ambiente di contact center: il telefono. Ora puoi implementare un servizio più veloce ed efficiente per aumentare la soddisfazione del cliente oltre i livelli attuali. Questo approccio integrato e con supporto vocale aiuta a far sì che qualsiasi organizzazione possa essere meglio allineata con le proprie iniziative strategiche aziendali riducendo drasticamente, al contempo, i costi dell'assistenza e aumentando la soddisfazione del cliente.

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".

ivanti

A vertical decorative bar on the right side of the page, transitioning from red at the top to orange at the bottom.

ivanti.com

1 800 982 2130

sales@ivanti.com