



Product Datasheet

# **inConcert Voice Contact Center**

# **IVR**

---



**Sistema de autogestión de voz, disponible 24/7 que mejora la experiencia de tu cliente y reduce costes operativos.**

Voice IVR es un sistema de autoservicio de voz que permite que tus clientes resuelvan consultas en forma automatizada y eficiente, reduciendo costes operativos y mejorando la atención.

## Descripción General

### Una mejor forma de atender a tus clientes.

Mejora la calidad de autoservicio para tus clientes y, al mismo tiempo, la rentabilidad de tu operación. Bríndales una atención personalizada, las 24 horas y sin esperas en la cola con la implementación de aplicaciones inteligentes de IVR, las cuales soportan automatización de procesos, integración de sistemas y tecnologías vocales.

### Flexibilidad y alcance.

Voice IVR permite implementar desde simples sistemas de pre-atención hasta avanzadas aplicaciones, integración con sistemas y bases de datos, vocalización de texto, reconocimiento y biometría de voz, envío de e-mails y SMS. Con Voice IVR es posible reconfigurar el comportamiento del IVR en tiempo real, sin necesidad de interrumpir la operación, adaptándose rápidamente a los cambios de tu negocio.

### Integrado al contact center.

Al estar nativamente integrado a Voice Voice, en cualquier momento la llamada puede transferirse desde Voice IVR al agente para que reciba las opciones seleccionadas y los datos introducidos por el cliente. De esta forma se evita la pérdida de tiempo y frustración que resultan de repetir al agente lo que el sistema ya debería saber.

### Integración con sistemas y procesos de negocio.

Las avanzadas funcionalidades de integración de la plataforma inConcert Voice Contact Center permiten vincular estrechamente al IVR con los sistemas y procesos de tu negocio, haciendo posible una amplia gama de operaciones auto gestionadas de consultas – trámites, facturas, estados de cuenta, órdenes de pedido – y transaccionales – transferencia entre cuentas, pago de facturas, autorizaciones de pago – entre otras.

### Tecnologías Vocales.

La incorporación de vocalización de texto (TTS – Text To Speech), reconocimiento automático de voz (ASR – Automatic Speech Recognition) e identificación por biometría de voz permiten desarrollar nuevas aplicaciones de negocio que optimizan los recursos del centro de atención y brindan una experiencia de uso dinámica y diferenciada a tu cliente.

### Simple diseño de aplicaciones de IVR.

Desarrolla aplicaciones de IVR de manera sencilla con inConcert Flow Designer que permite la rápida implementación de flujos de IVR de acuerdo a los requerimientos de tu negocio. Si lo prefieres, nuestro equipo de ingenieros de servicios profesionales puede crear aplicaciones altamente personalizadas para dinamizar tus procesos de atención y negocio.

### Información con valor agregado.

A través de Reports accede a información detallada de la operación del IVR y de la actividad de tus clientes – tales como cuáles son las opciones más utilizadas o cuáles son los puntos de abandono más problemáticos – que te permite mejorar los procesos de autogestión.

## Resumen de Funcionalidades

- Automatización de gestión de llamadas.

- Menús estáticos o dinámicos según perfil del cliente y variables del contexto.

- Opciones y profundidad de menú ilimitados.

- Múltiples aplicaciones de IVR en forma simultánea.

- Envío de email y SMS a demanda desde el IVR.

- Integración nativa con Allegro para encuestas de satisfacción post-llamada, transferencia de datos al ACD y reportes.

- Soporte a tecnologías de voz TTS, ASR y biometría.

- Soporte a aplicaciones multilingües.

- Integración:

- Acceso a diversas bases de datos mediante ODBC.
- Integración con servidores mediante TCP/IP y Named Pipes.
- Integración con Minis y Mainframes: IBM390, AS400, RS6000, entre otros.
- Intercambio de mensajería estándar: ISO8583, SWIFT, CNAB, XML.
- Invocación de procesos externos y componentes: COM, CORBA, SOAP, RPC.
- Integración con soluciones de middleware: IBM-MQ Series, BEA Tuxedo.
- Publicación y acceso a Web Services: REST, SOAP.

- Herramienta gráfica de desarrollo de aplicaciones de IVR.

## Sistema Integrada

|                                |                      |            |                  |           |         |
|--------------------------------|----------------------|------------|------------------|-----------|---------|
| Suite                          | Voice Contact Center |            |                  |           |         |
| Applications                   | Voice                | IVR        |                  | Dialer    |         |
| Functional Modules             | Agent                | Supervisor | Administrator    | Analytics | Reports |
| Integrated Proprietary Systems | Flow Designer        |            | Web App Designer |           |         |
|                                | Quality              |            | Recording        |           |         |

Las Aplicaciones (Applications) Allegro Voice, Allegro Dialer y Allegro IVR pueden ser utilizadas en forma autónoma o combinados entre sí y con las aplicaciones i6 Chat, i6 TW, i6 FB, i6 Mail e i6 Web Forms.

Los Módulos Funcionales (Functional Modules) y Sistemas de Valor Añadido (Value Added Systems) son herramientas y sistemas especializados que forman parte de la plataforma inConcert Omnichannel Contact Center. Para obtener información de cada uno de ellos haz clic en el link correspondiente o visita [www.inConcertCC.com](http://www.inConcertCC.com).



[www.inConcertCC.com](http://www.inConcertCC.com)



inConcert implementa soluciones de centro de contactos que ayudan a incrementar la productividad, reducir costos operativos y mejorar la experiencia de los usuarios. Cada solución, que puede instalarse en sitio o residir en la nube, es personalizada utilizando nuestras avanzadas herramientas de software especializado y servicios profesionales. Por más información visite [www.inConcertCC.com](http://www.inConcertCC.com)