

# Ivanti Voice

Ivanti® Voice combineert Ivanti Neurons for ITSM en uw telefoonsystemen voor een volledig geïntegreerde, spraakgestuurde service management oplossing. Lever een betere klantervaring en verbeter de afhandeling van oproepen met volledig geautomatiseerde gespreksdistributie (ACD), geïntegreerde voice response (IVR), skill-based routing en screenpop-functies. Verhoog serviceniveaus en productiviteit en verlaag tegelijkertijd de kosten met een volledig geïntegreerde oplossing voor service management voor contactcentra.



## Verbeter de ervaring van uw bellers

Een van de meest voorkomende klachten van klanten over callcenters is het moeten herhalen van informatie. Met Ivanti Voice reizen klantgegevens en medewerkerschermen overal met het gesprek mee zodat de volgende medewerker dezelfde informatie heeft als de vorige. Herken prioritaire klanten en verwerk ze vóór andere oproepen, op basis van ticket- of contactgegevens. Verlaag de kosten met selfservice via de telefoon voor het resetten van wachtwoorden, het initiëren en goedkeuren van wijzigingsverzoeken, of het controleren van service management statussen. Alle onderdelen die u nodig hebt voor het uitvoeren van een volwaardig service desk contactcenter worden in één pakket aangeboden.

## Verhoog de productiviteit van medewerkers

Bespaar tijd met automatische “screen pop” van relevante contact- en incidentinformatie in de service management-applicatie. Oproepen kunnen worden gemarkeerd of gescheiden in verschillende wachtrijen op basis van type, prioriteit of wachttijd. Doorverbonden oproepen worden tot een minimum beperkt omdat de informatie over de beller en de reden van de oproep worden geïdentificeerd met behulp van IVR-invoer en applicatiegegevens. Dit betekent dat oproepen direct bij de eerste keer al door de juiste medewerker worden beantwoord. Wees gerust dat de juiste medewerker of het juiste team de oproep behandelt. Verminder de tijd die verloren gaat met het afhandelen van oproepen en bespaar op de totale kosten.

## Geïntegreerde end-to-end oplossing

Gebouwd om Ivanti Neurons te ondersteunen voor ITSM-implementaties zowel on-premise als in de cloud, brengt Ivanti Voice de drie belangrijkste componenten van een service engagement samen: **1)** de medewerker **2)** de zakelijke gegevens; en **3)** het belangrijkste medium dat in elke contactcenteromgeving wordt gebruikt - de telefoon. Nu kunt u snellere, efficiëntere service realiseren om de klanttevredenheid tot boven het huidige niveau te verhogen. Deze geïntegreerde, spraakgestuurde aanpak zorgt ervoor dat elke organisatie beter kan worden afgestemd op haar strategische bedrijfsinitiatieven, terwijl de servicekosten drastisch worden verlaagd en de klanttevredenheid toeneemt.

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

[ivanti.com](https://www.ivanti.com)

1 800 982 2130

[sales@ivanti.com](mailto:sales@ivanti.com)