

Interactive Voice Response (IVR)

Sistema di risposta vocale interattivo e basato sulla rete

Ecco che cos'è Interactive Voice Response (IVR)

- Risposta vocale automatizzata e interattiva mediante comandi vocali o a tasti
- Possibilità di usufruire di informazioni/offerte interattive automatizzate 24 ore su 24
- Moduli standard o soluzioni personalizzate
- Registrazione e archiviazione di chiamate telefoniche (Inbound/Outbound)
- Interfaccia web per amministrazione dei moduli, interrogazioni e analisi
- Sistema basato sulla rete e indipendente dalla tecnologia, funzionamento 7×24 h senza rischi di interruzioni

Ecco i vantaggi per voi

- Aumentate il livello del vostro servizio e il grado di soddisfazione dei clienti inoltrando le chiamate in modo mirato dopo la preclassificazione
- Ottimizzate i processi e massimizzate le vostre risorse umane rispondendo in modo automatico alle domande ricorrenti
- Potete documentare le chiamate telefoniche per scopi formativi, di miglioramento della qualità o come prova
- Grazie al servizio basato sulla rete evitate di effettuare investimenti diretti in hardware e software. Non dovete inoltre affrontare né elevati costi di gestione, né rischi tecnologici
- Potete contare sull'elevata sicurezza contro le interruzioni e su un perfetto funzionamento

Il filo diretto con
l'interlocutore giusto o le
informazioni desiderate.

Interactive Voice Response (IVR)

Facts & Figures

11/2009

Module	
IVR Standard	Applicazione vocale interattiva
	Menù interattivo con comandi a tasti: inoltro in base ai contenuti (p.es. in base alla lingua, all'argomento, ai compiti) Esempio: «Per l'italiano premere il tasto 1.»
	Menù di selezione settoriale: inoltro verso numeri di destinazione e/o testi (informazioni)
	Interfaccia web per l'amministrazione dei numeri di destinazione e dei testi
	Analisi statistiche
IVR Code	Applicazione vocale interattiva
	Menù interattivo con comandi a tasti: inoltro in base a un codice (p.es. in base a NPA, PIN, numero cliente) Esempio: «Inserire il proprio numero di avviamento postale.»
	Menù di selezione settoriale: inoltro verso numeri di destinazione e/o testi (informazioni)
	Interfaccia web per l'amministrazione dei numeri di destinazione e dei testi
	Analisi statistiche
Voice Recording	Applicazione per la registrazione delle chiamate in arrivo (Inbound)
	Opzione: registrazione delle chiamate in uscita (Outbound)
	Testo di saluto con l'avviso che la chiamata verrà registrata: testo standard o personalizzato
	Registrazione in formato audio standard (.wav)
	Customer Extranet: accesso protetto a file audio e analisi statistiche
Interactive Services	Applicazione vocale interattiva, adattata alle esigenze specifiche (p.es. comandi vocali, contenuti a pagamento)
	Analisi statistiche

Le informazioni del presente documento non costituiscono un'offerta vincolante. Con riserva di modifiche in qualsiasi momento.