

System Gramma IVR to kompletne rozwiązanie sprzętowo programowe typu IVR (Interactive Voice Response) które pozwala na automatyczną i interaktywną obsługę przychodzących połączeń telefonicznych zgodnie z predefiniowanymi scenariuszami połączeń. Podstawowym zadaniem systemu IVR jest odciążenie operatorów przy podstawowej obsłudze połączeń przychodzących, dzięki udzielaniu standardowych informacji oraz realizacji prostych zadań. System IVR udziela odpowiedzi głosowych za pomocą wcześniej przygotowanych nagrań.

Zalety systemu Gramma IVR

- Skalowalność systemu, już od 2 linii analogowych w wersji podstawowej
- Łatwy proces wdrożenia systemu w firmie
- Możliwość podłączenia do wielu typów central (np. Alcatel, Panasonic, Platan)
- Ergonomiczny interfejs graficzny wspierający intuicyjną obsługę systemu
- Łatwa edycja istniejących i tworzenie własnych scenariuszy połączeń poprzez zastosowanie przyjaznego użytkownikowi edytora graficznego
- Dobór scenariuszy połączeń w zależności od wielu czynników
- Interakcja z dzwoniącym za pomocą kodów DTMF
- Poczta głosowa
- Możliwość zarządzania plikami dźwiękowymi zastosowanymi w systemie IVR

Specyfikacja systemu:

- obsługa wielu linii telefonicznych (2 linii analogowe w podstawowej wersji - możliwość zwiększenia liczby i typu obsługiwanych linii)
- graficzny edytor scenariuszy
- proste narzędzie do administrowania systemem
- możliwość zdefiniowania dowolnej liczby scenariuszy
- wybieranie aktywnego scenariusza na podstawie:
 - daty
 - dnia tygodnia
 - linii przychodzącej
 - pory dnia
 - ACD - numeru dzwoniącego
- elementy scenariusza:
 - odebranie połączenia
 - odtwarzanie komunikatów
 - tworzenie menu, tonowe wybieranie pozycji z menu
 - przekierowywanie połączenia na inny numer
 - nagranie wiadomości głosowej i przesłanie jej na określony adres email
 - autoryzacja dzwoniącego w oparciu o numer klienta i PIN
 - przekierowanie do opiekuna klienta
 - rozłączenie połączenia
- definiowanie linii wewnętrznych
- historia połączeń
- identyfikacja dzwoniącego
- ścieżka scenariusza, przez który przeszedł
- data, godzina i czas połączenia
- możliwość integracji z innymi systemami w firmie

Funkcje wersji PRO:

- integracja z synteźatorami mowy
- tworzenie zapytań do baz danych, odczytywanie wyników synteźatorem
- menu z wartością domyślną

CTI Gramma IVR - Administrator

Plik Scenariusze Pliki Ustawienia Logi Pomoc

CTI Solutions Gramma IVR

CTI Solutions

wersja 1.10

Historia połączeń Przepisania **Lista Scenariuszy** Pliki Linie do przekierowania Klienci

Importuj dane

Lista scenariuszy

Nazwa Scenariusza	Podgląd	Edycja	Usuń	Exportuj	Zmień nazwę
testowy	Pokaż	Edycja	Usuń	Exportuj	Zmień
Biurowy - stadard	Pokaż	Edycja	Usuń	Exportuj	Zmień
weekendowy	Pokaż	Edycja	Usuń	Exportuj	Zmień
odbieranie faxu	Pokaż	Edycja	Usuń	Exportuj	Zmień
po godzinach pracy	Pokaż	Edycja	Usuń	Exportuj	Zmień
ważni klienci	Pokaż	Edycja	Usuń	Exportuj	Zmień
po angielsku	Pokaż	Edycja	Usuń	Exportuj	Zmień
szkola	Pokaż	Edycja	Usuń	Exportuj	Zmień
bank	Pokaż	Edycja	Usuń	Exportuj	Zmień
bank - tryb nocny	Pokaż	Edycja	Usuń	Exportuj	Zmień
t	Pokaż	Edycja	Usuń	Exportuj	Zmień

Dodaj nowy scenariusz

Informacje o karcie:

Nr Serjny: 36579

Aktywne scenariusze:

Linia | Scenariusz

Nr. telefonu:

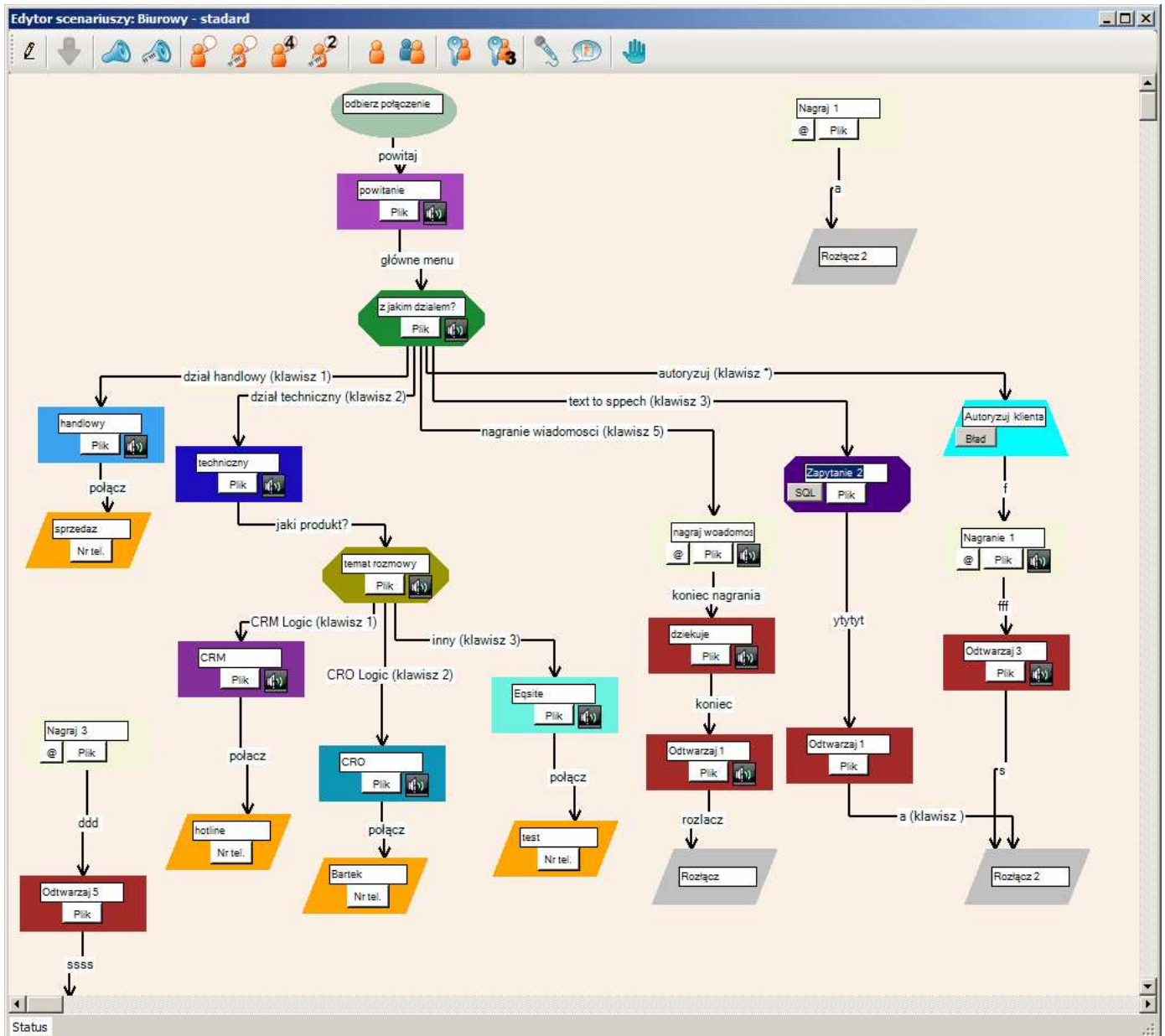
Odśwież

Administrowanie systemem nie wymaga specjalistycznej wiedzy z zakresu telekomunikacji, każdy może administrować systemem we własnym zakresie

System posiada łatwy w obsłudze panel administracyjny pozwalający na definiowanie scenariuszy połączeń, zarządzanie plikami z komunikatami głosowymi, danymi linii wewnętrznych, określanie kryteriów wyboru scenariusza do odtwarzania.

Graficzny edytor scenariuszy pozwala na szybkie i proste zdefiniowanie dowolnego scenariusza

Narzędzia do przypisywania scenariuszy pozwala określić kiedy dany scenariusz ma być aktywny Baza plików dźwiękowych przechowuje wszystkie dostępne w systemie komunikaty, pozwala na szybkie dodanie nowych komunikatów



Dlaczego stosować Gramma IVR?

Automatyczna obsługa połączeń przychodzących

Pozwala zautomatyzować odbieranie połączeń przychodzących, klient nie musi czekać na odebranie połączenia przez pracownika. Gramma IVR odbierze połączenie po pierwszym sygnale, powita i poprowadzi przez przygotowany scenariusz łącząc z odpowiednim pracownikiem lub udzieli automatycznie wymaganych informacji

Odciążenie pracowników

Gramma IVR przejmuje od pracowników konieczność odbierania wszystkich telefonów i ustalania, z kim klient chce rozmawiać oraz w jakiej sprawie. To klient sam, korzystając z klawiatury telefonu, określi cel rozmowy i zostanie skierowany do odpowiedniego pracownika

Profesjonalny wizerunek firmy

Dzięki zastosowaniu Gramma IVR dzwoniący klient łączy się z profesjonalnym systemem, który kieruje go do odpowiednich osób bez zbędnego oczekiwania i wielokrotnego tłumaczenia kolejnym pracownikom w jakiej sprawie dzwonimy, skracając tym samym czas obsługi a jednocześnie nie pozostawiając Klienta czekającego aż ktoś odbierze telefon.

Wstępne rozpoznanie potrzeb klienta

Dzięki możliwości zdefiniowania dowolnych menu w systemie Gramma IVR możemy w łatwy sposób wstępnie określić, na jaki temat klient chce rozmawiać i szybko skierować go do odpowiedniego pracownika.

Łatwość konfiguracji

Gramma IVR posiada graficzny edytor scenariuszy połączeń pozwalający na szybkie dostosowanie programu do potrzeb firmy. Funkcje wyboru scenariusza pozwalają na używanie różnych scenariuszy w zależności od dnia tygodnia, pory dnia czy numeru z którego dzwoni klient.

Integracja z bazami danych

System Gramma IVR pozwala na integrację z istniejącymi w firmie bazami danych i ich wykorzystanie w automatycznej telefonicznej obsłudze klienta, takiej jak np. automatyczne odczytywanie statusów zamówień, salda rozliczeń z klientem.

Wiele wersji Gramma IVR

System Gramma IVR może rosnąć razem z Twoją firmą, jest dostępny w wersjach od 2 do 16 portów oraz dwóch wersjach funkcjonalności. Rozpoczynając wykorzystanie systemu od podstawowej wersji można stopniowo go rozbudowywać. System współpracuje z wieloma centralami telefonicznymi.

Bezpieczeństwo

System Gramma IVR pozwala na autoryzację dzwoniących klientów i ograniczanie dostępu do wybranych informacji tylko po prawidłowej identyfikacji klienta.

Przykłady zastosowań

Obsługa połączeń przychodzących na ogólny nr w firmie

Zautomatyzowanie dystrybucji połączeń przychodzących, przekierowywanie połączeń do odpowiednich działów. Odciążenie sekretariatu od odbierania połączeń i przekierowywania ich do odpowiednich działów.

Pomoc techniczna i obsługa klienta

Wstępne automatyczne rozpoznanie potrzeb klienta, skierowanie od właściwych pracowników odpowiedzialnych za obsługę danego klienta. Rozpoznawanie klienta na podstawie numeru telefonu i automatyczne kierowanie go do jego opiekuna.

Automatyczne serwisy informacyjne

Tworzenie automatycznych serwisów informacyjnych i ich integracja z danymi zawartymi w bazie danych. Odtwarzanie danych z bazy za pomocą syntezatora mowy.

Automatyczne systemy zamówień

Tworzenie automatycznych serwisów do realizacji zamówień, rejestrowanie danych w bazie danych, autoryzacja klientów.

Informacje techniczne dotyczące Gramma IVR

Jak podłączany jest system Gramma IVR?

System Gramma IVR podłączany jest do wewnętrznych linii analogowych centrali telefonicznej. Połączenia przychodzące kierujemy na linie do których został podłączony Gramma IVR. System odbiera połączenia i kieruje go zgodnie ze zdefiniowanym scenariuszem do odpowiednich osób.

Co potrzebujemy do instalacji Gramma IVR?

Do instalacji systemu Gramma IVR wymagany jest komputer pracujący w środowisku Windows o parametrach określonych w materiałach informacyjnych.

Ilu portową wersję Gramma IVR potrzebuję?

System Gramma IVR dostępny jest w wersjach od 2 do 16 portów. Wybierając wersję musimy kierować się kilkoma czynnikami: ilością linii miejskich (ilość portów Gramma IVR nie większa niż ilość linii miejskich), wielkością ruchu przychodzącego. Ilość portów w Gramma IVR oznacza ile połączeń jednocześnie może być obsługiwana. Należy pamiętać że liczy się tylko ta część połączenia, która jest realizowana przez Gramma IVR. W momencie przełączenia rozmowy do pracownika firmy port w Gramma IVR jest zwalniany i gotowy na przyjęcie kolejnego połączenia. Realizowanie przekierowania nie zajmuje drugiego portu Gramma IVR.

Jakie centrale telefoniczne są obsługiwane?

Z systemem Gramma IVR może współpracować większość central telefonicznych. Wymagane jest posiadanie wolnych portów wewnętrznych analogowych do podłączenia Gramma IVR.

Kto skonfiguruje Gramma IVR?

System Gramma IVR posiada łatwe w obsłudze narzędzie administracyjne. Administrowanie systemem nie wymaga specjalistycznej wiedzy z zakresu telekomunikacji, każdy może administrować systemem we własnym zakresie.

Gramma IVR jest gotowym zestawem pozwalającym na uruchomienie od razu po rozpakowaniu z pudełka.

Specyfikacja

System składa się z następujących elementów:

- karta telefoniczna (na USB lub PCI)
- oprogramownie IVR

Telefon kontaktowy: 022 5098690