

# AUDIOCODES APPLICATION NOTE

## VOCA – AGILE CONVERSATIONAL IVR

### Nutzen Sie die Produktivitätskraft des neuen Desktops



Microsoft Teams hat sich mit mehr als 115 Millionen aktiven Benutzern pro Tag im 4. Quartal 2020 als einer der führenden Akteure in der hart umkämpften Unified Communications (UC) Branche erwiesen.

Dies dürfte für scharfsinnige Marktbeobachter keine Überraschung sein, da die von Teams bereitgestellten Funktionen in den Bereichen Sprache, Online-Meetings, Webkonferenzen und Instant Messaging seit langem zu einem außergewöhnlichen Produktivitätsniveau beigetragen haben – etwas, das für eine Vorreiterfunktion in unserer dynamischen globalen Wirtschaft von entscheidender Bedeutung ist.

Da Teams mittlerweile zu einem zentralen Bestandteil des geschäftlichen Alltags sowie einer viele Branchen und Vertikale übergreifenden Kommunikation geworden ist, verwundert es nicht, dass die Plattform sich weiterentwickelt und dabei neue und aufregende Richtungen einschlägt.

#### Ein Desktop für jeden Anlass

Besonders in einem Bereich wird die zunehmende Kompetenz von Teams deutlich: in Bezug auf das Bestreben, alles das, was für die effektive Verwaltung einer UC-Umgebung und eine massive Steigerung der Mitarbeiterproduktivität in der heutigen Geschäftswelt erforderlich ist, in die Plattform einzubeziehen.

Neben den bereits erwähnten Standardfunktionen zählen zu diesen integrierten Funktionen auch Kalender, Dokumentenspeicherung in SharePoint, Bildschirmfreigaben und Nutzungsberichte.

Im Grund könnte man Teams sehr gut als einen Desktop für jede Gelegenheit bezeichnen, zumal Microsoft schätzt, dass sich durch die Online-Verfügbarkeit der richtigen Ressourcen in Teams Ausfallzeiten um 14,6 Prozent reduzieren lassen.

## Es geht nicht darum, was Sie wissen, sondern wen Sie kennen

AudioCodes, ein langjähriger Microsoft Partner, ist einer der weltweit führenden Anbieter von [Direct Routing Session Border Controllers \(SBCs\)](#). Unsere Direct Routing SBCs bieten SIP-Konnektivität für den Einsatz von Teams, so dass Kunden und Service Provider ein Bring-your-own-Carrier/ BYOC-Konzept für eine Koexistenz mit bereits vorhandenen Sprach- und UC-Systemen verfolgen können.

Durch die Zusammenarbeit mit AudioCodes und Microsoft haben zukunftsorientierte Unternehmen nun die Möglichkeit, von diesem durchgängigen Sprachansatz zu profitieren und auch in der Welt der Interactive Voice Response (IVR) ein noch nie dagewesenes Maß an Steuerungs- und Kontrollfähigkeit zu genießen.

## Etwas, worüber es sich lohnt zu reden

AudioCodes Voca ist eine agile Conversational IVR, die auf unserer ehrlichen Bewunderung für die intuitivste Form menschlicher Kommunikation – der Stimme – beruht. Als solche stellt Voca einen integralen Bestandteil des fortschrittlichen Sprachökosystems von AudioCodes dar, einer umfassenden Auswahl von Telekommunikationslösungen, die der vollständigen Umwandlung des modernen Geschäftsumfeldes dient.

Voca basiert auf AudioCodes hochmoderner Spracherkennungstechnologie und beherrscht schnell die stete Anzahl der im Unternehmen eingehenden Kundenanrufe. So können Anrufer selbst ganz einfach und nur anhand von Sprache den Gesprächsverlauf bestimmen, anstatt Ziffern drücken oder auf die Hilfe eines Mitarbeiters warten zu müssen. Voca lernt die einzigartige Terminologie jedes Unternehmens, wie z. B. Kontaktnamen, Abteilungen, Stellenbezeichnungen, Produktnamen und Markendienstleistungen sowie Alternativnamen.

Voca beseitigt für Unternehmen, die zu Teams migrieren, mühelos den Großteil aller Probleme, die in der Regel mit IVR-Verfügbarkeit verbunden sind. Die Lösung lässt sich nahtlos in Teams integrieren, indem sie eine Verbindung zum bestehenden Direct Routing SBC des Unternehmens herstellt und mit der aktuellen Telekommunikationsinfrastruktur arbeitet, ohne dass dazu Änderungen am Sprachnetzwerk erforderlich sind.

Anstatt sich nun Gedanken über Probleme wie die Gewährleistung von IVR-Kompatibilität mit der neuen UC-Plattform machen zu müssen, können Unternehmen jetzt die Migration vorantreiben, da sie wissen, dass Voca bereits vor der Aktivierung von Teams einsatzbereit ist.

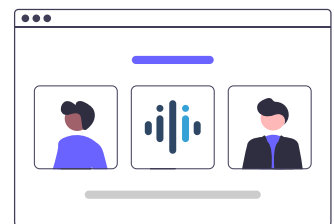
## Voca und Teams – Hand in Hand

AudioCodes und Microsoft haben Voca als dedizierte, dialoggestützte IVR-Anwendung in Form einer benutzerfreundlichen Teams App bereitgestellt, um ihre Zusammenarbeit noch weiter zu verbessern.

Diese allseits willkommene Entwicklung bedeutet, dass beschäftigte IT-Manager sich jetzt darauf freuen können, IVR-Systeme als integrale Elemente des gesamten Sprachökosystems für Teams mitzuverwalten. Noch besser ist jedoch, dass die Voca App es ihnen ermöglicht, in weniger als fünf Minuten ihre eigene Conversational IVR zu erstellen.

Der Einrichtungsvorgang beginnt mit mehreren leicht verständlichen Bildschirmanzeigen zur Gestaltung allgemeiner IVR-Einstellungen wie Ziele, Aufforderungen und Bedienerangaben. Daraufhin folgt der Entwurf der Gesprächsschnittstelle, auf die die jeweiligen Anrufer treffen. Dazu gehören Parameter, die wichtige Einstellungen wie Alternativnamen und automatisierte Informationen in Form von Sprachansagen oder SMS umfassen.

Nichts leichter als das.



IT-Manager können sich darauf freuen, IVR-Systeme als ein wesentliches Element ihres gesamten Teams Voice-Ökosystems zu verwalten. Noch besser: Mit der Voca-App können sie in weniger als fünf Minuten ihre eigene konversationelle IVR erstellen.

<sup>1</sup><https://www.businessofapps.com/data/microsoft-teams-statistics/>

<sup>2</sup><https://www.microsoft.com/en-us/microsoft-365/blog/2019/04/23/quantifying-value-collaboration-microsoft-teams/>

## IVR auf einfache Weise

Der leistungsstarke Advanced-Modus der Voca-App bietet noch größere Kontrolle. Dieses funktionsreiche Portal ermöglicht die Definition von Unternehmenskontakten (nicht nur die von Abteilungen) als gültige Ziele und unterstützt komplexe Anrufabläufe bzw. Regeln, um Anrufer mit minimalem Aufwand dorthin zu bringen, wohin sie möchten.

Und wo wir gerade darüber sprechen, den Anrufern das Leben zu erleichtern: Die Definition einer einfachen Anrufweiterleitungsregel zwischen der Hauptleitung eines Unternehmens und seiner Voca-Zugangsnummer sorgt dafür, dass Kunden umgehend Gelegenheit bekommen, IVR pur zu genießen.

Sobald die Voca App einsatzbereit ist, setzen die AudioCodes Experten das gesamte Projekt produktiv um und verbinden es nativ mit dem bestehenden IVR- und Telefonesystem des Unternehmens. Nach diesem Upgrade haben Unternehmen sofortigen Zugriff auf eine Reihe äußerst umfangreicher Berichts- und Analysefunktionen.

Fazit ist, dass die AudioCodes Voca App einfach die ultimative IVR-Lösung für jedes Unternehmen ist. Sie ermöglicht Ihnen in kürzester Zeit die Erstellung einer Conversational IVR und den Einsatz einer von AudioCodes bereitgestellten lokalen Telefonnummer.



## Warum probieren Sie es nicht gleich heute noch aus?



Find us on Teams Apps

### Über AudioCodes Voice.AI

AudioCodes Voice.AI konzentriert sich auf die Stimme, die grundlegendste Form der menschlichen Kommunikation, um Unternehmen dabei zu helfen, die Zusammenarbeit am Arbeitsplatz und die Kundenerfahrung zu automatisieren, indem sie modernste Conversational Voice-Technologien nutzen.

#### 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](http://www.audiocodes.com)

©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.