



Telefonie-Anwendung zur flexiblen Gestaltung von Voice Portal, Info-Ansagen, Helpdesk Stör-Ansagen, Warteschleifen, ...

Störansagen per Telefon auf die VoiceMail aufsprechen und dann alle Anrufer auf die VoiceMail umleiten, oder die Störansagen über das Wartefeld der TK-Anlage zu steuern ist eine umständliche und unflexible, aber dennoch oft praktizierte Art des Störansage-Managements.

Wesentliche Merkmale eines professionellen Störansage-Managements sind: **Selektion, Parallelität und Statistik**

Selektion des Anrufers bzw. der Anrufergruppe, Selektion der Anrufziele, Selektion des Zeitfensters, gleichzeitiges Ansagen von Störungen, Mehrmandantenfähigkeit, Definition der Störansagen auf Vorrat., Statistik über die Störansagen, ...

Automatisierte Ansagen entlasten Ihre Mitarbeiter von monotoner Auskunftstätigkeit. Damit können sie sich auf ihre eigentlichen Aufgaben- die Beratung und die Problemlösung konzentrieren. Die Anrufer erhalten einen rund-um-die-Uhr-Service.

Flintec Ansage Manager bietet eine optimale Kombination der Ressourcen Mensch und Technik bei geringen Investitions-kosten und stärkt zugleich Ihr Image nach außen durch kompetente Information.

Im Vergleich zu konventionelleren Werkzeugen (Anrufbeantworter, ..) unterliegt die Ansagequalität keinen Verschleißerscheinungen. Ansagen können im Voraus per GUI konfiguriert werden. Es können beliebig viele Ansagen gleichzeitig aktiv sein (Selektion über ANI, DNIS und Zeit).

Einsatz

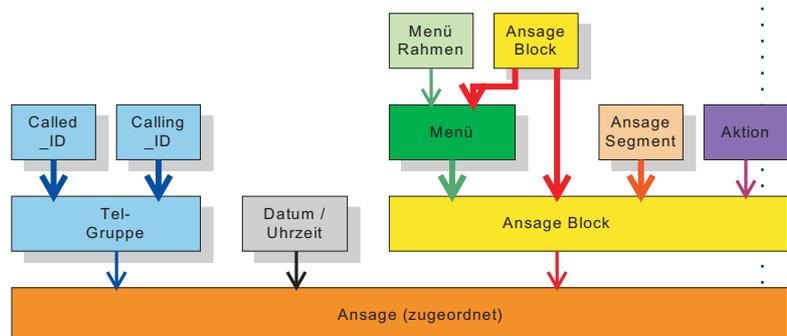
- Wartefeld Ansage Management (ACD Ansage)
- Rückfragefeld
- Störansage Management für IT-Helpdesk
- Voice Portalanwendung mit Menü-Auswahl
- Info-Line (Reisebüro, Werbung, Produktinfo, Angebote, Immobilien, Theater/Kino, ...)

Vorteile

- flexibles Ansage Management
- zuverlässige Entgegennahme jedes Anrufs
- individuell gestaltbare Ansage
- Ansagen jederzeit veränderbar
- einfach und schnell per Drag'n'Drop
- Parallelität
- Mehr-Mandantenfähigkeit
- Selektion: Anrufer, Zeitfenster
- Arbeiten auf "Vorrat"

Funktionen

- Ansagen mit Menü-Auswahl
Eingabe per Tastatur oder Sprache
- Komposition der Ansagen aus
 - Ansagen
 - Menü-Auswahl
 - Call Transfer
 - Aufruf einer anderen IVR-Anwendung
Fortsetzungsanweisung (endlos, auflegen,...)
- Definition der Ansage-"Filter"
Anrufergruppen
 - über die ISDN-Nummer des Anrufers (Calling-ID, ANI)
 - über die Durchwahl im Unternehmen (Called-ID, DNIS)
 - Zeitangaben (von / bis)



Beispiele:

Jedes Jahr zu Faschingsbeginn am 11.11.**** Zwischen 11:11 Uhr und 23:11 Uhr wird für den Mitarbeiter von Siemens Frankfurt (069) 797*, der die Service-TelefonNr (0621) 33892-94130 anwählt, die "Faschingansage" zu hören sein.

Am 01.**.2005 08:00 und 09:00 (An jedem 1. Des Monats wird zwischen 8 und 9 Uhr) eine Ansage für die Anrufergruppe (0621) 33892-1* durchgeführt.

GUI: Ansagen bearbeiten

Die einfache Bedienung und die hohe Parametrierbarkeit erlauben den maßgeschneiderten Einsatz bei jedem Anwender.

Weitere Features (optional):

Um Kunden ein Höchstmaß an Service und Kompetenz bieten zu können, kann der Flintec Ansage Manager um Sprachdialog-Funktionen erweitert werden:

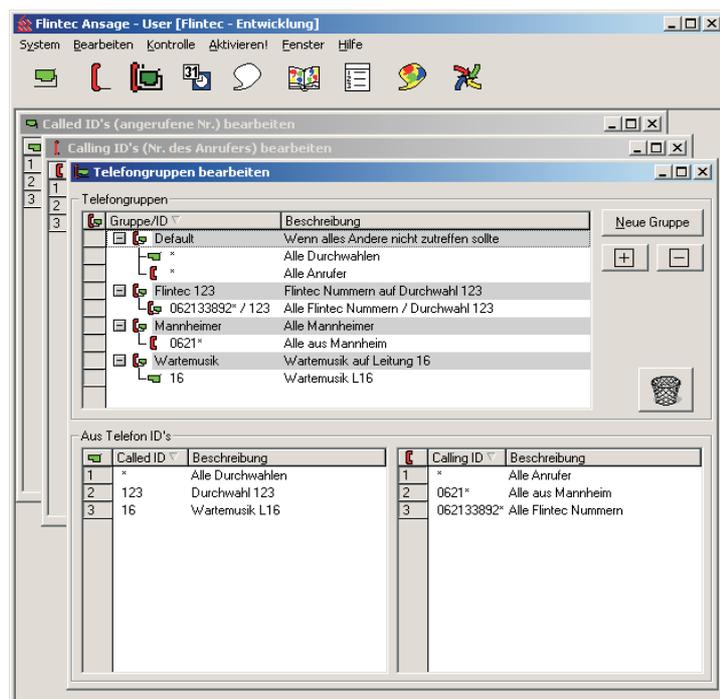
Aufruf anderer IVR-Applikationen auf derselben Plattform

Statistik
Graph. Voice Editor

ASR & TTS

Z.Zt. unterstützte Sprachen:
Deutsch, UK-Englisch,
Franz., Span., Italien.

- zeitabhängige Variation von Ansagen
 - passende Ansagen je nach Datum/ Uhrzeit
 - Sonn-und Feiertage
- flexible Komposition der Ansagetexte
 - aufgesprochen von professionellen Sprechern (m/w)
 - aufgenommen vom Anwender selbst (Sound-Blaster oder Telefon)
 - Generierung per TTS
- beliebige Zusammenstellung von Ansagen
 - aus einem Katalog von Textbausteinen
 - über GUI administrierbar
 - Kombination mit CTI-Links



Technische Information

Rechnerplattform: WINTEL Plattform
TK-Schnittstelle: a/b, S₀, S_{2M} DSS1/QSIG, IP (H.323, SIP)
Server: Windows 2000, 2003
Client: Windows 2000, XP
Aufnahme: per Telefon,
SB kompatible Soundkarte,
generieren per TTS
Speicherkapazität: Plattenkapazität

