

**Allgemeine Beschreibung:** Das moderne Sprachportal Mitel Voice Assist ermöglicht die flexible Erstellung und Verwaltung von Notfall- und Havarie-Ansagen. Besonders in diversen Krisensituationen können mit Mitel Voice Assist sehr effektiv wichtige Informationen breit gestellt werden. Hier die wichtigsten Funktionen, die der Mitel Voice Assist in diesem Umfeld unterstützt:

- **Mehrsprachige Unterstützung inkl. TTS (Text-to-Speech):** Der Mitel Voice Assist unterstützt aktuell 7 Sprachen, um eine breite Benutzerbasis zu bedienen. Zur Erstellung von Ansagen oder Dialogen steht neben der Spracherkennung die integrierte TTS Technologie bereit, die Texte in natürlich gesprochene Sprache umwandelt.
- **Automatic Speech Recognition (ASR):** Die Fähigkeit aus einem Dialog heraus über die integrierte Spracherkennung relevante Schlagworte zu erkennen um dynamisch jeweils das Routing anzupassen.
- **No-Code/Low-Code Anwendung:** Mitel Voice Assist ermöglicht den Anwendern individuelle Workflows zu erstellen, ohne dass sie tiefgehende Programmierkenntnisse haben. Neue Ansagen können mit wenigen Mausklicks aufgenommen oder über die TTS-Engine erstellt und im Workflow sofort aktiviert werden.

**Use-Case aus dem Bereich Energie und Versorgung:** Im Falle von Störungen, Havarien oder Notfällen ist es wichtig, die Kunden oder die eigenen Mitarbeitenden schnell und effektiv zu informieren. Havarie- und Notfallansagen ermöglichen es dem Versorgungsunternehmen, wichtige Informationen über die Art der Störung, den erwarteten Zeitrahmen für die Behebung und mögliche Vorsichtsmaßnahmen direkt an die betroffenen Kunden weiterzugeben. Notfallansagen dienen der Sicherheit der Kunden und der breiteren Gemeinschaft. Sie geben Anweisungen für Notfallmaßnahmen, z. B. bei Gaslecks, Hochwasser, Unwetter oder anderen potenziell gefährlichen Situationen. Dies hilft den Menschen, angemessen zu reagieren und ihre Sicherheit zu gewährleisten.

**Einwahlnummer:** Der oben beschriebener Use-Case ist 24/7 über die Rufnummer **+4930700103563** erreichbar. Über einen Dialog können Sie diverse TTS-Sprecher und Sprachen auswählen und deren Qualität testen. Alle Ansagen wurden mit den vorhandenen TTS Ressourcen erstellt. Alle ausgewählten Vermittlungsziele werden lediglich bestätigt, ein Routing zu den jeweiligen Zielen findet nicht statt.

**Hinweise zum Workflow:** Im Workflow können Ansagen direkt aufgenommen, vorhandene Ansagen verwendet oder als MP3 oder WAV Dateien direkt auf das hochgeladen und aktiviert werden.

**Kundennutzen:** Notfall- und Havarieansagen sind entscheidende Instrumente für Energieversorger, um sicherzustellen, dass sie in Zeiten von Störungen oder Notfällen effektiv mit der Öffentlichkeit kommunizieren können.

**Relevante Verticals:** Energie und Versorgung, IT, Gesundheitswesen, Einzelhandel, Automobilhandel, Tourismus und Gastgewerbe, Finanzwesen, Behörden, Anbieter von Dienstleistungen, Kabelnetzbetreiber.

## FAQ's und gut zu wissen!

### Kann ich als Mitel Partner einen Use Case anrufen und ausprobieren?

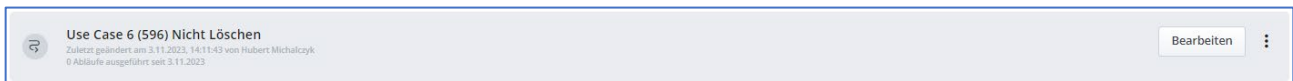
Ja, wir stellen Ihnen diese Rufnummer für einen begrenzten Zeitraum zur Verfügung. Alle Use Cases können telefonisch über ihre Nummer erreicht werden. Beachten Sie jedoch hierbei die konfigurierten Öffnungszeiten, die in allen Use Cases gleich sind, von Mo. bis Fr. von 07:00 bis 18:00 Uhr. Außerhalb der Öffnungszeiten gilt das jeweilige konfiguriertes Routing für das Zeitprofil geschlossen.

### Stellt Mitel auch die Konfiguration der Use Cases zur Verfügung?

Wir stellen Ihnen den Workflow als Import-Datei (Json-Datei) im PowerUp Hub als Download bereit. Bevor Sie durchstarten, müssen Sie den importierten Mitel Workflow lediglich geringfügig an Ihre Demo-Umgebung anpassen. Falls Sie unsere Ansagen, die Mitel-Wartemusik, den Beep-Ton und den Anruftton benutzen möchten, so stellen wir Ihnen diese mp3-Dateien ebenfalls im Downloadbereit zur Verfügung.

### Wie und wo kann man ein Use Case Importieren?

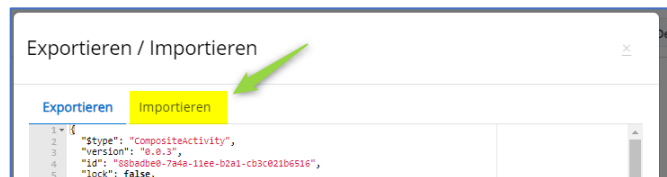
Laden Sie bei Mitel die jeweilige Use Case Datei runter und speichern diese ab. Legen Sie in Ihrem Mitel Voice Assist einen neuen Arbeitsablauf an. Über den Button **Bearbeiten** gelangen Sie in die Konfiguration des Workflows.



Klicken Sie in dem neuen Workflow auf die Funktion **Herunterladen**:



Wählen Sie die Funktion **Importieren** aus und wählen anschließend die Importdatei aus.



Passen Sie im nächsten Schritt Ihre individuellen Einstellungen an.

### Wie kann ich den Use Case präsentieren?

Je nach Kundenanforderung einfach anrufen und zuerst nur wirken lassen, zwecks Darstellung, wie die Umsetzung der Kundenanforderungen für die einzelnen Use Cases abgebildet wurde und welche Vorteile sich daraus ergeben.

Möchten Sie jedoch einem potentiellen Kunden die gesamte Bandbreite des Produktes präsentieren, so richten Sie Ihre eigene Demo-Umgebung mit den jeweiligen Use Cases ein. Jeder Use Case sollte auch über eine eigene Einwahlnummer verfügen. Er wäre von überall aus erreichbar und kann als Umleitungs- oder Rufweiterschaltungsziel dienen. Sind Sie dann noch parallel auf der CloudLink Konsole im Voice Assist angemeldet, so können Sie während der Kundenpräsentation live Systemänderungen durchführen, unabhängig davon, ob Sie remote oder vor Ort beim Kunden sind.

### Warum bricht die Wiedergabe eines Auswahlmenüs manchmal ab?

In allen Use Cases ist die Spracherkennung während der Wiedergabe eines Auswahlmenüs aktiviert. Führen Sie die Testanrufe in einer lauten Umgebung durch, mit vielen Nebengeräuschen an einem Besprechungstisch zum Beispiel, so greift die Spracherkennung und versucht den Inhalt zu interpretieren. Nutzen Sie Ihre eigene Demo-Umgebung, so deaktivieren sie temporär die Spracherkennung im jeweiligen Auswahlmenü.

**Viel Spaß und Erfolg mit Mitel Voice Assist!**