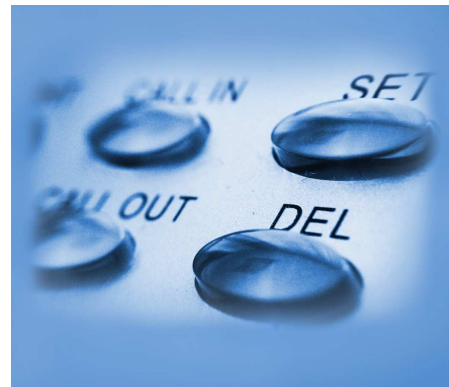


ASCENT Ivr Serwer



Spis treści

1	Czym jest Ascent Ivrr Serwer.....	3
2	Obszary zastosowań	3
3	Graficzne środowisko projektowe.....	4
4	Funkcjonalność.....	5
5	Kompleksowe rozwiązanie IVR.....	6
6	Wymagania sprzętowe i systemowe.....	6
7	Kontakt.....	7

1 Czym jest Ascent Ivr Serwer

Automatyczny system informacji głosowej IVR (*Interactive Voice Response*) to zautomatyzowany system telefoniczny, który umożliwia klientowi nawigację w hierarchicznym menu oraz wprowadzanie prostych danych liczbowych przy pomocy klawiatury telefonu. System IVR udziela odpowiedzi głosem przy pomocy przygotowanych wcześniej nagrań. Zadaniem systemu IVR jest odciążenie operatorów, dzięki udzielaniu standardowych informacji oraz realizację prostych operacji.

Ascent Ivr Serwer to nowoczesny serwer telefoniczny IVR umożliwiający w trybie inbound/outbound (przyjmowanie/samodzielne nawiązywanie połączeń), umożliwia interaktywną wymianę informacji pomiędzy klientami a zasobami danych zgromadzonymi w przedsiębiorstwie. System został stworzony z myślą o wykorzystaniu w newralgicznych obszarach struktury informatycznej, gdzie jednym z najważniejszych kryteriów jest bezawaryjna, ciągła praca.

Środowisko tworzenia aplikacji zostało oparte o otwarte, popularne i zgodne ze standardami języki: **VoiceXML** oraz **Tcl** zapewniające efektywne dostosowanie systemu do szybko zmieniających się potrzeb.

Ascent Ivr Serwer może pracować jako samodzielna aplikacja realizująca funkcjonalność Ivr lub jako moduł systemu **Ascent Contact Center** opartego o specjalizowany **router komunikacyjny RingOx**.

Ascent Ivr Serwer umożliwia klientom uzyskanie informacji z bazy danych, zgłoszenie zdarzenia (np. awarii), złożenie zlecenia lub zamówienie produktu. System potrafi odpowiedzieć na pytania klientów, zrealizować ich zapytania niezależnie od sposobu kontaktu: przez telefon, pocztę elektroniczną lub internet. Sprawia, że firma jest dostępna dla klientów 24 godziny na dobę przez siedem dni w tygodniu. W zależności od potrzeb można zdecydować o zaangażowaniu pracowników w infolinię, umożliwiając klientom uzyskanie informacji bezpośrednio od operatora.

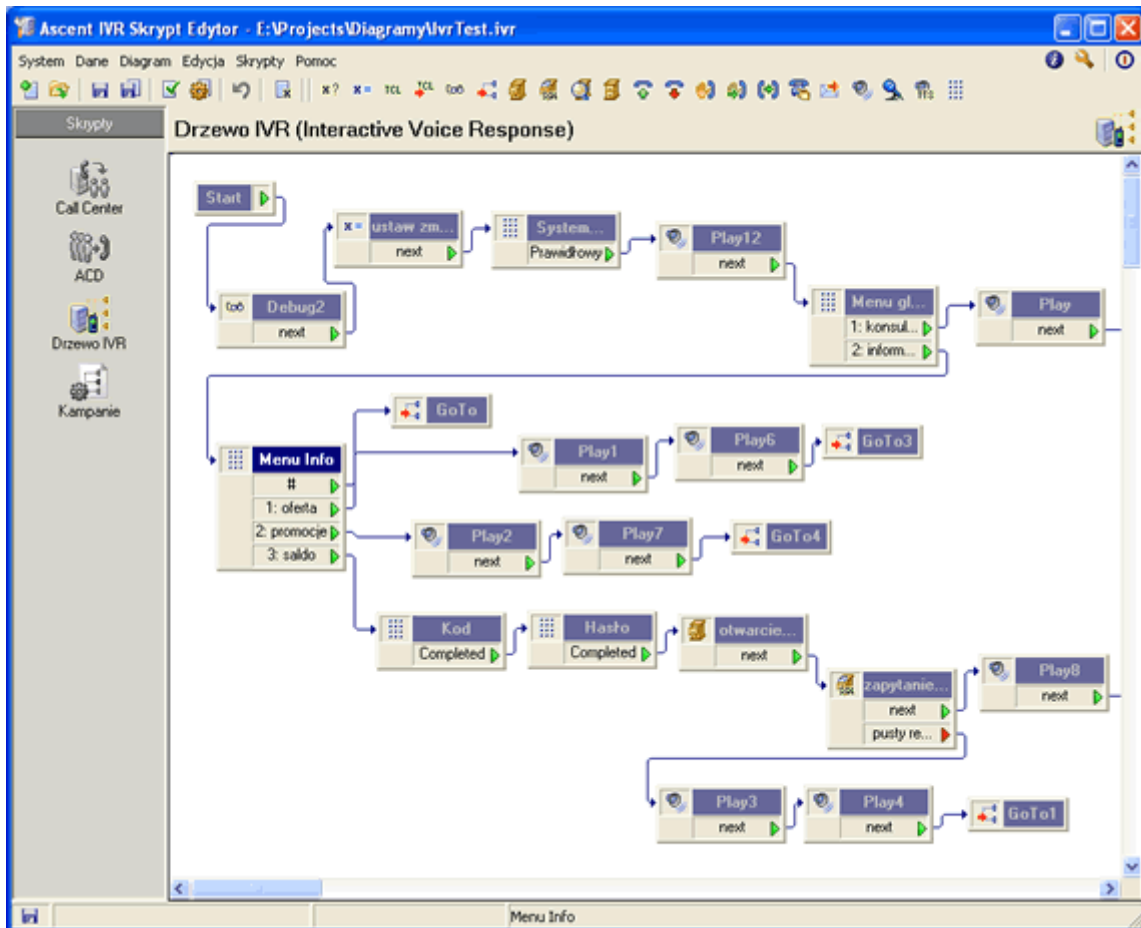
2 Obszary zastosowań

Architektura **Ascent Ivr Serwer** jest otwarta, oparta o standardy, pozwalająca w łatwy sposób dostosować się do wymogów firmy. **Ascent Ivr Serwer** znajduje zastosowanie w wielu obszarach, najczęściej spotykane to:

- o pomoc techniczna i obsługa klienta,
- o przyjmowanie zamówień i sprzedaż,
- o usługi informacyjne,
- o telemarketing,
- o systemy rezerwacji.

3 Graficzne środowisko projektowe

Ascent Ivrr Server został wyposażony w graficzne środowisko projektowe, pozwalające na bardzo szybkie projektowanie i testowanie własnych aplikacji, zgodnie z chwilowymi potrzebami klientów.



Zastosowana technika "przenieś i upuść" sprawia że projektowanie skomplikowanych drzew Ivrr jest łatwe i intuicyjne. Graficzne środowisko projektowe dostarcza szereg graficznych komponentów, umożliwiających konstruowanie rozbudowanych menu dialogu z klientem. Zaprojektowane w ten sposób drzewo Ivrr jest przetwarzane przez **Ascent Ivrr Server**.

Graficzne środowisko projektowe zostało wyposażone w moduł analizy poprawności składni, dzięki czemu można wyeliminować błędy popełnione podczas projektowania drzewa Ivrr.

4 Funkcjonalność

Ascent Ivrr Serwer udostępnia następującą funkcjonalność:

- **autoryzacja klienta na podstawie dowolnego identyfikatora**

System umożliwia przeprowadzenie autoryzacji, rozpoznając klientów na podstawie indywidualnego PINu, hasła, numeru telefonu wywołującego, nr faktury lub dowolnego innego identyfikatora. Operacja autoryzacji pozwala uzyskać klientowi interesujące go informacje bez konieczności rozmowy z operatorem, np. stan konta, stopień realizacji zamówienia, historia transakcji itp.
- **reagowanie na wprowadzone znaki DTMF z klawiatury telefonu**

Wybór funkcji systemu odbywa się za pomocą kodów DTMF telefonu. Użytkownik wybiera interesująca go gałąź drzewa Ivrr za pomocą klawiatury telefonu. Podczas interakcji z użytkownikiem system potrafi zbierać informacje (DTMF), przetwarzać je oraz odpowiednio reagować.
- **wielojęzyczne zapowiedzi głosowe**

Ascent Ivrr Serwer został wyposażony w system zapowiedzi głosowych z obsługą wielu języków.
- **system syntezy mowy TTS (Text To Speech)**

Zastosowanie systemu automatycznej syntezy mowy znacznie rozszerza możliwości automatycznego serwisu głosowego, udostępniając przez telefon dowolne zasoby tekstowe, a w szczególności te, których zawartość na bieżąco ulega zmianie np. informacje o transakcjach na rachunkach, wartości liczbowe, daty, komunikaty, statusy procesów, kursy walut, wielkość salda itp.
- **nagrywanie zapowiedzi**

System umożliwia użytkownikom nagrywanie wiadomości głosowych o dowolnej długości.
- **poczta głosowa**

Poczta głosowa umożliwia zarządzanie nagranyymi wiadomościami, pozwala na dystrybucję wiadomości wg ustalonych reguł poprzez pocztę elektroniczną.
- **przełączanie rozmowy do operatora pod dowolny numer telefonu**

Dzięki funkcji przełączenia rozmowy, system pozwala klientom uzyskać informacje bezpośrednio od operatora. Rozmowa może być przełączona na dowolny numer telefonu: numer wewnętrzny w firmie, numer zewnętrzny, numer telefonu komórkowego.
- **wykonywanie operacji na dowolnej bazie danych**

Serwer **Ascent Ivrr** integruje się z dowolnymi bazami danych. W trakcie interakcji z użytkownikiem można wykonywać dowolne operacje na bazie danych: zapisywać informacje, uaktualniać wpisy w bazie, kasować wpisy, wykonywać procedury. Dzięki temu można gromadzić i przetwarzać dowolne informacje, które następnie można analizować w module raportowania.
- **wyszukiwanie informacji w bazach danych**

Parametryzacja zapytań do baz danych pozwala wyszukiwać i przetwarzać informacje. Pozwala to uzyskać użytkownikowi odpowiedź bez konieczności rozmowy z operatorem.

Przykład: klient chce dowiedzieć się jaki jest stopień realizacji jego zamówienia, w tym celu system prosi go o wprowadzenie numeru zlecenia z klawiatury telefonu. Następnie system wyszukuje w bazie odpowiedni rekord, odczytuje wartość kolumny status i w zależności od wartości tej kolumny informuje klienta że jego zlecenie jest np. zrealizowane i może się zgłosić po odbiór do firmy.

- **przeglądanie rekordów w bazach danych**
- **integracja z systemami klasy ERP**
- **integracja z systemami klasy CRM**
- **integracja z systemem Ascent Contact Center**
- **integracja z technologiami i standardami: COM, HTTP, SOAP, XML, TCL itp.**

5 Kompleksowe rozwiązanie IVR

W ramach wdrożenia rozwiązania **Ascent Ivrr Serwer** zapewniamy:

- konfigurację i uruchomienie automatycznej informacji głosowej (IVR),
- wprowadzenie scenariusza oraz bazy informacji dla klientów,
- nagranie informacji głosowych przez lektora w studiu nagraniowym,
- możliwość integracji i pobieranie aktualnych informacji z systemów ERP lub innych baz danych,
- możliwość integracji i dostarczanie danych do systemu klasy CRM,
- stały nadzór i kontrolę jakości pracy systemu,
- możliwość śledzenia pełnej historii kontaktów z danym klientem,
- kompleksowe, czytelne, dopasowane do potrzeb Klienta raporty z pracy systemu oraz kontaktów z klientami.

6 Wymagania sprzętowe i systemowe

Minimalne wymagania sprzętowe dla serwera **Ascent Ivrr** :

- PC Pentium 1GHz
- 256 MB RAM
- HDD 4 GB
- karta telefoniczna Dialogic posiadająca zasoby voice,
- MS Windows 2000 Server lub MS Windows XP

7 Kontakt

W razie jakichkolwiek pytań lub wątpliwości dotyczących oferty firmy prosimy o kontakt. Nasi konsultanci odpowiedzą na wszystkie Państwa pytania:

ABSOLUTT Systemy Teleinformatyczne
ul. Montażowa 7
43-300 Bielsko-Biała

tel./fax: +48 33 496 06 14

e-mail: absolutt@absolutt.com.pl

www.absolutt.com.pl