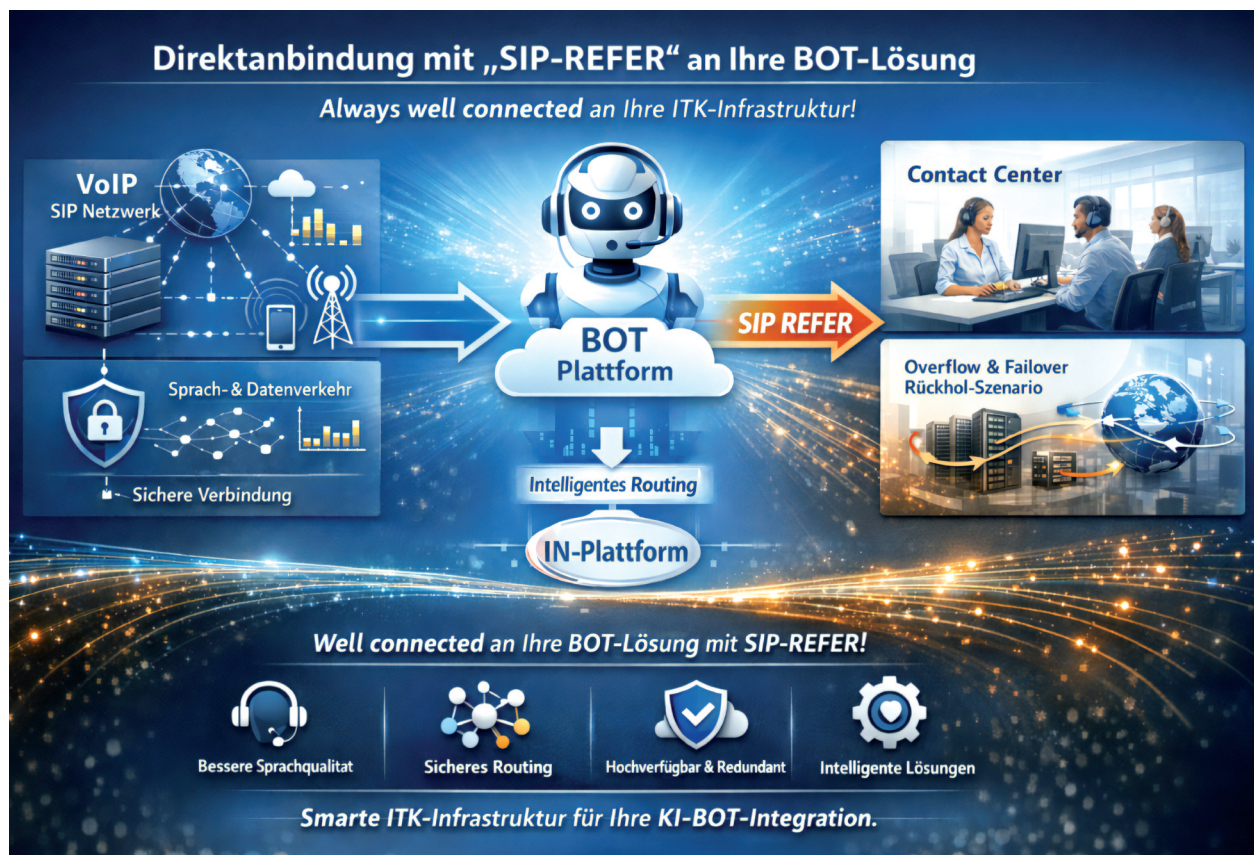


DIREKTANBINDUNG AN VOICE-BOT-LÖSUNGEN

MIT ANRUFWEITERLEITUNG PER „SIP REFER“



KI-Lösungen für den Kundendialog der Zukunft funktionieren nur mit einer essenziellen ITK-Infrastruktur.

Durch die technologische Entwicklung und den zunehmenden Einsatz von Voicebot-Anwendungen im Contact-Center, empfiehlt sich frühzeitig über eine intelligente, redundante ITK-Infrastruktur für die Weiterleitung der eingehenden Serviceanrufe an einen Voicebot nachzudenken. Als internationaler IN-Dienste-

Provider und ITK-Dienstleister betreibt BERICON für namhafte globale Unternehmen internationale Service-Rufnummern und orchestriert das komplexe Callflow-Management. Zum Beispiel durch die Implementierung von „Direct Peerings“ an Contact-Center-Lösungen oder Voicebot-Plattformen für Geschäftskunden und Voicebot-Lösungsanbieter.

Was bedeutet SIP REFER?

Eine SIP REFER-Direktanbindung ist eine hoch performante SIP-Lösung, die Unternehmen eine zuverlässige, sichere und flexible Sprachkommunikation über IP-Netzwerke ermöglicht. Mit Unterstützung von SIP REFER und erweiterten Parametern ist diese Lösung ideal für Contact Center, Unified Communications-Plattformen und Voicebot-Plattformen (Lösungsanbieter).

Wie funktioniert SIP REFER?

Eingehende Anrufe werden über eine Direktanbindung (Direct Peering) zum Voicebot weitergeleitet. Sollte der Anrufer das Anliegen mit dem Voicebot nicht final klären können, wird der Anruf per SIP REFER zurückgeholt und in das Contact Center zu einem persönlichen Service-Mitarbeiter weitergeleitet, als eine Art Notausgang für komplexere Anliegen. Mit dieser Netzwerktopologie können Unternehmen, die einen Voicebot einsetzen möchten oder bereits einsetzen, ihre Kosten für internationale Anrufverbindungen deutlich reduzieren. Zudem sind die eingehenden Serviceanrufe zur Optimierung der Voicebot-Prozesse kontrollierbar und kundenfreundlich steuerbar. Das bedeutet, es gehen keine Serviceanrufe mehr verloren, die der Voicebot nicht bearbeiten kann.

BERICON macht Technologie von morgen heute nutzbar

KI verändert die Zukunft: Wir bauen die Brücken, die Technologie von morgen, heute schon nutzbar macht. Unsere ITK-Experten verbinden die intelligentesten Voice-Plattformen und schaffen Schnittstellen zur KI-Welt von morgen, damit Sie Ihre Prozesse automatisieren, Innovation beschleunigen und den Wandel aktiv zeitnah gestalten können.

Unsere ITK-Experten begleiten Sie:

➔ Bei der Analyse der Ist-Situation, der **technischen Einbindung von Voicebot-Lösungen** (Plattformen) sowie der Auswahl von Lösungsanbietern.

➔ Bei der Einrichtung redundanter, automatischer und intelligenter **Routing-Szenarien zu Ihrer Contact-Center- und Voicebot-Lösung** mit Verteilung der eingehenden Serviceanrufe in das Contact-Center oder auf die Voicebot-Lösung und mit der Option, Anrufe aus der Voicebot-Anwendung ins Contact-Center weiterzuleiten, um komplexe Anfragen persönlich zu bearbeiten.



„Always
well connected
an Ihre
Voicebot-Lösung
mit
SIP REFER!“

Christopher Richter,
Founder und Managing Director
bei BERICON GmbH

➔ Bei der Einrichtung des **SIP REFER-Routings**, d.h. Serviceanrufe, die durch die Voicebot-Lösung nicht bearbeitet werden können, werden über unsere intelligente IP-Anbindung zurückgeholt und anschließend durch die IN-Plattform neu weitergeleitet. Zum Beispiel in die Contact-Center zu den Service-Agenten.

➔ Bei der Einrichtung der notwendigen **ITK-Infrastruktur**, um (weitere) intelligente CC-/ACD-/Voicebot-Plattformen und sonstige Lösungen/Plattformen in die Anruf-/Routing-Prozesse einzubinden.

➔ Bei der **Analyse** und konzeptionellen, anruferfreundlichen Gestaltung eines telefonischen **Erreichbarkeitskonzeptes** (auch international) bezüglich der intelligenten Einbindung von Voicebot-Plattformen-/Lösungsanbietern.

➔ Bei der Übernahme/Zentralisierung und dem redundanten Betrieb Ihrer **internationalen Service-Rufnummern** und der Aktivierung von Überlauf-/Notfall-/REFER-Routings, damit der telefonische Service die bestmögliche Redundanz genießt.

VOICE-BOT

Dialog-Entwicklung

KI-ROUTING

Kompetenz & Technologie

Sprachautomatisierung im Contact Center

KI-EXPERTEN

Optimierung der Customer Experience

Sie möchten sich unverbindlich mit einem unserer KI- & ITK-Experten über ihre Ziele und Anforderungen austauschen? Wir würden uns über ein persönliches Gespräch mit Ihnen sehr freuen.

Kontakt:
Christopher Richter,
Founder &
Managing Director

christopher.richter@bericon.de
www.bericon.de

→ Bei kundenindividuellen Anpassungen der ITK-Infrastruktur für Ihr Contact-Center.

→ Bei der **wirtschaftlichen + technischen Optimierung** Ihrer Einbindung einer **Voicebot-Lösung**. (sehr gutes Preis-/Leistungs-Verhältnis + Kostenersparnisse + Redundanz + starkes Know-How + nachhaltiger, verlässlicher Service) durch unsere KI-/ITK-Experten.

→ Beim **Monitoring internationaler Service-Rufnummern** und deren eingerichteten Callflow's (Routings).

→ Bei der Gestaltung und Produktion internationaler und mehrsprachiger Ansagen.

→ Bei der Einbindung intelligenter Contact-Center-Lösungen, u.a. mit Unterstützung von **Transkription des Gesprächsverlaufes**.

Mit der KI-gestützten Transkriptions-Lösung von BERICON werden Telefon-/Voicebot-Gespräche und Audioaufnahmen zuverlässig und präzise in klare und strukturierte Textform gewandelt und auf Wunsch auch übersetzt. So gleicht beispielsweise eine geführte Voicebot-Abfrage (für den First Level welcher bspw. transkribiert wird) automatisch die Eingaben des Anrufers in Echtzeit mit Kundendatenbanken oder externen KI-Plattformen auf Plausibilität ab und liefert zuverlässige Ergebnisse für Kunden und Unternehmen in Schriftform.

Bedarfsorientiert planen

Wir bieten Best Practice-Erfahrungen und eine international etablierte ITK-Infrastruktur aus einer Hand, stets wirtschaftlich und technisch optimiert, mit Anbindungen an renommierte Business-Anbieter innerhalb des Contact-Center-Sektors, auf deren Know-How unsere Kunden international zurückgreifen können. Unsere erfahrenen KI- & ITK-Experten unterstützen Sie bei der Analyse Ihrer Anforderungen an eine Voicebot-Lösung und einer damit verbundenen, bedarfsorientierten Architekturerstellung sowie bei der Konfiguration Ihrer Voicebot-Prozesse inklusive deren Callflow's (Routings).

„Wir heben Voicebot-Lösungen auf das nächste Level: Mit cleveren ITK-Anbindungen, die den Weg zum Voicebot und fallweise zurück ins Contact-Center professionell ebnen.“