

# Wind Telecom **Contactis IVR**

**Automatyczna obsługa klienta**

## Contactis IVR

### Charakterystyka

Kiedy dzwoniemy do nowoczesnej firmy na wstępie wita nas miły głos zachęcający do pozostania w serwisie oraz instruujący, w jaki sposób dotrzeć do interesujących nas informacji lub uzyskać połączenie z konsultantem.

Do momentu wyboru opcji połączenia z konsultantem i przełączenia rozmowy do osoby, która nas powita i nawiąże rozmowę, za komunikację z nami odpowiada automat. To właśnie ten automat prowadzi z nami dialog, odtwarzając informacje uprzednio przygotowane w formie plików głosowych, podając opcje dostępne na kolejnych poziomach menu oraz nasłuchując naszych wyborów dokonywanych za pomocą klawiszy telefonu. W ten sposób możemy przekazać informacje o tym, co nas interesuje, jakich informacji poszukujemy oraz w jakim celu dzwoniemy.

Automat ten, działający zgodnie ze zdefiniowanym algorytmem, udostępniający określone funkcje na poszczególnych poziomach menu, to **system IVR (Interactive Voice Response)**.

Technologia nieustannie się rozwija, a obecnie standardem stają się serwisy głosowe wykorzystujące **technologię TTS (Text To Speech)**, czyli zamianę tekstu na mowę. Pozwala to na budowę systemów prezentujących dynamiczne dane, pobierane w trakcie połączenia z klientem z zewnętrznego źródła danych (np. informacja o bieżącym saldzie rachunku klienta lub aktualny kurs akcji). Ponadto rynek zdobywa także **technologię ASR (Automatic Speech Recognition)**, która umożliwia rozpoznawanie mowy osoby dzwoniącej i prowadzenie dialogu z systemem bez konieczności naciskania klawiszy telefonu.

**Serwisy IVR** wzbogacone **technologią TTS** znajdują także coraz szersze zastosowanie w rozwiązaniach klasy contact center. Odciążają agentów automatycznie udzielając informacji w serwisie głosowym oraz w serwisach specjalizowanych, skracając czas obsługi klienta i pozwalając na redukcję kosztów.

### Korzyści:

- Szybka obsługa dużej liczby klientów
- Redukcja kosztów obsługi
- Lepsze wykorzystanie istniejących zasobów ludzkich i systemowych
- Możliwość integracji z systemami klienta w celu prezentacji dynamicznych danych w systemie IVR (system zamiany tekstu na mowę – TTS lub nagrane prompty)
- Możliwość zastąpienia nawigacji za pomocą klawiszy telefonu (DTMF) nawigacją głosową z wykorzystaniem technologii ASR (Automatic Speech Recognition)
- Dobra skalowalność platformy pozwalająca na rozbudowę systemu wraz ze wzrastającymi potrzebami firmy
- Łatwość i szybkość implementacji

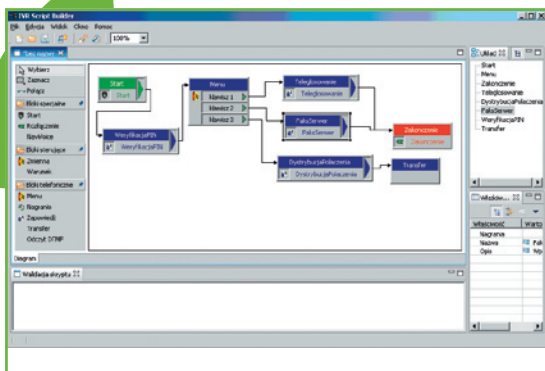
## Funkcjonalność

**Contactis IVR** to platforma do tworzenia i uruchamiania aplikacji głosowych, składająca się z wielu modułów wzajemnie współpracujących i wymieniających między sobą informacje. Należą do nich:

- **NaviVoice** – odpowiedzialny za komunikację z interfejsami telekomunikacyjnymi.
- **Interfejs Framework** – przykrywający funkcje niskopoziomowe i udostępniający przyjazny interfejs API.
- **Warstwa logiki aplikacji IVR** – stworzona w środowisku developerskim w technologii Java lub w graficznym narzędziu Javira Studio.

## Javira Studio

W ramach **platformy IVR** dostarczany jest dedykowany moduł służący do budowy logiki aplikacji głosowej – **Javira Studio**. Moduł ten pozwala na proste i intuicyjne tworzenie podstawowych struktur **IVR** bez konieczności znajomości jakiegokolwiek języka programowania czy języka skryptów, co ma znaczenie w przypadku zarządzania portalem przez osoby o profilu biznesowym.



Rysunek 1. Środowisko Javira Studio

## Contactis Console

**Contactis IVR** może zostać rozbudowany o oddzielną konsolę przeznaczoną dla administratorów odpowiedzialnych za utrzymanie systemu. Narzędzie to pozwala na niskopoziomowe zarządzanie i konfigurację całej platformy. Zarządzanie poprzez konsolę obejmuje monitoring infrastruktury, monitoring aplikacyjny oraz biznesowy.

## Raporty

**Contactis IVR** dostarcza mechanizmy pozwalające na przygotowanie różnorodnych danych statystycznych i raportowych.

- **raport ścieżka** – logowanie historii pobytu klienta w systemie, o szczegółowości pozwalającej na określenie dokonywanych wyborów i procentowej długości odsłuchiwanego zapowiedzi
- **raporty ruchowe** – logowanie danych statystycznych dotyczących ilości połączeń i uruchomień poszczególnych aplikacji i scenariuszy
- **raport drzewo** – logowania najczęściej wybieranych opcji (węzłów) w systemie

Line	State	Application	Counter	Start	Stop	Application
doosB10001	idle	App001	10	12345678	23456789	
doosB10003	idle	App003	12	12345678	23456789	
doosB10005	idle	App005	14	12345678	23456789	
doosB20001	idle	App007	16	12345678	23456789	
doosB20003	idle	App002	18	12345678	23456789	
doosB20005	idle	App004	20	12345678	23456789	
doosB30001	idle	App006	22	12345678	23456789	
doosB30003	idle	App001	24	12345678	23456789	
doosB30005	idle	App003	26	12345678	23456789	
doosB40001	idle	App005	28	12345678	23456789	
doosB40003	idle	App007	30	12345678	23456789	
doosB40005	idle	App002	32	12345678	23456789	
doosB50001	idle	App004	34	12345678	23456789	
doosB50003	idle	App006	36	12345678	23456789	
doosB50005	idle	App001	38	12345678	23456789	

Started: 2004.12.01 16:30:21  
Connections: 32077  
Last connectio: 2004.12.02 12:22:00

Rysunek 2. Konsola administracyjna



**Wind Telecom Sp. z o.o.** to wiodący producent i integrator systemów komunikacyjnych. Dostarczamy kompleksowe rozwiązania teleinformatyczne dla sektora administracji, finansów, telekomunikacji, energetyki czy przemysłu. Kapitał firmy stanowią: wiedza i doświadczenie wysokiej klasy specjalistów oraz własne, innowacyjne i zaawansowane technologicznie produkty i rozwiązania. Naszą przewagą konkurencyjną jest elastyczność dostarczanych rozwiązań oraz wsparcie klientów, także w zakresie konsultacji na etapie przygotowania do projektu.

Bierzemy udział tylko w projektach przynoszących wymierne korzyści naszym klientom.

**Wind Telecom Sp z o.o.**

**Siedziba główna**

ul. Feldmana 4/5  
31-130 Kraków  
tel.: +48 12 397 76 59  
fax: +48 12 397 76 63

**Wind Telecom Sp. z o.o.**

**Oddział Warszawa**

ul. Włodarzewska 59a/25  
02-384 Warszawa