

El IVR es un componente tecnológico que ofrece Auto-Atención telefónica, para tareas repetitivas; como consulta de saldos, estado de una transacción, recopilar información, etc., sin la intervención de un agente, lo que ahorra dinero, 7 días a la semana, 24 horas al día, ininterrumpidamente.

El 70% de los clientes de una empresa usan el teléfono como medio para consultar información, hablar con un representante telefónico. El 80% de las llamadas son por las mismas consultas, generando congestión y aumento en recurso humano en actividades de poco valor.



Con un servicio de Auto-Atención telefónica, la empresa ofrece un nivel de atención disponible 7x24, con un retorno de inversión en solo 6 meses. Al aumentar la capacidad de atención de llamadas, los clientes perciben un valor a su tiempo. Al liberar recurso humano, este puede ser asignado en otras actividades de mayor valor.

IVRDolt es una plataforma para generar árboles de navegación a través de tonos DTMF, en atención de llamadas entrantes ofreciendo información audible.

IVRDolt tiene el soporte de *psi2voice*®, un componente COM que facilita la integración con el sistema telefónico, que en conjunto con Microsoft .NET, permite crear soluciones rápidamente.

Componentes

- *IVRDoltConsole/IVRDoltService*: Componente principal que puede ejecutarse en modo consola o como un servicio de windows.
- *IVRModules*: Componente que almacena un ilimitado numero de guiones de ivr, los cuales pueden ser creados rapidamente en un entorno de desarrollo .NET, o con un editor de texto.
- *Analyzer*: Componente web que permite consultar o exportar reportes.

Vistas disponibles:

IVR Reporte Detallado [06/12/2006 to 06/12/2006] Total: 103								
IVRHistoryID	Trunk	ANI	KeyColumnVal	dtInCall	dtEndCall	dtInitTrf	CallResult	TraceMenu
40426	9		15538249	06/12/2006 10:55:46	06/12/2006 10:56:29	06/12/2006 10:56:29	NORMAL	M16-T1
40425	7		66769161	06/12/2006 10:55:28	06/12/2006 10:56:30		HANGUP	M13
40424	6		1130612227	06/12/2006 10:55:27	06/12/2006 10:56:09		HANGUP	M2
40422	8		66980553	06/12/2006 10:53:26	06/12/2006 10:54:37	06/12/2006 10:54:37	NORMAL	M16-T1
40420	9			06/12/2006 10:52:48	06/12/2006 10:53:16		HANGUP	M
40419	5		15538249	06/12/2006 10:52:37	06/12/2006 10:54:06	06/12/2006 10:54:06	NORMAL	M1596-T1
40417	7			06/12/2006 10:51:48	06/12/2006 10:52:28		NORMAL	M

IVR Reporte Diario [01/12/2006 to 06/12/2006] Total: 7								
Day	Day Of Week	NumCalls	TimeCall(m)	Maximo(s)	Minimo(s)	Average(s)	TotalTransf	AvgTimeQueue(s)
01/12/2006	Viernes	389	337	149	2	52	60	0
02/12/2006	Sábado	230	212	132	2	53	33	0
03/12/2006	Domingo	129	128	125	2	56	11	0
04/12/2006	Lunes	386	327	142	2	52	70	0
05/12/2006	Martes	290	288	125	2	58	43	0
06/12/2006	Miércoles	103	92	136	3	52	18	0
TOTALS		1527	1384	134	2	53	235	0
< >								

IVR Reporte [01/12/2006 to 06/12/2006] Total: 13									
Interval(h)	NumCalls	% of Calls	TimeCall(m)	Maximo(s)	Minimo(s)	Average(s)	TotalTransf	AvgTimeQueue(s)	
0 to 2	0	0,0					0		
2 to 4	0	0,0					0		
4 to 6	3	0,2	3	84	40	54	0		
6 to 8	40	2,6	32	118	6	51	0		
8 to 10	366	24,0	318	149	2	52	56	0	
10 to 12	333	21,8	306	142	2	55	69	0	
12 to 14	197	12,9	168	125	2	51	27	0	
14 to 16	255	16,7	232	126	2	54	41	0	
16 to 18	181	11,9	163	127	2	53	35	0	
18 to 20	102	6,7	101	128	4	58	7	0	
20 to 22	43	2,8	52	118	9	64	0		
22 to 24	7	0,5	9	131	11	80	0		
TOTALS	1527	100,1	1384	124	8	57	235	0	

IVR Llamadas en servicio() [01/12/2006] Total: 3			
Trunk	ANI	KeyColumnVal	dtInCall
5		94496063	06/12/2006 11:04:11
6			06/12/2006 11:05:01
7			06/12/2006 11:05:07
< >			

IVR Reporte por desborde [01/12/2006 to 06/12/2006] Total: 2										
MENU	M1	M2	M3	M4	T1	T2	T3	T4	CALLS	
QUANTITY	987	144	0	0	235	0	0	0	1527	
PERCENT	64.6	9.4	0.0	0.0	15.4	0.0	0.0	0.0	100.0	
< >										

Características

Reportes basados en web

El componente Analyzer ofrece varios reportes en modo vista o exportables a Excel.

Ilimitado número de guiones de ivr

Guiones de ivr pueden ser lanzados basados en ANI, DID, Mailbox.
Cada guión de ivr ofrece un árbol de navegación diferente.

Text to speech – sapi 5.1*

Conversión de texto a voz es una característica muy fácil de utilizar.
Elimina la necesidad de grabar archivos de sonido.

Tonos DTMF

Método más común de navegación a través del teclado. Los clientes presionan una tecla de acuerdo a un menú audible que ofrece el guión de ivr.

Transferencia

Cuando el sistema esta colocado detrás de un pbx, permite realizar transferencia en modo supervisado o no supervisado.

Acceso a bases de datos

.net OleDb providers (Access, Excel, dBase, FoxPro, SqlServer, Oracle, MySQL, Postgresql y otras).
.net providers (SqlServer, Oracle, Postgresql)

Voice To Email

Capacidad de tomar mensajes de voz y ser entregados a una cuenta de correo electrónico.

Email

Capacidad de tomar información de los clientes (como pedidos, citas, etc.) y ser enviadas a una cuenta de correo electrónico para su posterior respuesta al cliente.

Configuración

Archivos de configuración en formato xml.
Lenguaje para desarrollo de módulos: Microsoft .net C#.

Requerimientos

PC Pentium AT IV / 1 GHz / 512Ram, Win XP sp2, Win 2000 sp4, Win 2003 sp1.
Microsoft .NET Framework 1.1 sp1, Sqlserver 2000/2005, IIS.

Interface IP (Protocolo SIP)

IPTS, VoIP Gateway, Asterisk

Interface PSTN

1 ó más PCI slots, Height size.

Extensiones análogas o digitales (Avaya 8434, Meridian, Nec).
Tarjeta Dialogic PCI.

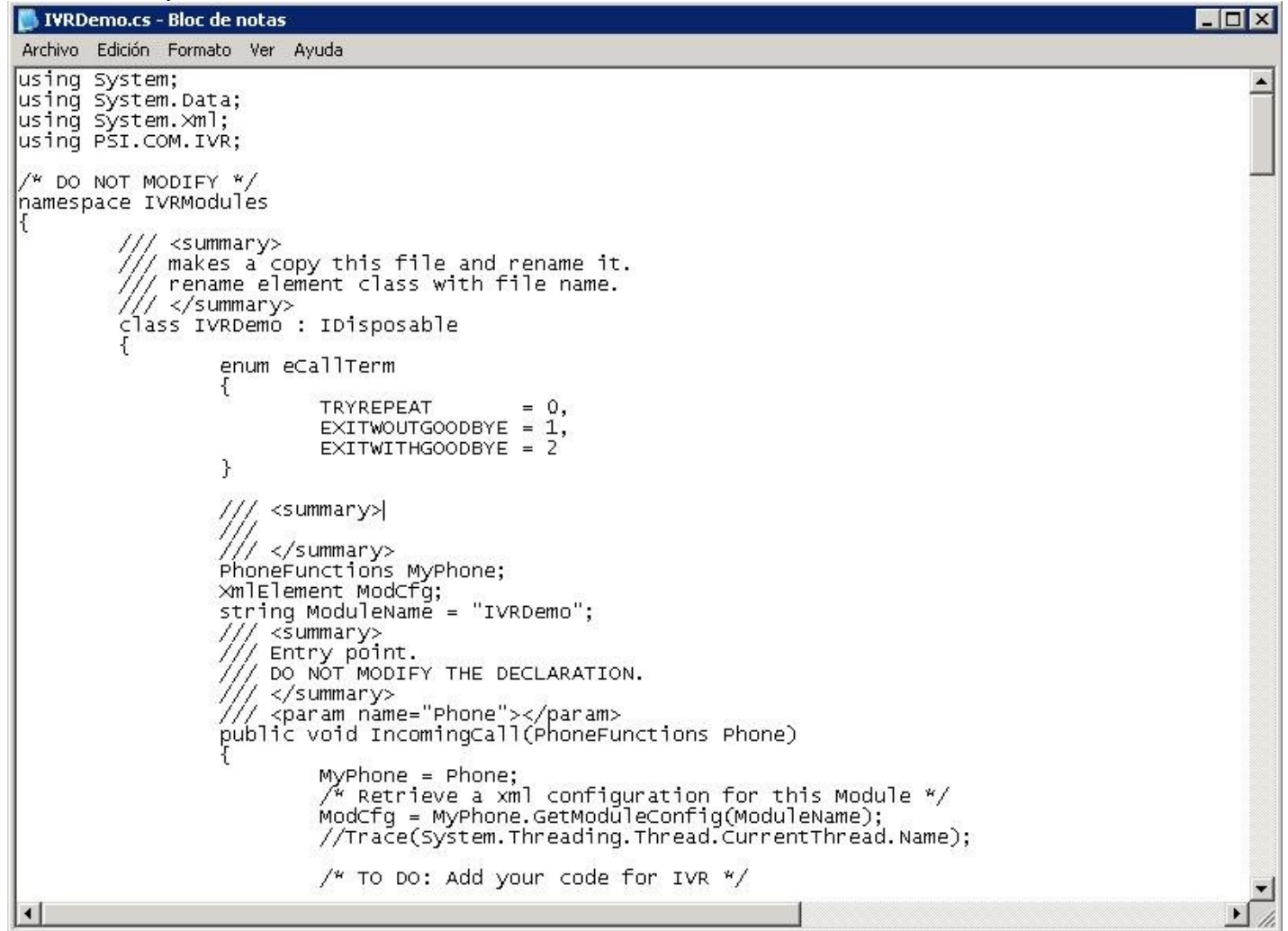
Archivos de sonido de sistema con voz femenina por defecto en formato 4-bit 6 kHz ADPCM.

Archivos de sonido públicos en formato MuLaw 8khz (Ley u de CCITT).

Incluye demo como base para nuevos proyectos.

*TTS disponible separadamente, y puede requerir aumento en memoria según cantidad de licencias de texto a voz.

IVRModules: Flujo de llamada



```
using System;
using System.Data;
using System.Xml;
using PSI.COM.IVR;

/* DO NOT MODIFY */
namespace IVRModules
{
    /// <summary>
    /// makes a copy this file and rename it.
    /// rename element class with file name.
    /// </summary>
    class IVRDemo : IDisposable
    {
        enum eCallTerm
        {
            TRYREPEAT = 0,
            EXITWOUTGOODBYE = 1,
            EXITWITHGOODBYE = 2
        }

        /// <summary>
        /// </summary>
        PhoneFunctions MyPhone;
        XmlElement ModCfg;
        string ModuleName = "IVRDemo";
        /// <summary>
        /// Entry point.
        /// DO NOT MODIFY THE DECLARATION.
        /// </summary>
        /// <param name="Phone"></param>
        public void IncomingCall(PhoneFunctions Phone)
        {
            MyPhone = Phone;
            /* Retrieve a xml configuration for this Module */
            ModCfg = MyPhone.GetModuleConfig(ModuleName);
            //Trace(System.Threading.Thread.CurrentThread.Name);

            /* TO DO: Add your code for IVR */
        }
    }
}
```