

Ivanti Voice

Ivanti® Voice объединяет решение Ivanti Neurons for ITSM и телефонную инфраструктуру, обеспечивая полностью интегрированное голосовое управление услугами. Это гарантирует повышенное качество обслуживания клиентов и более эффективную обработку вызовов благодаря возможностям автоматического распределения звонков (ACD), интегрированного голосового ответа (IVR), маршрутизации вызовов на основе навыков агентов и всплывающим окнам. Решение обеспечивает более высокий уровень обслуживания клиентов и продуктивности сотрудников при сокращении затрат с помощью интегрированного решения для контакт-центра по управлению услугами.



Довольные клиенты

Чаще всего клиенты жалуются на то, что при обращении в центр поддержки приходится повторять одно и то же. Ivanti Voice решает эту проблему: данные клиента и запись с экрана агента передается вместе с вызовом следующему агенту, поэтому у него есть та же информация, что и у предыдущего. Решение позволяет распознавать и обрабатывать звонки по приоритетности на основе заявки или контактных данных. Также можно сократить расходы с помощью телефонного самообслуживания по вопросам смены паролей, подачи или одобрению запросов на внесения изменений или проверке статуса обращения. Все компоненты для полноценной работы контакт-центра и службы поддержки предоставляются в едином решении.

Более продуктивные агенты

Агент может сэкономить время, используя автоматическое всплывающее окно в приложении по управлению услугами с данными нужного контакта и информацией о проблеме. Вызовы могут быть поставлены в приоритет или разные очереди в зависимости от типа заявки, важности клиента и времени ожидания. Вероятность переадресации вызовов минимальна, т. к. причина, по которой обращается клиент, и информация о нем определяются через IVR по входящим

данным и данным от приложения. Это значит, что на вызов сразу же отвечает подходящий агент. Можно быть уверенным, что с обращением работает нужный агент или команда, что в свою очередь сокращает время обработки вызова и общие затраты.

Комплексное интегрированное решение

Ivanti Voice создано для того, чтобы обеспечивать поддержку при развертывании Ivanti Neurons for ITSM как на площадке заказчика, так и в облаке. Решение объединяет три основных составляющих любой хорошей службы поддержки:

- 1) агент;
- 2) бизнес-данные;
- 3) телефон — главное средство любого контакт-центра.

С решением Ivanti вы можете предоставить поддержку быстрее и эффективнее, а значит, удовлетворить потребности клиентов на новом уровне. Подход на основе интеграции и использования голосовой связи гарантирует, что любая организация может согласовать свои действия с собственными стратегическими бизнес-инициативами, значительно уменьшая расходы на службу поддержки и повышая удовлетворенность клиентов.



ivanti

ivanti.ru

7 495 737 4814

contact@ivanti.ru