

# Sytel rešenja

## IVR



interactive voice response

Softdial IVR™ je mnogo više nego prosta 'pronađi, snimi i prosledi' aplikacija koju nalazimo u drugim IVR proizvodima. Napravljen na prilagodljivoj arhitekturi Softdial Contact Center™-a, Softdial IVR™ utiče da moćne funkcije CallGem®-a, Softdial Scriptor™-a, Softdial Campaign Manager™-a i Softdial Telefonije i Media Services™-a dostavljaju odvojena IVR rešenja kod dolaznih i odlaznih poziva, sa skupom funkcija i performansi.

Na primer, Softdial IVR™ agent ima identično upravljanje pozivom, transfer, rutiranje i mogućnost pristupa medijima kao i živi agent. Ovo znači da se IVR agent može koristiti da

- upravlja dolaznim i odlaznim pozivom u potpunosti (gde lokalni zakoni dozvoljavaju)
- proveriti i rutira dolazeći poziv u red ili proizvoljnom živom agentu
- prihvati transfer od živog agenta da upravlja delom dolaznog ili odlaznog poziva
- upravlja drugim medijskim sesijama kao što su email ili chat korišćenjem funkcija Softdial TTS/SR-a

### Funkcije

- IVR za dolazne i odlazne pozive
- integrisan u Softdial Contact Center
- efikasno, stabilno generisanje skripti sa Softdial Scriptor-om
- instant prikaz podataka kampanje na ekranu agenta
- IVR (virtuelni) agenti imaju iste opcije upravljanja pozivom kao i živi agenti
- pozivi se mogu slobodno transferovati između živih i IVR agenata
- SAPI plugin za TTS (sinteza govora) i ASR (prepoznavanje govora)
- Laka integracija sa nezavisnim aplikacijama i bazama podataka u realnom vremenu
- visoka skalabilnost, više od 1000 kanala

### Skripting sesija IVR agenta

Softdial Scriptor™ dizajner je aplikacija u potpunosti opremljena za dizajn skripti i kontrole toka, koja dozvoljava početnicima da kreiraju efikasne, kompleksne i pouzdane agentske skripte za veoma kratko vreme.

Slika 1 prikazuje tipičnu IVR skriptu koja je dizajnirana u Softdial Scriptor™-u. Pravougaone ikonice predstavljaju par standardnih koraka skripte, od preko 50 obezbeđenih u programu. Da bi kreirao skriptu korisnik samo treba da prevuče odgovarajući korak na prostor za dizajn. Koraci se povezuju prevlačenjem veze sa strelicom među njima. Izlaz iz koraka se podešava tokom procesa povezivanja u jednom koraku.



Slika 1 – primer IVR skripte dizajnirane u Softdial Scriptor™-u



Skripta sa primera obavlja sledeće često tražene funkcije:

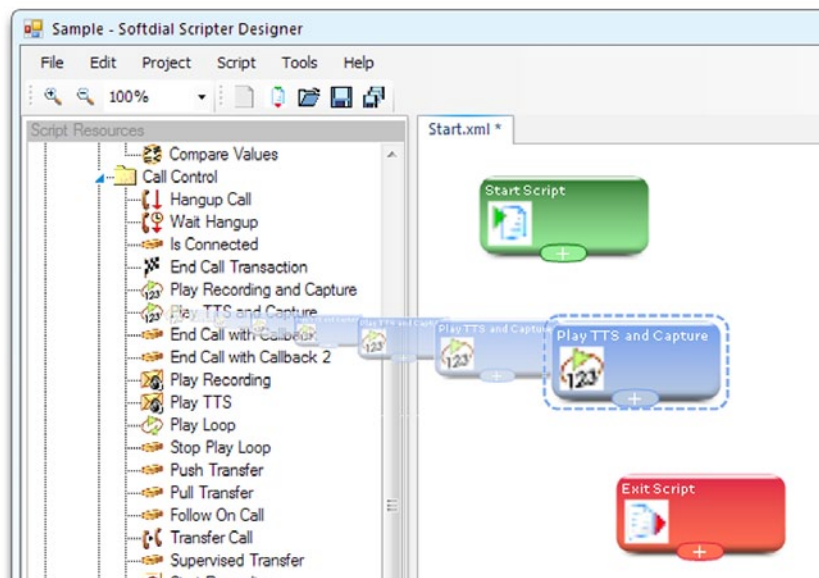
1. pušta pozdravnu poruku pozivaocu, tražeći od njega da unese broj računa
2. pamti broj računa i snima ga u promenljivu iz skripte, ako ne uspe ide na izlaz (6)
3. vrši pretragu baze podataka na osnovu snimljenog broja računa
4. ako pretraga ne uspe, pušta fajl u kom se traži od pozivaoca ponovni unos broja računa
5. ako je uspešno, postavlja poziv u red čekaња kod živog agenta, dodajući podatke o računu u sesiju
6. završava transakciju poziva za IVR agenta

Kada živi agent dobije transferovani poziv on će takođe dobiti i ekran sa podacima o zapisu. Ova skripta se može sastaviti i testirati za 15 do 20 minuta od strane relativno neiskusnog korisnika.

## IVR za kampanje odlaznih poziva

Mogućnost prebacivanja poziva IVR agentu na odlaznoj kampanji može značajno popraviti produktivnost živih agenata. Na primer, na nekoj kampanji koja se tiče finansijskih servisa mogu postojati regulacioni zahtevi da se klijent savetuje oko određenih poslovnih uslova. Na određenom nivou poziva agent može prebaciti poziv na IVR agenta koji će pustiti audio poruku i sačekati prihvatanje od strane klijenta, pre nego što vrati poziv nazad do živog agenta.

Transfer na IVR se takođe može tražiti na pojedinim kampanjama zbog PCI sigurnosti gde se poverljivi podaci klijenta ne smeju otkriti agentu koji upravlja pozivom, kao na primer šifra računa.



Slika 2 – jednostavan dizajn skripti u Softdial Scripter™-u, prevlačenjem grafički intuitivnih kontrola na radnu površinu

Od 1997. Sytel Limited snabdeva sa svojim najboljim softverskim komponentama i potpuno funkcionalnim rešenjima kontakt centara sistem integratore, VARs (Value-added Resellers), ASPs (Application Service Providers) i preprodavcima u preko 40 zemalja širom sveta.

Za više informacija molimo Vas da kontaktirate Vašeg predstavnika za Srbiju i region -

Fonlider d.o.o.  
Sime Igumanova 2-4  
11000 Beograd  
Srbija

T: +381 11 2073010  
E: sytel@fonlider.net  
W: www.sytelco.com

