



Updated 29.1.2004



Davos® IVR Server

Interaktivní hlasový server s grafickým generátorem aplikací

1. Davos® IVR Server

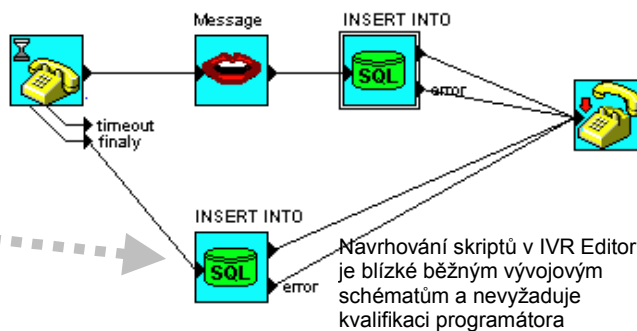
Davos®IVR Server je interaktivní hlasový systém pro automatické zpracování (zejména) telefonních hovorů. Jedná se o samostatné zařízení na bázi standardního počítače s operačním systémem Microsoft®Windows, které může pracovat buď zcela nezávisle a nebo ve spolupráci s libovolným typem pobočkové ústředny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

2. 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.

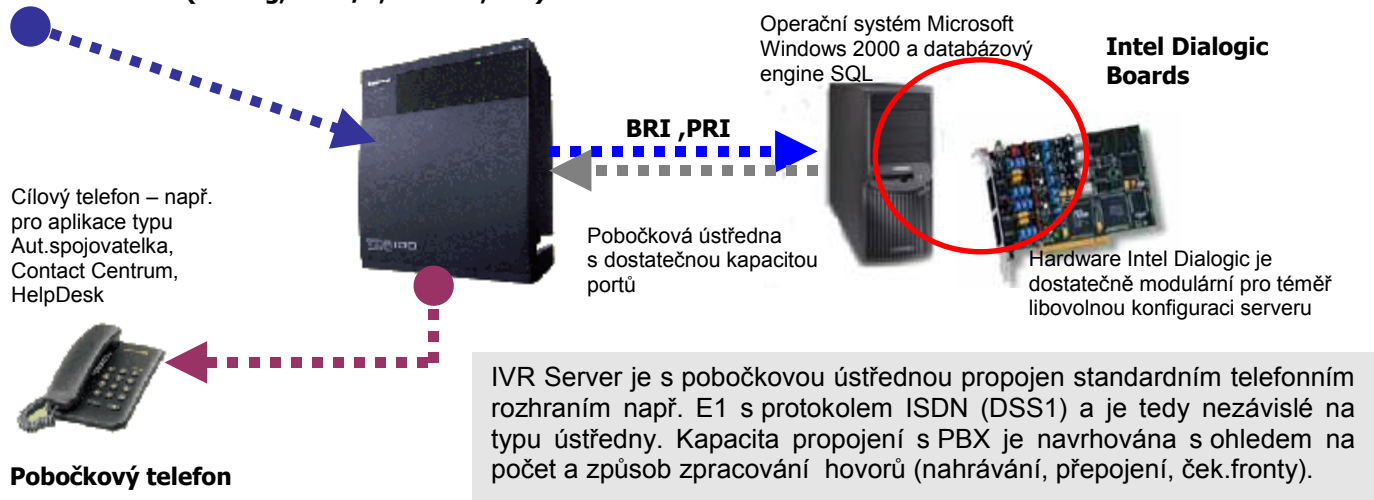
Funkční bloky, které je možné při návrhu použít, zahrnují prakticky vše, co můžete potřebovat



3. 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 definován IVR skriptem.

Příchozí trunk (Analog,ISDN/2,ISDN30,SS7)



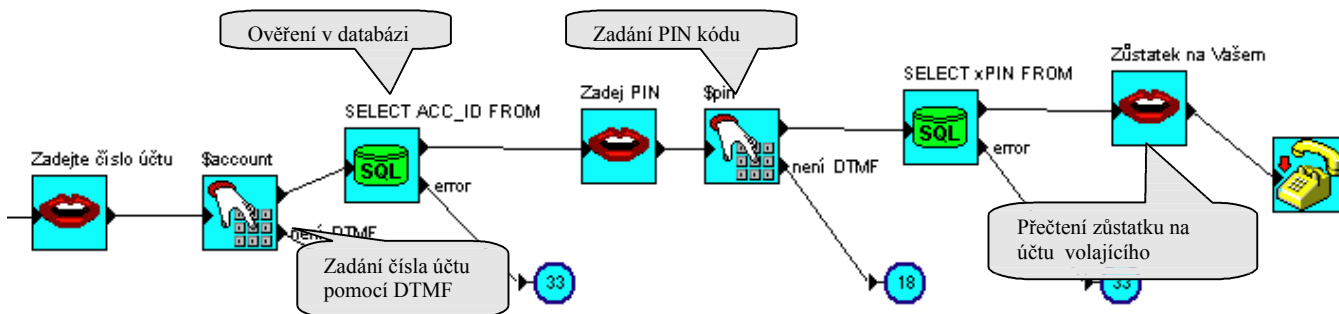
IVR Server může pracovat i zcela samostatně, bez pobočkové ústředny. Toto řešení (UnPBX) označované také jako softwarová pobočková ústředna (server může mít vlastní porty pro pobočky) nevyžaduje dodatečná rozhraní pro připojení k ústředně.

4. 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, unified messaging, hlasová pošta).

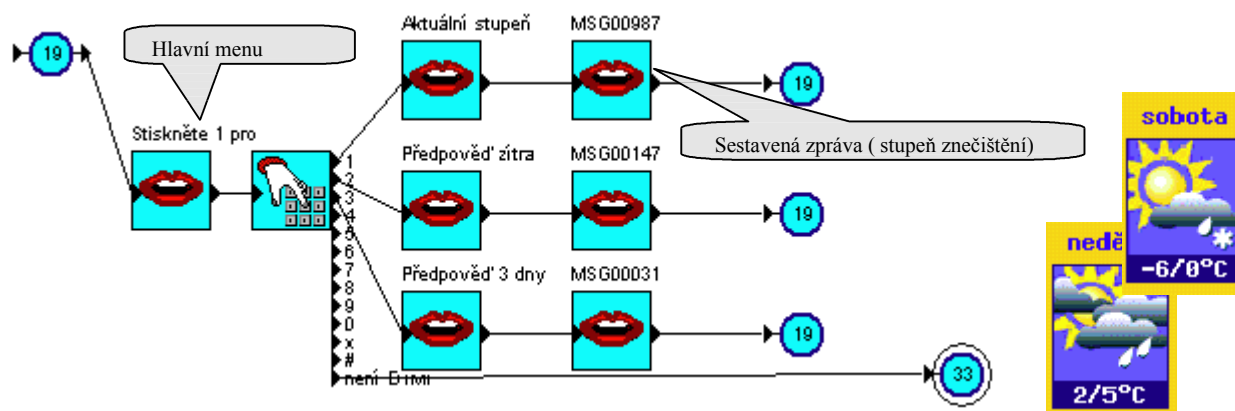
Autorizace přístupu

TeleInfo 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 centra:



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 zasílány automaticky každou hodinu pomocí e-mailu. Modul pro příjem těchto zpráv 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. Vzrůstající 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, překlady v zápisech apod.).

5. Další informace:

Produktová řada hlasových systémů Davos® zahrnuje i další řešení. Navštivte proto naši webovou stránku pro více informací o jejich možnostech (URL: www.davos.cz) a nebo zašlete email s úlohou, kterou řešíte (info@davos.cz). Pomůžeme Vám nalézt optimální řešení. Můžete nám samozřejmě i zavolat na čísla v zápatí dokumentu.