

# CreaVoice AutoAttendant

Die schnelle, freundliche und zuverlässige automatische Telefonzentrale



CreaVoice AutoAttendant ist die automatische Telefonzentrale, die Ihre Anrufer rund um die Uhr schnell, freundlich und zuverlässig vermittelt. Per Spracheingabe nennen die Anrufer den gewünschten Gesprächspartner oder eine Abteilung und werden sofort automatisch

vermittelt. Bei phonetisch ähnlichen oder gleichen Namen nennt CreaVoice AutoAttendant die gefundenen Alternativen und ermöglicht so eine zuverlässige Vermittlung.

Lösung	Einsatz	Nutzen
<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Automatische sprachgesteuerte Telefonzentrale für alle traditionellen und VoIP Telefonanlagen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Außerhalb der Geschäftszeiten</li> <li>&gt; Im Überlauf</li> <li>&gt; Interne Vermittlung</li> <li>&gt; Ersatz der Telefonzentrale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Direkte Vermittlung – Keine Wartezeiten</li> <li>&gt; Rund um die Uhr verfügbar</li> <li>&gt; Auskünfte zu Kontaktdaten</li> <li>&gt; Integration ins Metadirectory</li> </ul>

## Funktionen

Sprecherunabhängig: Einfaches Reinsprechen mit Nennung von Namen oder Abteilung

Direkte Erreichbarkeit interner oder externer Gesprächspartner: Verringerte Wartezeiten für Anrufer

Entlastung der Telefonzentrale durch Entgegennahme aller Anrufe rund um die Uhr

Unterstützung großer Telefonverzeichnisse mit mehreren 10.000 Teilnehmern

Präsentiert auch Zusatzinformationen wie Abteilungsbezeichnung, Besuchsadresse, Faxnummer, E-Mailadresse und Mobiltelefonnummer

Ohne Aufsprechen von Namen und ohne Programmierung nutzbar

Mobiler Zugriff auf Ihr Directory

## Erhöhung der Servicequalität und Kosteneinsparungen

In allen Einsatzszenarien erhöhen Sie mit CreaVoice AutoAttendant die Servicequalität Ihrer Telefonzentrale. Die Nutzung durch externe und interne Anrufer bietet hohe Einsparpotentiale bei Personal- und Telefonkosten. Mit CreaVoice AutoAttendant nutzen Sie Kostenvorteile durch Least-Cost-Routing und optimierte Nutzung von Telefonтарifen.

### Freisprachlicher Dialog

Der freisprachliche Dialog bietet eine intuitive, sichere und schnelle Bedienung. Die individuelle Gestaltung der Ansagen erlaubt einen einheitlichen, professionellen Auftritt des Unternehmens in der Telefonzentrale im Einklang mit der Corporate Identity Ihres Unternehmens.

### Szenarien

CreaVoice AutoAttendant wird flexibel eingesetzt: Als vollautomatische Telefonzentrale nimmt er alle externen und internen Anrufe entgegen, vermittelt oder gibt Auskunft. Wenn AutoAttendant im Überlauf und Nachtbetrieb eingesetzt wird, unterstützt er die Mitarbeiter in der Telefonzentrale und stellt somit die schnelle Erreichbarkeit des Unternehmens rund um die Uhr sicher.

Auch wenn CreaVoice AutoAttendant ausschließlich für interne Anrufer genutzt werden sollte, ist die Telefonzentrale von internen Vermittlungs- und Auskunftswünschen entlastet und somit für externe Anrufer besser erreichbar. Wenn der gewünschte Gesprächspartner gerade nicht telefonisch an seinem Arbeitsplatz erreichbar ist, verbindet CreaVoice AutoAttendant den Anrufer an seine Mobilrufnummer, seinen Vertreter oder einen Mitarbeiter in der Telefonzentrale. Alternativ nennt AutoAttendant die E-Mail-Adresse oder Faxnummer des gewünschten Teilnehmers. Die Konfiguration ermöglicht dabei eine individuelle Freischaltung der einzelnen Informationen um eine flexible Anpassung an alle Unternehmenswünsche zu erreichen.

CreaVoice AutoAttendant kann stand-alone betrieben werden. Durch die Integration in CreaVoice UnifiedMessaging erhalten Sie eine besonders leistungsfähige Gesamtlösung zu attraktiven Konditionen. CreaVoice AutoAttendant kann auch in kundenspezifischen Sprachdialog-Lösungen eingesetzt werden. Die Vermittlungsfunktion verbindet dann die Anrufer aus dem Dialog direkt an Mitarbeiter oder Fachabteilungen.

### Metadirectory-Integration

Die Integration an Ihr Metadirectory gewährleistet die vollautomatische Synchronisation der Teilnehmerdaten. Eine manuelle Eingabe oder Korrektur von Teilnehmerdaten ist möglich, aber in der Regel nicht erforderlich. Die Mitarbeiternamen aus dem Metadirectory werden im Telefondialog entweder mit natürlich klingender Sprachsynthese wiedergegeben oder es finden aufgesprochene Mitarbeiter- und Abteilungsamen Verwendung.

## Technische Daten

Abteilungs- und Mitarbeiternamen bis zu mehreren 10.000 Erkennungsworten skalierbar

Freie Navigation im Sprachdialog mit Spracherkennung und Barge-In (Reinsprechen)

Dialogsprachen: Deutsch, Englisch, Schwedisch, Dänisch, weitere auf Anfrage

Nicht vermittelbare Anrufer werden an einen Vertreter oder die Voicemail verbunden

Automatische Pflege der Vermittlungsdaten durch Synchronisation mit Metadirectory

Auf Wunsch manuelle Administration der Vermittlungsdaten über Web-Browser

Protokollfunktion zur Nachverfolgung einzelner Anrufe und zur Optimierung



**Zertifiziert nach DIN EN ISO 9001:2008 und 14001:2004**

Weitere Informationen finden Sie im Internet unter [www.crealog.com](http://www.crealog.com)

**CREALOG**  
People winning with Voice-Business

#### München

CreaLog GmbH  
Frankfurter Ring 211  
80807 München  
Deutschland  
+49 89 324656-0

[info@crealog.com](mailto:info@crealog.com)

#### Frankfurt

CreaLog GmbH  
Letzter Hasenpfad 64  
60598 Frankfurt/Main  
Deutschland  
+49 69 900288-0

#### Wien

CreaLog Sprachcomputer GmbH  
Simmeringer Hauptstr. 24  
1110 Wien  
Österreich  
+43 1 7404064-0