

Alvaria CX Suite™: Inbound

Die intelligente Lösung für Inbound-Kontakte

Verbessern Sie die Produktivität und Effizienz bei eingehenden Kundenkontakten mit einer vereinheitlichten Lösung, die alle eingehenden Kanäle verwaltet. Leiten Sie Kunden sofort an den richtigen Agenten weiter, damit Sie Ihre First-Call-Resolution verbessern und die Kundenzufriedenheit steigern können.

Alvaria Inbound bietet eine vereinheitlichte Lösung für die Verwaltung eingehender Multimedia-Kommunikation in einer universellen Warteschlange. Die Alvaria ACD nutzt kompetenzbasiertes Routing, um eingehende Anrufe, E-Mails, und Chats in Ihrem Contact Center über eine einzige Ressource effektiv zu verwalten. Weitere Funktionen sind digitales Messaging, Interactive Voice Response (IVR), Priority Queuing, PBX-Integration und standortübergreifende Vernetzung. Dank einer Kombination aus intelligentem Routing und umfassenden Echtzeit-Management-Tools kann Ihr Unternehmen gleichzeitig den Kundenservice und die Produktivität des Contact Centers optimieren.

Einsatz der Agenten optimieren

Alvaria macht Ihre Agenten zu Universalagenten, die an jedem Arbeitsplatz sowohl ein- als auch ausgehende Kontakte bearbeiten. Anstatt untätig auf eingehende Kontakte zu warten, können Ihre Agenten ausgehende Kommunikation übernehmen, einschließlich Sprach-, E-Mail-, Internet- oder Faxkommunikation. Das Ergebnis? Verbesserte Effizienz der Agenten und höhere Produktivität des Contact Centers.

Prioritätswarteschlangen nach Programm definieren

Mit Alvaria können Sie festlegen, wie Kontakte in die Warteschlange aufgenommen werden, um die Wartezeiten in Stoßzeiten zu steuern. Sie können für alle eingehenden und ausgehenden Kommunikationskanäle Prioritätsstufen für die Warteschlange festlegen. Mithilfe der DNIS-Erkennung können Reaktionsgeschwindigkeiten für Kontakte je nach Programm und Servicelevel-Zielen priorisiert werden.

Einheitliche Kontakthistorien pflegen

Die integrierte relationale Unternehmensdatenbank von Alvaria speichert alle Kundenkontakthistorien in einer einzigen, vereinheitlichten Datenbank. Sie können die Kommunikation und die Notizen für alle eingehenden und ausgehenden Kontakte an einem Ort einsehen und so ein effizientes Account-Management betreiben.

First-Call-Resolution erhöhen

Das Alvaria Inbound-Toolset bietet intelligentes Routing, um eingehende Kontakte effizient zu verteilen und so die Zahl der abgebrochenen Verbindungen zu reduzieren. Skills-based Routing und andere definierte Parameter leiten Ihre Kunden an den am besten geeigneten Agenten oder die am besten geeignete Gruppe zur Bearbeitung ihres Anrufs weiter. Je weniger Anrufweiterleitungen erforderlich sind, desto besser können Sie die Anliegen Ihrer Kunden beim Erstkontakt erfüllen.

VERTRAUEN SIE DEN EXPERTEN EINE UMFASSENDE INBOUND-LÖSUNG.

Alvaria optimiert den Kundenservice, verbessert die Bearbeitung und Effizienz bei eingehenden Kundenkontakten und hilft Ihnen dabei gleichzeitig, Ihre Ressourcen effizienter zu verwalten.



Bieten Sie Ihren Kunden Self-Service

Alvaria Inbound arbeitet mit unseren eingebauten IVR-Funktionen. Sie können Anrufern die gewünschten Informationen über Self-Service-Optionen anbieten, wodurch die Notwendigkeit, mit einem Agenten zu sprechen, verringert wird. Mit IVR für eingehende Anrufe, Text-to-Speech und automatischer Spracherkennung können Kunden automatisch auf Daten zugreifen, was die Servicegeschwindigkeit erhöht und die Gemeinkosten senkt.

Senken Sie Ihre Betriebskosten

Alvaria kann Ihnen dabei helfen, die Gebühren für Ferngespräche zu senken, die von den Telefonanbietern erhoben werden. Wenn kein Mitarbeiter sofort verfügbar ist, kann Alvaria mit unserer patentierten SmartAccept-Funktion die Anzahl der Klingelzeichen erhöhen, bevor der Anruf in die Warteschlange gestellt wird. Telefonanbieter berechnen Gebühren erst, wenn der Anruf entgegengenommen wird, so dass Sie dadurch sparen. Um die Bearbeitungszeiten zu verkürzen und die Kosteneffizienz zu verbessern, sind auch Line Least-Cost-Routing für die Ermittlung der jeweils günstigen Verbindung und Skill-Based-Routing, mit dem Anrufer an den am besten qualifizierten Agenten weitergeleitet werden, verfügbar.

HAUPTMERKMALE

- Unterstützt Desktops in Web- und Windows-Umgebungen
- Intuitive Desktop Builder-Tools erstellen neue Skripte schnell und einfach ohne aufwändig Programmierung
- Nur eine gemischte Omnichannel-Warteschlange für alle Medienarten: Sprache, E-Mail, Web und Fax
- Unbegrenzte Anzahl von gleichzeitigen eingehenden Programmen
- Skill-basiertes Routing: mehrere Fähigkeiten und Leistungsstufen
- Priority Queuing: automatische Anpassungen für definierte Service-Levels
- Ansage der Wartedauer in Warteschlangen
- IVR-Funktionalität (Sprachdialogsystem)
- Virtuelle Warteschlange & Voicemail-Unterstützung: Messaging oder Rückruf-Optionen
- Rückholung abgebrochener Anrufe
- Benutzerdefinierte Warteschlangen-Ansagen je nach Programm
- ANI Look-Up: Blockierung und Priorisierung auf Basis der gewählten Nummer
- DNIS Detection: flexibler Rollover von Gruppe zu Gruppe & mehrere Nachrichtenooptionen nach Programm
- Datenbankintegration mit automatischer Bildschirmanzeige
- Mehrstufiger Anrufüberlauf
- Interne und externe Rufweiterleitungen
- Konferenzgespräche (bis zu drei Teilnehmer, plus Anrufaufzeichnung)
- PBX-Integration
- Dynamisches Programm- und Ressourcenmanagement: Programme oder Contact Center-Ressourcen verschieben, hinzufügen oder ändern
- Remote-Unterstützung für Administratoren, Supervisoren und Agenten
- Warteschleifen-Überwachung & Reports in Echtzeit: Weiterleitung und Nachverfolgung von Kontakten, Dauer der Wartezeit
- Verringert die durchschnittliche Zeit bis zur Anrufannahme (ASA) deutlich, erhöht das Servicenniveau, senkt die Telekommunikationskosten und bietet ein besseres Kundenerlebnis
- und vieles mehr.

„Mit Alvaria konnten wir unser eingehendes Anrufvolumen steigern, während die durchschnittlichen Wartezeiten um fast 30 % gesunken sind und der Personalbedarf für die Agenten um mehr als die Hälfte reduziert werden konnte. Durch die Möglichkeit, Inbound- und Outbound-Anrufe zu mischen, bleiben unsere Agenten produktiv und wir können hohe und niedrige Volumina beim Inbound-Aufkommen effizienter bewältigen.“

Über Alvaria™

Alvaria unterstützt Unternehmen bei der effizienten Verwaltung und Einbindung der modernen Belegschaft, sowie der konformen Kommunikation mit Kunden und Interessenten. Unsere offene, innovative Multi-Plattform wurde speziell für zwei Kernkompetenzen entwickelt: eine funktionsreiche, intuitive und intelligente Workforce Engagement Management-Plattform und eine proaktive Multichannel-Plattform für die regelkonforme Kundenansprache. Alvaria, das Produkt der Fusion von Weltmarktführern - Aspect Software und Noble Systems - feiert stolz sein 50-jähriges Bestehen in der Neugestaltung der Kunden- und Mitarbeitererfahrung. ALVARIA. Reshaping Customer Experience™.