

DAVOS® IVR SERVER

INTERAKTIVNÍ HLASOVÝ SERVER S GRAFICKÝM GENERÁTOREM APLIKACÍ

Davos®IVR Server je interaktivní hlasový systém pro automatické zpracování (zejména) telefonních hovorů. Jedná se o samostatné zařízení na bázi standardního počítače s operačním systémem Microsoft®Windows, které může pracovat buď zcela nezávisle a nebo ve spolupráci s libovolným typem pobočkové ústředny.

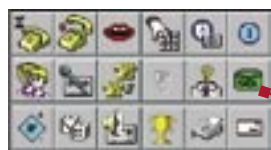


NOVINKA !
PODPORA HMP
 (Host Media Processing)

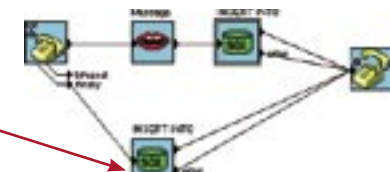


DAVOS® IVR EDITOR

Grafický nástroj (generátor aplikací) pro vytváření vlastních skriptů, definujících průběh hovoru po jeho přijetí IVR Serverem. Skripty obsahují jednotlivé funkční bloky (výkonné, rozhodovací, spojovací), které jsou během průběhu hovoru vykonávány. Vytvořený skript je uložen do databáze systému ve formátu XML. Je možné jej exportovat jako samostatný soubor, stejně jako jej z tohoto souboru načíst a nebo přenést na jiný systém.



Funkční bloky, které je možné při návrhu použít, zahrnují prakticky vše, co můžete potřebovat



Navrhování skriptů v IVR Editoru je blízké běžným vývojovým schémátům a nevyžaduje kvalifikaci programátora

KONFIGURACE:

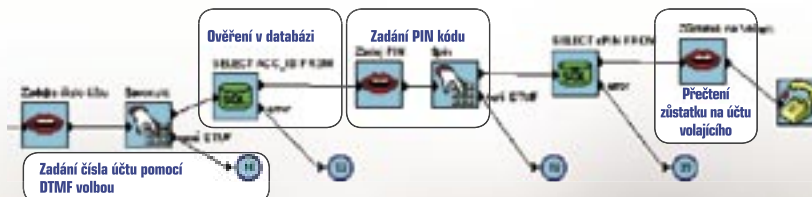
Nejčastějším způsobem zapojení IVR Serveru do telefonního systému je připojení k pobočkové ústředně (PBX) uživatele. V tomto případě jsou hovory, které mají být zpracovány IVR Serverem ústřednou směrovány na trunk serveru s předáním informací o volaném a volající čísle (DNIS/CLI). Další průběh hovoru je již delnován IVR skriptem.

IVR SERVER V PŘÍKLADECH

IVR Server může být použit samostatně (autorizace přístupu, placené audio služby – audiotex, automatický informační systém a podobně) a nebo v kombinaci s dalšími moduly a systémy (kontaktní centrum, helpdesk, automatická spojovatelka, uniled messaging, hlasová pošta).

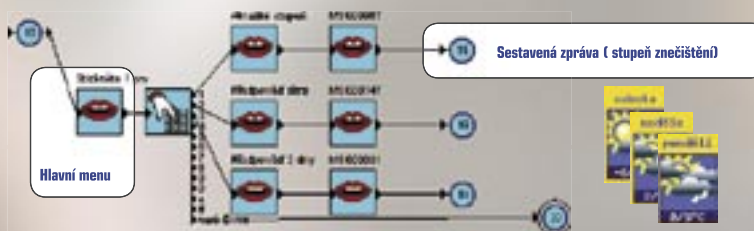
AUTORIZACE PŘÍSTUPU

TelexInfo je nepřetržitá telefonní služba banky, umožňující klientům získat informaci o aktuálním zůstatku na svém účtu. Tento dotaz bývá na informačních linkách nejčastější a proto je zájmem banky převést jej do automatizovaného režimu. Šetří tím čas klientů a současně nutný počet agentů na lince. Stejně tak je možné nabídnout tuto službu volajícím, kteří jsou v čekací frontě v okamžicích přetížení kontaktního



INFORMAČNÍ SLUŽBY

Jednou z nejčastěji využívaných telefonních informačních služeb jsou informace o počasí. Zákazníci této linky oceňují nepřetržitý provoz a svoji roli hraje i dlouhá tradice služby. Informace o předpovědi počasí a stavu ovzduší jsou z hydrometeorologické stanice zasilány automaticky každou hodinu pomocí e-mailu. Modul pro příjem těchto zpráv sestaví sestaví informaci z předem připravených hlasových segmentů a nahrávka je následně ihned automaticky aktualizována. Volající tak dostává pouze ty nejčerstvější informace.

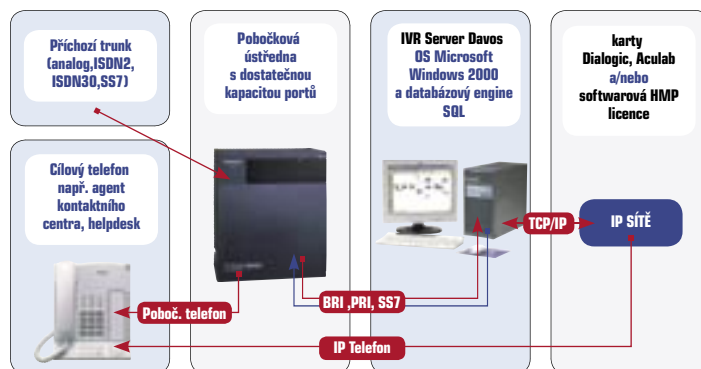


ZÁKAZNICKÉ KONTAKTNÍ CENTRUM

Kvalitní poprodejní služby zákazníkům jsou součástí vnímání spotřebitele a současně představují zvýšení nákladů prodejce. Vznikající tlak na efektivitu kontaktních center vede k využití informací o zákazníkovi na základě jeho identifikace (číslo telefonu, zadané zákaznické číslo) a přímé identifikace okruhu problému (specifikace typu výrobku, téma dotazu). Získané informace mohou usnadnit a zrychlit vlastní vyřízení dotazu (odpadají rutinní dotazy, překlepy v zápisech apod.).

DALŠÍ INFORMACE

Produktová řada hlasových systémů Davos® zahrnuje i další řešení. Navštivte proto naši webovou stránku pro více informací o jejich možnostech www.davos.cz a nebo zašlete email s úlohou, kterou řešíte na info@davos.cz. Pomůžeme Vám nalézt optimální řešení.



DAVOS IVR Server může pracovat i zcela samostatně, bez pobočkové ústředny. Toto řešení označované také jako soft switch nevyžaduje dodatečná rozhraní pro připojení k ústředně.

DAVOS IVR Server podporuje hardwarové karty Intel Dialogic a Aculab Prosody. Variabilita tohoto hardware umožňuje vytvoření řešení s požadovanou kapacitou. Novinkou je řešení BEZ těchto karet na bázi HMP.