



Product Datasheet

inConcert Allegro Contact Center

Voice Technologies



Simplify your customer service, providing customers with a distinct, comfortable and secure experience.

inConcert Allegro Speech Technologies integrates advanced speech technologies that let you naturally automate conversations with your customers, improving their overall experience and reducing costs.

Overview

Tecnologías de la voz.

inConcert Allegro Speech Technologies es un conjunto de aplicaciones que simplifican la atención, reducen costos y mejoran la experiencia del usuario. Las tecnologías de Vocalización de Texto (TTS - Text to Speech), Reconocimiento Automático de Voz (ASR - Automatic Speech Recognition) y Biometría de Voz (Voice Biometrics) permiten reproducir, responder y autenticar la voz humana, respectivamente.

Estas avanzadas tecnologías automatizan la atención de llamadas, mejoran los índices de retención en el IVR, reducen las tasas de abandono, los tiempos de atención y la carga sobre los agentes.

Personalice los contactos con sus clientes.

Mejore el nivel de servicio, disminuya costos y reserve a sus agentes para tareas de mayor valor y complejidad. Con TTS es posible reproducir voz de características muy similares a la voz humana y utilizarla en aplicaciones de IVR y mensajes masivos. Con el uso de esta tecnología se logran comunicaciones más eficientes y se optimizan las interacciones con los clientes, generando experiencias de servicio más personalizadas y satisfactorias.

Sus clientes tienen la palabra.

La aplicación de ASR permite que sus clientes mantengan conversaciones con el IVR similares a las que mantendrían con un agente, en forma intuitiva y fluida. Mediante simples comandos de voz y usando un lenguaje natural sus clientes pueden solicitar opciones, evitando la vocalización de complejos menús y mejorando los tiempos de la llamada.

La voz es la contraseña.

La biometría de voz ofrece una experiencia distinta, simple y segura que utiliza los patrones biométricos de la voz, en lugar de PINs, contraseñas y preguntas, mejorando así los tiempos de atención y la experiencia del cliente. Con el uso de esta modalidad de verificación es posible acabar con el fraude y al mismo tiempo brindarle al usuario una nueva forma de comunicarse.

Key Features

Note: The implementation of some features may require professional services

- **Automatic Speech Recognition:** Guarantees high performance voice recognition, even when using advanced vocabulary and in noisy environments. Includes a basic collection of grammar libraries (i.e. dates, hours, currencies, etc.).

- **Voice Biometrics** for verifying voices, proactive fraud detection and voice authentication.

- **Integration with inConcert Allegro Broadcasting** for broadcasting messages.

- **Text to speech** with clear, fluid and natural voices made even richer by a large number of expressive signals that allow for pronunciation that is more emotional.

- **Support and availability** for more than 30 languages.

- **Integration with inConcert Allegro IVR and inConcert Allegro FlowDesigner.**



www.inConcertCC.com



inConcert delivers full-IP, premise-based and hosted, cross-industry, all-included contact-center solutions, which help organizations to increase productivity, decrease operational costs, and earn customer loyalty. Each solution is customized using our proprietary contact-center software, specialized systems integration technology and professional services.

For more information, please visit www.inConcertCC.com