



IVR (Etkileşimli Yanıt Sistemi)



IVR yazılımı ile kullanıcılar, tuşlu telefon ve/veya sesli komutlar kullanarak telefon üzerinden işlemlerini gerçekleştirebilir. Tipik bir IVR uygulamasında, sunulan seçenekler sisteme bağlanan kişi için seslendirilir; sistemde kalınan süre boyunca yapılabilecek işlemler konusunda rehberlik edilir ve işlemlerin tamamlanması için kişinin onayı alınır. Bankacılık, sigortacılık, belediyecilik, sağlık ve eğitim gibi çağrı merkezlerinin yoğun olarak kullanıldığı sektörler başlıca kullanım alanları arasındadır.



Neden IVR?

-) Müşteri temsilcisine gerek kalmadan işlemlerin bilgisayar tarafından tamamlanmasına olanak tanıyarak iş gücü maliyetini azaltır.
-) Aynı anda birçok müşteriye hizmet vererek verimlilik artışı sağlar.
-) İşlemlerin güvenli ortamda yapılmasına olanak tanır.
-) Kişiye özel anons yaratılmasına olanak tanıyarak müşteri memnuniyetinin artmasına katkı sağlar.
-) Gelen çağrılar ve yapılan işlemlerle ilgili detaylı raporlama sağlar.

Özellikler:

-) Dinamik senaryo hazırlama aracı: Dialog Designer Suite
-) Entegre konuşma sentezleme (TTS) ve konuşma tanıma (SR) modülleri
-) Inbound ve outbound çalışabilme
-) Yeni nesil protokol desteği: SIP-TAPI
-) Tek server üzerinde birden fazla senaryo çalıştırabilme
-) Veritabanı erişim esnekliği
-) Farklı IVR veya santral ortamlarıyla entegrasyon esnekliği
-) Sanal POS desteği
-) Menü kişiselleştirme imkanı
-) Müşteri segmentasyonu oluşturabilme
-) Detaylı raporlama ve log modülü