

# > IVR Services Automatisierte Vorqualifizierung und mehr



**Das Interactive Voice Response-System (IVR) ist eine intelligente Sprachverarbeitungs-Plattform, die tausende von Anrufen parallel verarbeitet. Nutzen Sie eine Vielzahl von automatisierten IVR-Diensten und optimieren Sie so Ihren Kundendialog oder entlasten Sie Ihr Call Center zu Peak-Zeiten.**

### Vielfältige Einsatzmöglichkeiten

> Ob Auskünfte über Kontostände oder die Abfrage eines Bestellstatus – ähnlich wie bei einem Internetportal treten die Anrufer mit dem Unternehmen in einen automatisierten Dialog. Anhand der Anrufernummern oder mithilfe von Kennnummern, z. B. Kunden-, Bestellnummern, PINs oder Gutscheincodes identifizieren wir die Anrufer und steuern diese nach Ihren vorher individuell festgelegten Routing-Regeln. Selbstverständlich können Sie unsere IVR-Plattform mit allen Service-Rufnummern nutzen.

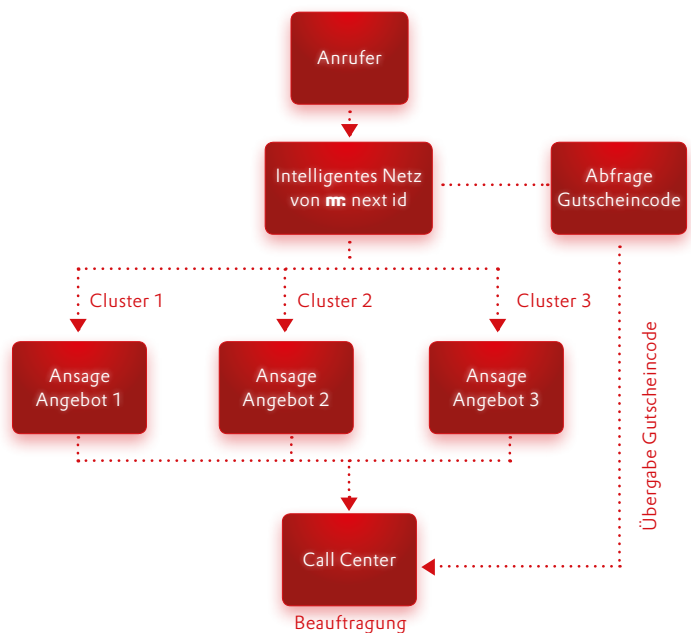
### Gezielte Anruferweiterleitung

> Die Weiterleitung Ihres Anrufers erfolgt schnell und einfach in drei Schritten: Zuerst identifiziert sich Ihr Anrufer entweder automatisch durch die Anruferkennung, per Spracheingabe oder durch Eingabe einer Kennnummer auf der Telefontastatur. Dann gleichen wir über eine technische Schnittstelle zu Ihrer Datenbank oder eine Liste die Angaben ab. Schließlich wird der Anrufer nach vorher festgelegten Routing-Konzepten weitergeleitet, z. B. auf eine Skill Group in Ihrem Call Center, eine Informationsansage oder eine Self Service Applikation.

### Zuverlässige Höchstleistung

- > Mit unserer hochperformanten IVR-Plattform bieten wir Ihnen optimale Flexibilität. Unser erfahrenes Entwickler-Team unterstützt Sie zudem bei der Planung bzw. Realisierung Ihrer Anwendungen und Projekte.
- > Skalierbare IVR-Plattform mit mehr als 6.000 Leitungen
- > Mass Calling-Plattform mit maximalen Anruf-Kapazitäten
- > Self Services zur automatisierten Anruferverarbeitung
- > Abfrage Ihrer CRM-Daten in Echtzeit zur Anrufsteuerung
- > Unterstützung einer Vielzahl technischer Schnittstellen, z. B. zur Anbindung Ihrer Telefonanlage
- > Kombiniertes Einsatz mit ACD-Lösung
- > Integration von mobilen Diensten sowie Fax- / E-Mail Services

### Anwendungsbeispiel



Ein Mobilfunkanbieter verschickt mit der Rechnung spezielle Angebote und identifiziert dabei die Kunden über individuelle Gutscheincodes. Dabei sind kundenwertorientierte Cluster angelegt worden, die bei der Auswertung über die IVR erkannt werden. Der Anrufer erhält eine Ansage zum Angebot und wird bei Interesse zur Beauftragung in ein Call Center weitergeleitet. Der Gutscheincode wird dabei zur Identifizierung des Kunden an den Agenten übergeben.

### Klare Vorteile

- > Automatisierte Abfragen (z. B. Kundennummer)
- > Professioneller Kundendialog ohne Wartezeit
- > Sie entlasten die Ressourcen in Ihrem Call Center

### m:next id - Der Verbinder

> Mit m:next id wird Ihre Kommunikation mehr wert. Wir bieten Ihnen maßgeschneiderte Konzepte und Lösungen zur Kundenbindung, Erlösoptimierung und Vermarktung Ihrer Inhalte. Als flexibler und dynamischer Partner unterstützen wir Sie bei der Umsetzung Ihrer Ideen und wickeln alle erforderlichen Prozesse zuverlässig und sicher für Sie ab.

m:next id GmbH

Geschäftsführer: Jan Reinfried, Bernd Schneider >>> Mildred-Scheel-Straße 1 >>> 53175 Bonn  
Telefon +49 800 444 5454 >>> Telefax +49 800 444 5466 >>> nextid@mrnetgroup.com >>> www.mrnetgroup.com