

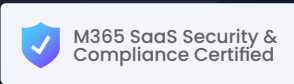


Voca

对话式交互中心

专为 Microsoft Teams 打造的一站式, AI 驱动型联络中心

Voca CIC: 智能化的UC和CC无缝整合, 高效便捷, 引领未来通讯体验。



在当今多变的工作环境中, 创新的客户体验战略至关重要。这一战略需确保座席享有满意的工作体验, 同时提供卓越的客户服务, 并促进组织内部各部门的高效服务。

AudioCodes Voca CIC, 一款为Microsoft Teams定制的轻量级CCaaS解决方案, 内嵌先进的对话式AI, 致力于打造一致性的客户和员工体验。

通过将Voca CIC集成为Microsoft Teams应用, 实现统一通信与联络中心的无缝整合, 简化用户界面, 使任何Microsoft Teams用户都能变身为高效座席。

Voca CIC利用Azure与Teams的深度原生集成和专业的联络中心及语音技术, 提供了一条实现先进客户体验(CX)功能的成本效益途径, 是追求现代化CX解决方案的组织的理想选择。



深入了解 Voca 的特性

- ✓ 基于 Azure 与 Microsoft Teams 的原生集成
- ✓ 集成 CRM
- ✓ 实时报告
- ✓ 呼叫队列
- ✓ 对话式自动语音应答和 IVR
- ✓ 内置对话式 AI
- ✓ 符合 GDPR 和 HIPAA
- ✓ 呼叫录音
- ✓ 主管监听/耳语/插话
- ✓ 基于技能和在线状态进行呼叫路由
- ✓ 可视化流程设计工具
- ✓ 支持云端和本地部署

专为 Microsoft Teams 打造的一站式, AI 驱动型联络中心



自动化功能, 无需编写代码

利用直观的流程设计工具和内置对话式 AI, 轻松构建自助 IVR 流程



现代座席桌面

座席界面包含丰富的呼叫控件、CRM 信息、空闲状态、总结和统计信息



内置分析功能

提供实时控制面板和历史报告, 有助于深入了解座席活动、队列统计信息和 IVR 性能



Azure 原生集成

利用现有的 Microsoft Teams Voice 基础架构, 实现联络中心功能

利用 Voca CIC, 在 Microsoft Teams 中整合现代联络中心功能



充分利用与 Microsoft Teams 联络中心的紧密集成。

凭借与 Teams 的紧密连接以及基于在线状态的双向逻辑, Voca CIC 可实现从座席到 UC 用户的无缝切换。



将所有 Microsoft Teams 用户纳入服务工作流程。

只需这一款统一平台, 即可为联络中心正式座席以及内部业务部门 (IT 服务台、人力资源部等) 内部座席提供智能路由和 IVR 自动化等功能。



构建直观的自助流程, 实现各种服务场景的自动化。

Voca CIC 将对话式 AI 与高级 IVR 逻辑和 API 请求相结合, 可以实现实时数据查询。无需编写代码, 即可利用这款强大的流程设计工具构建 IVR, 进而实现各种呼叫场景的自动化。



整合可直接在 Voca CIC 呼叫流程中使用的对话式 AI。

Voca CIC 利用预先集成的多语言语音转文字、自然语言理解和文字转语音功能, 确保呼叫者可通过菜单轻松联系座席, 从而为他们提供创新服务体验。

扫描二维码
30天免费试用Voca



1 Hayarden Street, Airport City, Lod, 7019900, Israel
电话: +972-3-976-4000

AudioCodes Ltd. 北京办事处
中国北京市朝阳区霄云路 36 号
北京国航大厦 602 室, 邮编: 100027
电话: +86-10-6597-4260

www.audiocodes.com

©2024 AudioCodes Ltd. 版权所有。AudioCodes, AC, HD VoIP, HD VoIP Sounds Better, IPmedia, Mediant, MediaPack, What's Inside Matters, OSN, SmartTAP, User Management Pack, VMAS, VolPerfect, VolPerfectHD, Your Gateway To VoIP, 3GX, VocaNom 和 AudioCodes One Voice 均为 AudioCodes Limited 的商标或注册商标。所有其他产品或商标均为其各自所有者的财产。产品规格如有更改, 恕不另行通知。
04/24

