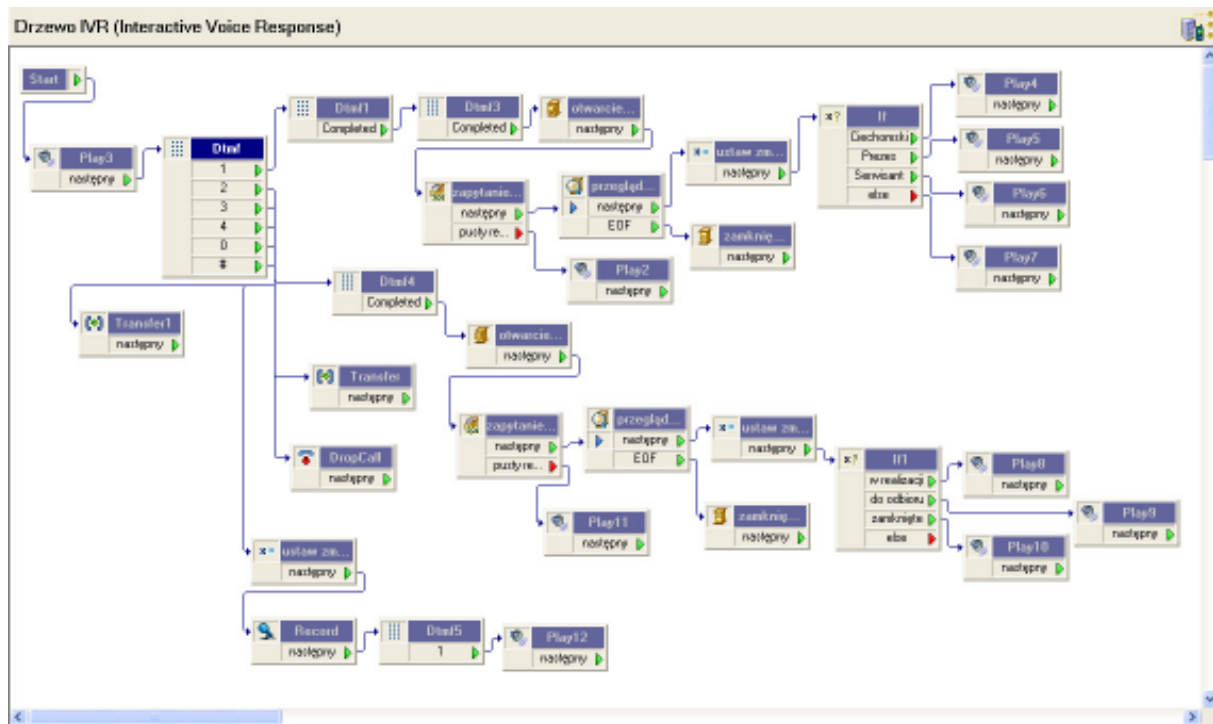


ASCENT[®] Ivr Serwer graficzne środowisko projektowe















1 Graficzne środowisko projektowe





Ascent Ivr Serwer został wyposażony w graficzne środowisko projektowe, pozwalające na bardzo szybkie projektowanie i testowanie własnych aplikacji, zgodnie z chwilowymi potrzebami klientów. Środowisko projektowe zostało wyposażone w moduł analizy poprawności składni, dzięki czemu można wyeliminować błędy popełnione podczas projektowania drzewa Ivr.



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

Oto lista komponentów wraz ze skrótowym opisem realizowanej funkcjonalności:

 Otwarcie połączenia z bazą danych	Otwiera połączenia z dowolną bazą danych, parametry: nazwa DSN, użytkownik, hasło. Z połączeniem kojarzona jest zmienna wykorzystywana w pozostałych graficznych komponentach.
 Zamknięcie połączenia z bazą danych	Zamyka otwarte wcześniej połączenie bazodanowe.
 Zapytanie SQL	Komponent pozwala 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. 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 <i>status</i> i w zależności od wartości tej kolumny informuje klienta że jego zlecenie jest np. zrealizowane i może się zgłosić po odbiór do firmy.
 Przeglądanie rekordsetu	Komponent pozwala przeszukiwać rekordy w bazach danych.
 Zmienna	Komponent pozwala definiować zmienne, przypisywać do nich wartości, wyrażenia, inne zmienne itp. Komponent pozwala tworzyć skomplikowane wyrażenia arytmetyczno-logiczne, które następnie są wyliczane w trakcie przetwarzania skryptu. Zmienne mogą być używane np. do parametryzacji zapytań SQL do bazy danych.
 Wyrażenie warunkowe (if)	Komponent pozwala przetestować wartość wyrażenia arytmetyczno-logicznego. W zależności od wartości wyrażenia można decydować o dalszym przebiegu skryptu.
 Answer Call	Odebranie połączenia telefonicznego
 Hold Call	Wstrzymanie połączenia telefonicznego
 Pickup Call	Wznowienie połączenia telefonicznego po wcześniejszym wstrzymaniu (hold call)
 Drop Call	Zakończenie połączenia telefonicznego
 Play	Odegranie dowolnego pliku dźwiękowego
 Make Call	Nawiązanie połączenia telefonicznego z

	dowolnym numerem.
 Transfer Call	Przekierowanie aktualnego połączenia na dowolny numer telefoniczny. 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.
 Record	Nagrywanie wiadomości głosowych o dowolnej długości.
 Dtmf	Blok menu wyboru, reagowanie na przyciski Dtmf 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. Komponent umożliwia m.in. 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.
 TTS	Tekst To Speech