



# SkylineElectronics S.r.l.

## FlexyPhone IVR

SISTEMA DI REGISTRAZIONE TELEFONICHE

### IVR

- Pannello di supervisione e controllo
- Servizi diversificati per linea
- Funzione voce/fax
- Funzioni TTS/ASR
- Attivazioni di procedure esterne
- Editor grafico per la creazione dei servizi
- Statistiche
- Caselle vocali



### SOMMARIO:

#### Cos'è FlexyPhone |

La gestione di una chiamata 2

La creazione dei servizi 2

Il Monitoraggio 2

La Voice Mail 3

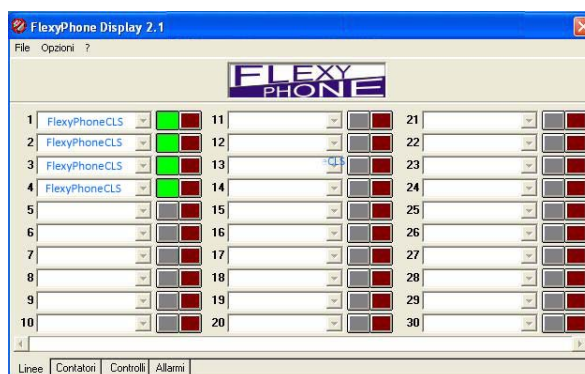
Le Statistiche 3

Automatizzazione vocale ASR 4

Le funzioni TTS 4

## Un servizio personale

Per **Interactive Voice Response (IVR)** si intende un sistema capace di recitare informazioni ad un chiamante interagendo tramite tastiera telefonica **DTMF**. Per similitudine, si parla anche di servizio IVR o albero di navigazione IVR. Più in particolare, un sistema IVR, di solito, consente di recitare un insieme di messaggi pre-registrati, recitare menù a scelta multipla, memorizzare dati introdotti da tastiera, mandare fax, interrogare sia database aziendali che sistemi **CTI**.



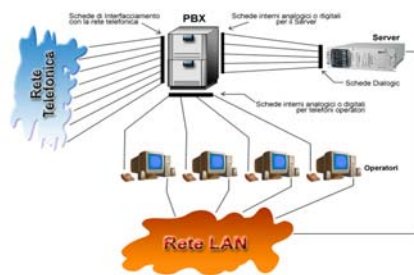
I sistemi IVR più evoluti, integrano il riconoscimento vocale che consente di offrire un servizio al chiamante riconoscendo naturalmente il linguaggio parlato. Uno dei compiti di un IVR è quello di alleggerire il carico di chiamate pervenute agli operatori di un **call center** fornendo informazioni standard e frequentemente richieste (es: orari di apertura e chiusura, costo dei servizi, indirizzi).

## Che cos'è FlexyPhone IVR

FlexyPhone è un prodotto di CTI (Computer Telephony Integration) che consente di creare e gestire sistemi di contact center, cioè call center sia inbound che outbound, dialoghi automatizzati tramite IVR, integrazione di funzioni con fax, e-mail ed internet. FlexyPhone IVR è un pacchetto flessibile e programmabile che consente di costruire un sistema in grado di aderire al meglio alle necessità del cliente, grazie alle sue caratteristiche consente un trattamento completo delle dei criteri di instradamento delle chiamate in ingresso. Tramite un pannello grafico è possibile attivare e monitorare i servizi IVR su ciascuna linea telefonica gestita dal sistema e attivare segnalazioni di allarme su interruzioni di servizio e/o su eventi specifici. La **programmazione dei servizi** avviene tramite un programma grafico che consente di aggiungere funzioni vocali e/o fax consentendo la registrazione dei messaggi vocali opportuni. Il sistema consente di sfruttare la tecnologia **ASR e TTS** mediante l'installazione di apposite librerie, consentendo così la navigazione dei menu e l'attivazione di specifiche funzioni, tramite comandi vocali anziché numerici. A completare la suite, le funzioni di **voicemail** con accesso telefonico o web corredato da servizi aggiuntivi quali consultazione di archivi, spedizioni di sms, configurazioni personali, ecc.

# La gestione di una chiamata

Tramite schede Hardware (Dialogic o DIVA) il sistema è collegato con la centrale telefonica aziendale. Quando arriva una chiamata la centrale telefonica penserà ad inoltrare la chiamata al Sistema, sulla prima linea libera (numero interno attaccata fisicamente alla scheda). Il sistema risponde, dando il benvenuto al chiamante attraverso un messaggio pre-registrato dall'Azienda e propone un menu vocale corredato di tutte quelle funzioni che si vogliono rendere disponibili: informazioni generiche pre-registrate, attivazione di procedure automatiche tramite programmi esterni, passaggio di chiamata a un operatore specifico, oppure inserimento della chiamata in una coda di attesa, per essere servita da un operatore specializzato.



“Tutta la programmazione avviene mediante icone”

# La creazione dei servizi

La struttura di ciascun servizio, ossia l'insieme di funzioni e delle definizioni che lo compongono, viene denominato albero.

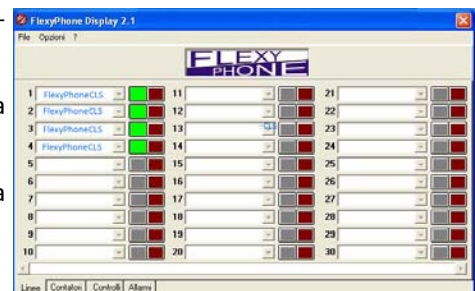
L'albero “vocale” viene creato nel pannello riportato nella figura accanto, qui con una struttura di programmazione semplice ed intuitiva viene pianificata la strada che per-



correrà la chiamata all'interno del menu vocale, guidando il chiamante verso l'informazione, la persona o la procedura desiderata. Nella creazione del servizio IVR il programma si serve di icone, ogni funzione è contraddistinta da un'immagine, e questo rende semplice non solo il riconoscimento delle funzioni ma anche il loro inserimento all'interno del servizio.

FlexyPhone IVR possiede un tool di monitoraggio che consente di:

- ◆ Attivare e disattivare servizi su ciascuna linea.
- ◆ Visualizzare il percorso della chiamata entrante in real-time.
- ◆ Attivare moduli (come il call center).
- ◆ Attivare e controllare allarmi.



In questo pannello vengono visualizzate anche tutte le linee disponibili e il servizio a loro collegato con la possibilità di variarlo grazie al menu servizi che ogni linea possiede.



“E' un sistema facile e affidabile che consente di gestire la chiamata in maniera professionale”

“ Il sistema può avere servizi diversi tanti quanti sono le linee”

# La Voice Mail

Se il servizio lo prevede, la chiamata entrante dopo aver provato a raggiungere l' interno , può accedere al servizio di voice mail. Questo accoglie il chiamante con un messaggio preregistrato, personalizzabile, e poi attiva la registrazione. La notifica della presenza di un messaggio in casella può avvenire sia via mail, sia con il lamp del led del telefono. Tramite il telefono l'utente ha la possibilità di personalizzare la propria segreteria registrando uno o più messaggi di benvenuto e configurare le informazioni relative alla propria password, al trasferimento di chiamata verso un altro numero di telefono diverso da quello della sua postazione (interno, esterno, cellulare) per poter essere sempre raggiungibile. Se viene abilitata la notifica telefonica, non appena l'utente riceverà un nuovo messaggio, il sistema effettuerà uno squillo telefonico al numero di interno o al numero di trasferimento chiamata impostato per l'utente. Se viene abilitata la notifica 'Esterna', il sistema comporrà il numero di interno o di trasferimento chiamata dell'utente, attendendo la sua risposta. Il numero dei tentativi di chiamata e l'intervallo di tempo fra un tentativo e l'altro viene impostato nel pannello di configurazione. Non appena l'utente risponde, un apposito messaggio lo avvertirà della presenza dei nuovi messaggi.



# Le statistiche

Al fine di informare costantemente la Direzione e gli altri Dipartimenti sull'andamento delle chiamate, è stato previsto un sistema di estrazione e distribuzione dei dati statistici.

I report possono essere inviati automaticamente secondo impostazioni schedate periodicamente via mail, oppure tramite un pannello consultabile on-line con i dati istantanei di funzionamento.

Il modulo delle statistiche prevede una sezione dati con i totali e le medie delle chiamate e dei tempi in tutte le varianti disponibili e una sezione grafica (sono previsti molteplici grafici 2-3D).

Le statistiche monitorizzano tutte le attività , sia come chiamate ricevute, come chiamate servite, come chiamate perse o abbandonate. Al fine di ottimizzare al meglio le risorse e le linee è possibile tracciare chiamate e tempi di servizio e attesa anche nell'arco di un singolo minuti.

