

EasyLynq

Interactive
Voice and
Text
Services

IVT
Enterprise



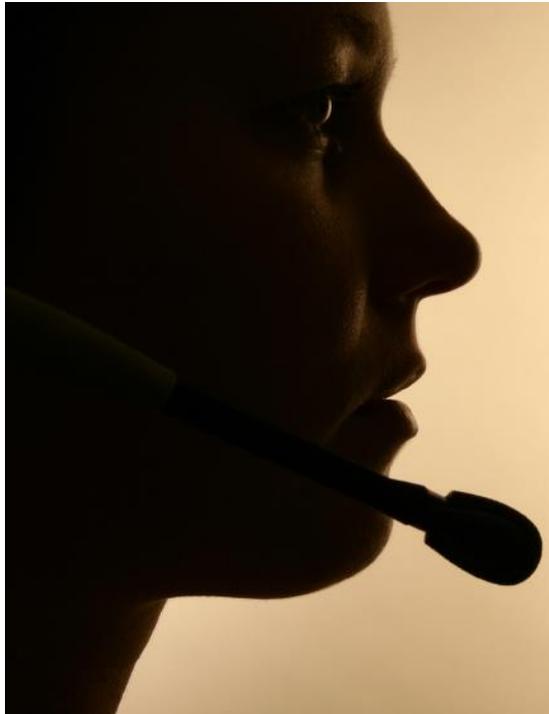
Der Schlüssel zur Effizienz- und
Produktivitätssteigerung
in allen Unternehmen

- IVR für eingehende Anrufe
- Voicemail
- 8 Sprachen
- XML-Telefonanwendungen für OpenStage 60/80

Advanced Partner

OpenScape Technology

SIEMENS



Wie lange wartet ein Kunde auf Informationen? Wie viele Anrufe werden an die falsche Person geleitet? Ist eine automatische Telefonzentrale schwer einzurichten?

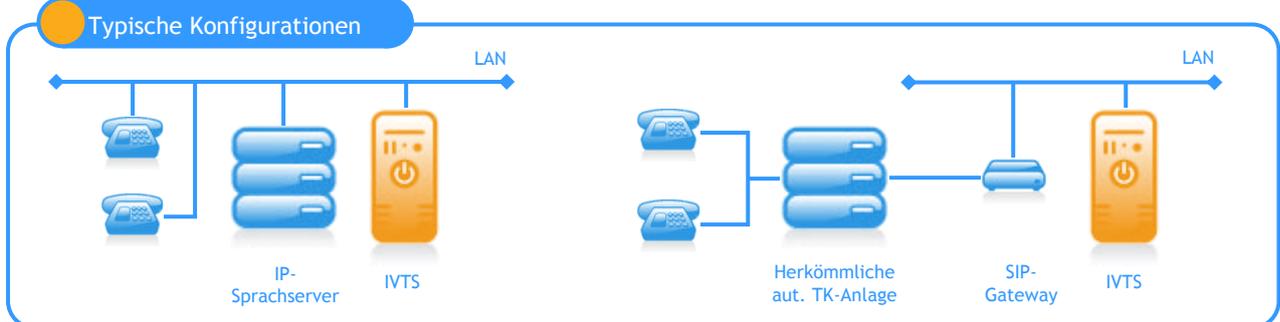
EasyLynq IVTS Enterprise basiert auf dem SIP-Protokoll und ist eine hochmoderne Softwarelösung, mit der Telefonswitches um die Funktionen einer automatischen Telefonzentrale erweitert werden können. Mit einem unschlagbaren Preis-Leistungs-Verhältnis werden so Servicequalität und Kundenzufriedenheit erhöht.

Mit seinem benutzerfreundlichen visuellen Editor bietet **EasyLynq IVTS Enterprise** Benutzern die Möglichkeit, schnell eigene IVR-Scripts (IVR = Interactive Voice Response) zu erstellen, sogar von höherer Komplexität.

Der integrierte Voicemail-Dienst bietet erweiterte Funktionen wie das Weiterleiten von Sprachnachrichten an eine E-Mail-Adresse, Instant-Messaging-Benachrichtigungen, anpassbare Begrüßungsnachrichten und vieles mehr.

Mithilfe von **EasyLynq IVTS Enterprise** können all diese Vorteile außerdem mit einem Dienst für XML-Telefonanwendungen kombiniert werden, um bequem Informationen zum Lagerbestand, zum Wetter, zu Flughäfen oder zu Zugverbindungen etc. am Telefonapparat anzuzeigen.

Typische Konfigurationen



Wichtigste Funktionen

- IVR-Dienst für eingehende Anrufe, der u. a. folgende Scripting-Möglichkeiten bietet: Wiedergabe von Audiodateien, Spracherkennung, Text-zu-Sprache, E-Mail, Datenbankzugriff, Codeausführungslogik in VB und C# .NET, Audioübertragung von Medienservern (RTSP), Rufum- und -weiterleitung mit optionaler Aufzeichnung, Warteschleifenmusik und vieles mehr
- Voicemail
- Anruferkennung wird mit den Nachrichten gespeichert
- Rückruf von der Nachricht aus
- Benutzerbegrüßungen für „Abwesend“, „Beschäftigt“ und „Nicht erreichbar“
- Versand von Sprachnachrichten als E-Mail-Anhang
- Instant-Messaging-Benachrichtigungen bei neuen Sprachnachrichten (externes Gerät erforderlich)
- Echtzeitanzeige von laufenden Anrufen
- Erinnerungen
- Unterstützte Sprachen: Englisch, Französisch, Deutsch, Niederländisch, Portugiesisch (Portugal und Brasilien), Spanisch und Italienisch

Optionale Funktionen

- XML-Telefonanwendungen

SIP

- SIP v2.0 über UDP, TCP und TLS (RFC 3261)
- SIP-Trunking
- Codecs: G.711 (aLaw, uLaw), G729 (optional)
- Leistungsfähigkeit: bis zu 128 gleichzeitige Gespräche

Systemvoraussetzungen

- Pentium IV 1 GHz oder höher
- Ethernet-Karte mit 100/1000 MB/s
- Microsoft Windows XP, 2003, Vista, 2008, 7, 2012 oder 8

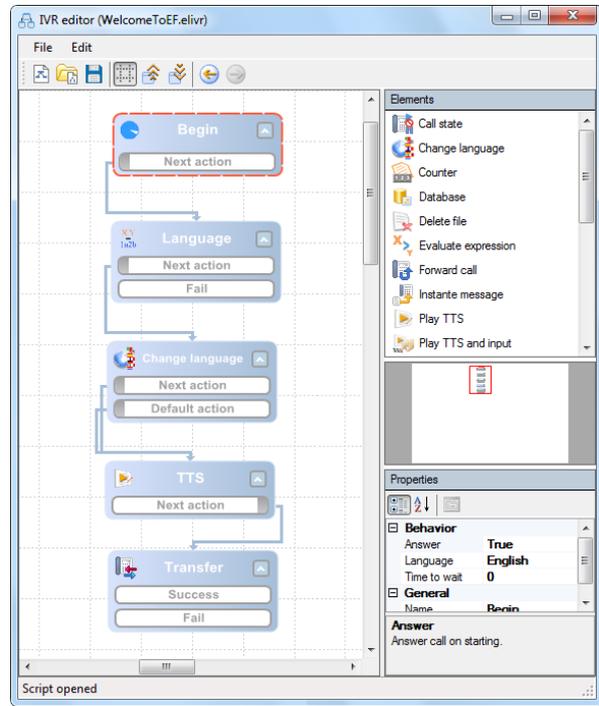
IVR für eingehende Anrufe

Dank der intuitiven Benutzeroberfläche von IVTS können Sie ohne jegliche Unterstützung Ihre eigenen Skripte erstellen.

IVTS umfasst eine Reihe flexibler, leistungsstarker Skripte für erweiterte Funktionen wie Warteschleifenmusik, automatische oder bedarfsgesteuerte Anrufaufzeichnung, Datenbankzugriff, E-Mail und vieles mehr.

Im Beispiel rechts sehen Sie, wie einfach ein Skript erstellt werden kann:

- Bei Annahme des Anrufs wird die Sprache anhand der Nummer des Anrufers bestimmt.
- Dem Anrufer wird gemäß der ausgewählten Sprache eine Begrüßungsnachricht abgespielt, bevor er an eine Servicenebenstelle weitergeleitet wird.
- Beim Warten wird dem Anrufer Musik vorgespielt.



XML-Telefonanwendungen

Mit den XML-Telefonanwendungen können Sie hilfreiche Informationen zusammenstellen und auf den OpenStage 60/80-Telefonapparaten in Ihrem Unternehmen anzeigen.

