


VocaONE

Sprachgesteuerte Anruflenkung



VocaONE
Eine einzige Nummer
für Ihre Anrufer.

- AudioCodes' Spracherkennungslösungen basieren auf einer über fünfzehnjährigen Erfahrung in der Entwicklung modernster Produkte & Dienstleistungen für den Business-Einsatz.
- Selbst entwickelte Spracherkennungseengine mit besonderer Kompetenz in der Identifizierung von Namen, Abteilungen, Fachbereichen und Zweigstellen. Über 95%ige Genauigkeit bei der Spracherkennung.
- Neben Wirtschafts-, Marketing-, Produkt- und F&E-Fachleuten arbeiten im AC Voca-Team auch Experten aus dem Bereich der Linguistik an der kontinuierlichen Optimierung der Spracherkennungseengine.
- Gestützt auf AudioCodes lassen sich die von AC Voca entwickelten Lösungen problemlos in sämtliche (IP-basierten und analogen) TK-Anlagen und IVR-Systemen integrieren.
- Einsetzbar über die Cloud (AWS) oder als standortbasierte Lösung in Verbindung mit einem AudioCodes-SBC.
- Über 100 Business-Kunden in Israel aus verschiedensten Branchen wie Hightech-Industrie, Telekommunikation, Bank- und Finanzwesen, Einzelhandel, Bildung, Krankenhäuser, Kommunalverwaltungen usw.

- Mit VocaONE können Organisationen, die zahlreiche Nebenstellen in ihren verschiedenen Abteilungen, Zweigniederlassungen oder sonstigen Geschäftsbereichen betreiben, über eine einzige Rufnummer sämtliche eingehenden Anrufe abwickeln.
- Durch die besondere Kompetenz im Umgang mit unterschiedlichen Organisationsbereichen in den verschiedensten Branchen erfahren Anrufer ein bedienungsfreundliches, intuitives Nutzererlebnis ohne Verwendung von IVR- oder DTMF-Telefonmenüs.
- VocaONE beinhaltet eine spezielle Analyseumgebung, die detaillierte Informationen über Verbindungs- und Nutzungsdaten, Anrufziele und Weiterleitungsraten bereitstellt und Organisationen somit eine optimale Anrufverteilung auf ihre Mitarbeiter und gesteigerte Rendite ermöglicht.

- Sprachgesteuerte Lenkung eingehender Anrufe von einer einzigen Rufnummer auf zahlreiche Anrufziele
- Über 95%ige Genauigkeit bei der Spracherkennung
- Unterstützt die Erkennung von Abteilungs- und Zweigstellenbezeichnungen, Städtenamen oder sonstigen kundenspezifischen Kontaktstellen
- Kontinuierliche Optimierung und Erweiterung der Sprachrouting-Funktionen und –Dienste
- Nutzungsberichte und Analysen des Anrufverkehrs
- Schnelle Einsatzfähigkeit und Anbindung an beliebige TK- und IVR-Systeme einer Organisation
- Nahtloses Konfigurations- und Lösungsmanagement über das VocaONE-Webinterface
- Kundenspezifische Begrüßungsmeldungen
- Einfache Einbindung von Sprachansagen und speziellen Angeboten in den VocaONE-Benutzerdialog



„Vor dem Einsatz der Spracherkennungslösung von AudioCodes wurden eingehende Anrufe durch die Mitarbeiter der Telefonzentrale weitergeleitet, die natürlich nicht jederzeit verfügbar sein konnten. Mit unserer neuen VocaONE-Lösung bieten wir den Anrufern jetzt eine kontinuierliche, rund um die Uhr verfügbare automatische Sprachrouting-Lösung für die völlig problemlose Weiterleitung ihrer Anrufe. Von den täglich ca. 1.500 eingehenden Anrufen werden jetzt nur noch etwa 100 zu einem Telefonisten geleitet, während alle übrigen Gespräche vollständig durch die Sprachrouting-Lösung von AudioCodes bearbeitet werden.“

Ofer Kanner, Chief of Operations am RambamHealthcare Campus



„Das Sprachrouting in VocaONE hat unseren Kundenservice wesentlich verbessert, die Wartezeiten verkürzt und den Anrufern ein völlig neues Anruferlebnis beschert. Die Lösung liefert uns wichtige Anruferdaten, mit denen wir unsere Werbemaßnahmen auf einfache Weise optimieren können.“

Yoni Waxman, Vice CTO bei Ophir Tours

Selected Customer portfolio

