

Flintec Annabelle Attendant



Sprachgesteuerte autom.
Telefonvermittlung für
Telefonzentrale (inbound)



Wer viel unterwegs ist, muss seine Erreichbarkeit organisieren. Der Informationsfluss an dieser wichtigen Schnittstelle muss kanalisierbar sein.

Mit Flintec Annabelle kann die Anrufannahme und die Gesprächsvermittlung, die bislang von Mitarbeitern durchgeführt wurden, problemlos an ein immer erreichbares Sprachdialogsystem delegiert werden.

Interne und externe Gespräche werden über einen computergestützten Sprachdialog komfortabel vermittelt. Damit wird eine wichtige Schaltstelle in Ihrem Unternehmen entlastet und die Kosten reduziert.

Anrufer, die nicht mit der gewünschten Zielperson verbunden werden können, erhalten die Möglichkeit, eine Nachricht auf dem Flintec VoiceMail System zu hinterlassen (Option) oder einen anderen Mitarbeiter zu sprechen.

Anrufer auf der VIP- und Blackliste können anders behandelt werden als

Immer für Sie da !

Applikation

Einsatz

- Telefonzentrale - in jedem Büro, Abteilung, Firma, Behörde, Servicegesellschaft...
an Stelle der Handvermittlung / Fräulein vom Amt

Vorteile

- Spart Zeit und Kosten - schneller ROI
- Zusätzliche verlässliche Vermittlungskapazität
Mehrere Vermittlungsvorgänge gleichzeitig (2 bis 120)
- Erreichbarkeit rund-um-die-Uhr 24/7
- Effiziente & schnelle Vermittlung an den richtigen Ansprechpartner oder Sachgebiet
- Steuerung per natürlicher Sprache (**Voice Dial, Name Dialer**)
- Große Vokabularien: Erfahrung mit 5.000 Mitarbeitern
- Automatischer Download des TK-Anlagen-Telefonbuches
Keine doppelte Rufnummernpflege
- Professionelles Erscheinungsbild
- Begrüßung intern / extern verschieden
- Protokollierung der Anrufe per eMail (MS Exchange)
- Berücksichtigung von definierten Anrufen (**VIP-** und **Black-Liste**, normale Anrufe)
- Geld sparen bei Vermittlung nach Extern
(Beispiel: Handy --> Annabelle --> Festnetz)

Funktionen

- Gesprächsvermittlung zwischen Anrufer & gewünschtem Gesprächspartner
 - intern & extern
 - personenbezogen & sachbezogen**per Sprache (natürlicher Sprachdialog)**
 - TelefonNr
 - Bezeichnung (Name, ...)
- Das Sprachdialogsystem unterstützt Spracherkennung:
 - kontinuierlich gesprochene Sprache
 - phonembasierende Erkennung
 - Wordspotting
 - Barge-In (Option)
- Das Sprachdialogsystem kann an jede TK-Anlage angeschlossen werden.
- **Erreichbarkeitsstatus setzen per Telefon**
Ihre Umleitung bitte! Büro, Sekretariat, Handy zu Haus, VoiceMail, hier <Mitarbeiter> folgende Telefon-Nr
und die Ausnahmen (= VIP-Liste) auf: Büro, Sekretariat, Handy zu Hause, VoiceMail, hier <Mitarbeiter> folgende Telefon-Nr
- Gesprächsvermittlung nach Extern

FLINTEC

Telephony in the Human Interaction Loop



Beispiel-Dialog mit der persönlichen Assistentin:



Externer Anruf über Telefonzentrale:

Guten Morgen, Sie sind mit dem Flintec Vermittlungssystem verbunden. Wen möchten Sie sprechen?
Herrn Feiereisen bitte!
Einen Moment bitte, ich verbinde.

Externer Anruf über Durchwahl:



Guten Morgen, Sie sind mit dem Flintec Vermittlungssystem verbunden. Herr Lucien Feiereisen ist außer Haus. Ich versuche Sie über die eingetragenen Umleitung weiter zu verbinden.

Mitarbeiter-Anruf an der Admin-Leitung:

Annabelle hier - mit wem spreche ich?
mit Feiereisen!
.Ihre Umleitung bitte!
Auf Handy
Und die Ausnahmen?
Hier

Bei "hier" werden die Anrufe auf die angezeigte ANI umgeleitet.

Über ein "Hidden"-Menüpunkt wird eine zusätzliche Frage aktiviert:
"Wo möchten Sie Herrn Feiereisen sprechen. - zuhause."

Leistungsmerkmale

Der Erreichbarkeits-Status (Umleitungswunsch für normale Anrufer und für VIPs), werden per Telefon gepflegt oder in eine online Tabelle eingetragen. Die Online Tabelle (Normale Anrufer, VIPs, Blackliste) erlaubt eine volle Qualifizierung (06213389230) und Wildcard (062133892*).

Die Teilnehmeranzahl kann sehr gross sein: bis 100.000 Mitarbeiter.

Bei "besetzt" oder "frei" wird der Status des Angerufenen mitgeteilt und der Anrufer wird nach Alternativen gefragt.

Annabelle stellt fest, ob der Anruf über die Telefonzentrale oder über die direkte Durchwahl kommt.

Bei Nicht-Verstehen wird grundsätzlich auf die Telefonzentrale (Sekretärin z.B.) verbunden.

Statt Abteilungsname kann auch bei Nennung von kundenindividuellen Begriffen (z.B. Vertrieb, Demo, Promotion, Produkt,) weiterverbunden werden.

Vorgehensweise:

Eigenes Telefon grundsätzlich für "frei" und "besetzt" auf Annabelle umleiten. Die Umleitung in Annabelle kann per Telefon abgefragt oder gesetzt werden.

Weitere Features (optional)

Statistik, CDR
VoiceMail, Unified Messaging (UMS)
Sprecher-Verifizierung (Flintec AuthentiVoice)

Technische Information

- Rechnerplattform: WINTEL Plattform
ATX / 19" IPC, W2K, XP
- TK-Schnittstelle a/b, S0 / DSS1, S2M / DSS1, QSIG, IP (SIP, H.323)
- Erkenner: Hochleistungs-NL-Erkenner

Tel. +49 (621) 3 38 92 - 0.
Fax +49 (621) 3 38 92 - 12

eMail feiereisen@FLINTEC.de

 **FLINTEC**

Informations-Technologien GmbH
Käfertaler Straße 164
D- 68167 Mannheim
www.Flintec.de

