

# AUDIOCODES USE CASES

## Voca - Das agile Conversational IVR System

Eine einzige IVR-Lösung für alle



### Gesundheitswesen

Medizinische Zentren und Mitarbeiter sehen sich tagtäglich mit Tausenden von eingehenden Anrufen konfrontiert, müssen gleichzeitig aber auch den Patienten intensiv Aufmerksamkeit schenken und die Kommunikation effektiv und produktiv gestalten.

AudioCodes Voca verändert die Erfahrung von Patienten, medizinischem Personal und dem Kundenservice. Dazu verwendet Voca eine einzige Rufnummer, die sowohl für interne als auch externe Anrufe rund um die Uhr verfügbar ist und einen einzigartigen branchenspezifischen Wortschatz besitzt, der eine breite Palette von Begriffen aus der Medizin und dem Gesundheitswesen abdeckt.

Die agile Conversational IVR lässt sich nativ in Microsoft Teams integrieren und ermöglicht medizinischen Einrichtungen die Automatisierung von Anrufströmen, um die Produktivität und Zufriedenheit der Patienten zu steigern. Durch die Automatisierung der Anrufabläufe wird das Anrufvolumen reduziert, so dass das medizinische Personal sich komplexeren Aufgaben und neuen Patienten widmen kann.

Die Benachrichtigungsfunktion für verpasste Anrufe sorgt außerdem dafür, dass medizinische Zentren nie einen Anruf verpassen und dadurch stets die Möglichkeit haben, denen zu helfen, die medizinische Hilfe und Beratung benötigen.

## Bildung

In den meisten Fällen sind akademische Einrichtungen über mehrere Standorte verteilt, weshalb unterschiedliche Rufnummern verwendet werden. Das macht es den Anrufern sehr schwer, die richtige Telefonnummer zu identifizieren und ihr Ziel zu erreichen.

Mit Voca erhalten Campus- und akademische Einrichtungen für alle ihre Standorte eine einzige Rufnummer, die eine sofortige Kommunikation zwischen Lehrkräften, Assistenten, Campus Management und Studenten ermöglicht.

Dank dieser zentralen Rufnummer und einer nativen Integration in Microsoft Teams müssen keinerlei persönliche Kontaktnummern gesucht oder an andere weitergegeben werden.

Mit ihrem anpassbaren Vokabular bietet die agile Conversational IVR umfassende Unterstützung für den akademischen Wortgebrauch und die Möglichkeit, Informationsanfragen wie Fristen, Noten, Prüfungspläne und vieles mehr zu automatisieren.

Vocas Benachrichtigungsfunktion für verpasste Anrufe bringt Anrufer nicht nur schnell an ihr Ziel, sondern sorgt auch dafür, dass keine Anrufe unbeantwortet bleiben.

## Regierung

Auf der ganzen Welt sind Regierungsbüros und -dienste bei der Bevölkerung für ihr unzugängliches, zeitaufwändiges Serviceangebot bekannt. Allerdings kann der Versuch, produktiv zu bleiben, angesichts eines hohen Anrufvolumens eine Herausforderung darstellen.

Gemeinden und Regierungsstellen, die Voca verwenden, erhalten eine einzige Rufnummer für alle Abteilungen und Standorte. So können sie mittels einer unverzichtbaren Benachrichtigungsfunktion für verpasste Anrufe die Bearbeitung aller Anfragen gewährleisten und einen für Bürger alltäglich rund um die Uhr verfügbaren Service anbieten.

Voca verwendet ein anpassbares, kommunales Vokabular und hilft, eingehende zivile Anfragen wie Adressaktualisierungen oder öffentliche Dienstleistungen/ Information sowie ausgehende Bürgerdienste wie Gemeindeumfragen und wichtige Aktualisierungen zu automatisieren.

Dank dem neuen WFH-Standard lässt sich Voca nahtlos mit Microsoft Teams verbinden und ermöglicht Regierungsbeamten, Anrufe überall und sogar von zu Hause aus entgegenzunehmen, ohne ihre persönliche Telefonnummer oder ihren Standort preiszugeben.

## Einzelhandel

Da Telefonanrufe nach wie vor die beliebteste Art der Kommunikation sind und ein globaler Trend hin zum Arbeiten aus dem Home-Office eingesetzt hat, stehen Unternehmen vor der Herausforderung, erhöhte Anrufvolumina und steigende Serviceanfragen aus der Ferne bewältigen zu müssen.

Unternehmen, die Voca verwenden, können täglich Tausende von eingehenden Anrufen effektiv bearbeiten, da die Anrufer selbst dank eines IVR-Menüs und Sprachansage die entsprechenden Aktionen veranlassen. Zusammen mit der Benachrichtigungsfunktion für verpasste Anrufe wird kein Anrufer auf eine Antwort warten müssen.

Dank der nahtlosen Integration in Microsoft Teams und der umfassenden Unterstützung branchenrelevanter Ausdrücke automatisiert die Conversational IVR Sprachanfragen (Rückerstattungen, Reklamationen, Lieferinformationen) und ermöglicht es Unternehmen, einen personalisierten 24-stündigen Kundendienst an allen Tagen der Woche anzubieten, wobei nur eine Rufnummer für alle Niederlassungen und Standorte verwendet wird.

Das agile IVR-System lässt sich auch mit einem WebRTC-Client verbinden, so dass Kunden von jedem Webbrowser aus per Mausklick anrufen können, was den Zugriff auf das jeweilige Unternehmen erleichtert.

**International Headquarters**  
1 Hayarden Street  
Airport City, Lod, 7019900, Israel  
Tel: +972-3-976-4000  
Fax: +972-3-976-4040

**AudioCodes Germany**  
Hanauer Landstrasse 148a  
60314 Frankfurt am Main  
Tel: +49-69-678 3053 0  
Fax: +49-69-678 3053 15

[www.audiocodes.com/contact](http://www.audiocodes.com/contact)  
[www.audiocodes.com/de](http://www.audiocodes.com/de)

©2021 AudioCodes Ltd. All rights reserved. AudioCodes, AC, HD VoIP, HD VoIP Sounds Better, IPmedia, Mediant, MediaPack, What's Inside Matters, OSN, SmartTAP, User Management Pack, VMAS, VoIPerfect, VoIPerfectHD, Your Gateway To VoIP, 3GX, VocaNom, AudioCodes One Voice, AudioCodes Meeting Insights, AudioCodes Room Experience and CloudBond are trademarks or registered trademarks of AudioCodes Limited. All other products or trademarks are property of their respective owners. Product specifications are subject to change without notice.