

Innovamer Comunicaciones

Attendior

Operadora Automática

Reconocimiento vocal multi-idioma



C/ La Restinga, 17
35240 Ingenio - Las Palmas
Teléfono: 902 48 50 70
Fax: 928 73 40 66
info@innovamer.com

Presentación.

El sistema cHar/Hermes **Attendior** configura una solución de atención telefónica automatizada con reconocimiento vocal que optimiza el proceso de gestión de llamadas entrantes de cualquier organización. **Attendior** maximiza los recursos dedicados a la captación telefónica, mejorando su disponibilidad y la agilidad en el proceso de identificación, filtro y enrutamiento de los llamantes.

Attendior es un sistema basado en una aplicación software, fácilmente configurable y que se adapta a los parámetros de servicio telefónico que requieren todas las organizaciones que desean automatizar, total o parcialmente, el proceso de atención telefónica.

El sistema **Attendior** se conecta a extensiones analógicas de cualquier central telefónica (PBX) con matriz de conmutación digital y programable y que disponga de marcación multifrecuencia (DTMF).

Las principales funcionalidades del sistema **Attendior** son las siguientes:

- **Atender y filtrar** las llamadas entrantes de una organización y asistir al llamante en el proceso de selección de destino, bien sea mediante input por tonos (DTMF) o por locución de destinos o acciones.
- **Transferir** las llamadas a las personas o grupos de la organización seleccionadas por interacción del llamante.
- Posibilitar la **grabación de mensajes de voz** por los llamantes con **múltiples posibilidades de difusión** a los destinos adecuados dentro de una organización.
- **Adecuar y personalizar** el proceso de atención telefónica automatizada a los requerimientos organizativos.

Attendior ofrece numerosas prestaciones que ayudan a mejorar la calidad de la atención telefónica en la primera fase:

- *Motor de reconocimiento vocal* disponible en varios idiomas, con funcionalidad IVR por DTMF (tonos) simultánea.
- *Gestión de buzones de voz y voicemail* (distribución de mensajes vía correo electrónico).
- *Configuración escalable* hasta 16 líneas de entrada y prácticamente un número ilimitado de extensiones a partir de una configuración básica de 4 líneas y 25 extensiones.
- *Integración sencilla y fiable* con cualquier tipo de servidor telefónico.
- *Gestión de informes y estadísticas de uso* y puede ser administrado en un sistema en red.

Attendior está concebido para poder dar el servicio de atención telefónica más ajustado a cada tipo de organización, incluyendo la configuración particularizada de calendarios y horarios especiales (vacaciones, sábados y domingos, festivos; funcionamiento normal, fuera de horario, etc.).

La arquitectura modular de **Attendior** permite una configuración adaptable, posibilitando incluso su despliegue en modo "sólo buzón", de manera que sólo se utilicen sus amplias características como sistema de mensajería vocal.

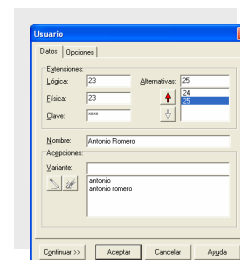
Descripción detallada de funcionalidades.

Las principales funcionalidades del sistema Attendior son las siguientes:

- Atender llamadas entrantes.
- Transferir las llamadas a personas de la organización seleccionadas por el llamante.
- Grabar los mensajes de voz depositados por los llamantes y transferirlos a su destinatario.

Attendior está preparado para gestionar la doble tipología de entrada de llamadas en una organización típica, sea de llamadas entrantes en el número de teléfono general (o cabecera) de una organización o de llamadas realizadas a un número de teléfono directo (DDI) de una persona o grupo de una organización.

El llamante podrá seleccionar un destinatario dentro de la organización dotada de un sistema Attendior bien pronunciando el nombre y primer apellido, o departamento, al que quieren que su llamada sea transferida, bien pulsando el número de extensión con el que se desea hablar, en caso que la llamada se realice desde un teléfono multifrecuencia que emita tonos sonoros en la marcación de teclado (DTMF).



Cuando el sistema Attendior detecte, en el proceso de interacción con el llamante, la emisión de algún tono multifrecuencia, automáticamente cambiará el modo diálogo al modo DTMF, ofreciendo mensajes con respuestas seleccionables a partir de tonos DTMF.

El motor de reconocimiento vocal del sistema Attendior identificará las locuciones emitidas por el llamante y las relacionará con los términos que haya definido previamente el administrador del sistema Attendior en la configuración general del mismo.

De no estar disponible la persona llamada, el llamante podrá elegir entre dejarle un mensaje de voz (si el llamado tiene asignado buzón vocal), hablar con otra persona de la organización o comunicar con el que se haya definido como operador genérico de la organización.

El usuario de un buzón vocal podrá oír los mensajes grabados por el llamante a través de distintos métodos:

- A partir de una llamada interna realizada por el sistema Attendior a la extensión de usuario, en la que le comunicará la existencia de mensajes nuevos,
- Siempre que el usuario lo desee, efectuando éste una llamada a una extensión interior vinculada al sistema de almacenamiento de mensajería de Attendior,
- A partir de un mensaje de correo electrónico (e-mail) emitido por el sistema Attendior y dirigido al usuario, en el que se adjuntan los mensajes de voz almacenados en un fichero con formato .wav.

El sistema Attendior realizará la transferencia de llamadas a través de la central telefónica (PBX) de la organización. Las líneas de entrada a la central a las que se desee asignar atención mediante el sistema Attendior se programarán en la misma de forma que cualquier llamada entrante sea atendida inmediatamente por la primera línea libre del sistema Attendior.

Al grupo de extensiones del sistema Attendior también se puede acceder desde dentro de la organización, con la misma operativa anteriormente expuesta, de manera que los usuarios internos

sólo tendrán que memorizar un número de extensión, que será el número de cabecera del grupo de extensiones de salto.

Si el llamante marca un número de acceso directo (DDI) para acceder directamente al teléfono directo de una persona, no pasará por el proceso de atención automática, pero podrá utilizar el resto de las prestaciones del sistema (como, por ejemplo, la mensajería vocal).

La central telefónica de la organización se programará para que las llamadas externas a las extensiones interiores con acceso directo o DDI, sean desviadas al grupo de extensiones de Attendior si la llamada no es atendida (porque el teléfono está ocupado o no contesta). El sistema Attendior recibirá la llamada por alguna de sus líneas, junto con una señalización de la central telefónica, por la que sabrá que está recibiendo una llamada desviada de una extensión concreta. En dicho caso, el sistema Attendior no ofrece las opciones de operadora automática, sino que directamente reproduce el mensaje de invitación al buzón de voz de la persona llamada.

El llamante percibirá que tras realizar la llamada, y no ser atendida, tendrá la opción de dejar un mensaje en el buzón de voz de la persona llamada. Por otra parte, los usuarios de buzón de voz de la organización, que a la vez tengan número de acceso directo o DDI, tendrán todos sus mensajes en el mismo buzón, ya sea porque el llamante llegó a través del número principal de la empresa, y por tanto por la operadora automática, o ya sea porque el llamante entró directamente a su número directo. En cualquiera de los casos, todos los mensajes del buzón de voz tienen las mismas características y ventajas de utilización.



Attendior ha sido concebido para poder dar el servicio de atención telefónica más ajustado a cada tipo de organización, incluyendo la configuración particularizada de calendarios y horarios especiales (vacaciones, sábados y domingos, festivos; funcionamiento normal, fuera de horario, etc.). Attendior puede ser configurado, incluso, en modo "sólo buzón", de manera que sólo se utilicen, si se desea así, sus amplias características como sistema de mensajería vocal.

Resumen de funcionalidades de Attendior.

Funcionalidades de ATENCIÓN AUTOMÁTICA INTERACTIVA.

Las principales funcionalidades aportadas por Attendior en su configuración como operadora automática con reconocimiento vocal (ASR) son las siguientes:

- Atención / contestación general.
- Configuración del nombre de la organización.
- Configuración del saludo de acuerdo a horario.
- Configuración de mensajes particulares.
- Operación multi-idioma.
- Paso de llamadas asistido mediante locución o tono multifrecuencia (DTMF)
- Comodines para el reconocimiento de voz.
- Confirmación de locuciones.
- Nombre compartido por varios usuarios.
- Paso de llamadas a operador humano voluntario o forzado (tras errores múltiples en el proceso de transferencia, configurable).
- Múltiples operadores.
- Modo experto o atajo para agilizar la entrada de llamadas realizadas desde el exterior por usuarios de la propia organización.
- Disponibilidad de extensión lógica y física, posibilidad de compartir extensión física.
- Filtro de llamadas, configurable, previo a la transferencia.
- Desactivación de extensiones no disponibles.

Funcionalidades de MENSAJERÍA VOCAL.

El sistema Attendior incluye numerosas funcionalidades de mensajería vocal que pueden ser desplegadas, en su caso, de forma autónoma, en aquellas organizaciones que no deseen ofrecer la totalidad de opciones de un servicio de atención automatizada.

- Selección de opciones de transferencia alternativas para el llamante.
- Buzones de voz flexibles y ampliamente configurables.
- Múltiples opciones de usuario para el acceso y la gestión de los mensajes de voz almacenados en buzón.
- Disponibilidad de buzón de voz general de empresa.
- Difusión de mensajes entre buzones.
- Locuciones multi-idioma.

Funcionalidades de INFORMES Y ESTADÍSTICAS.

El sistema Attendior aporta un módulo específico de generación de estadísticas e informes sobre los principales parámetros de actuación del proceso de atención telefónica automática. El módulo de estadísticas permite al administrador del sistema obtener y en su caso difundir la información necesaria para evaluar:

- El nivel de uso y rendimiento general del sistema.
- La calidad general del proceso de atención telefónica.

Las informaciones que el administrador del sistema puede obtener, visualizar e imprimir, pueden agruparse en las siguientes categorías:

- Tráfico entrante y distribución horaria y por días, semanas, meses y años.

- Ocupación de las líneas del sistema Attendior.
- Tipología de las llamadas entrantes y calidad del proceso de gestión.
- Destinatarios de las llamadas.

Otras CARACTERÍSTICAS AVANZADAS de Attendior.

- Discriminación de fax entrante.
- Transferencia de llamadas no asistida.
- Actualización de directorio desde ficheros externos.
- Funciones TTS para grabación de mensajes de usuario.

Elementos del sistema.

- Interfaz hardware analógico (PCB) INTEL© DIALOGIC©, conectado a las extensiones analógicas de la central telefónica (1 elemento por cada 4 líneas telefónicas gestionadas)
- Software Atlas Ibervox© de reconocimiento fonético.
- Suite software cHar-Hermes Attendior.

Configuraciones disponibles.

- Configuraciones básicas ampliables de 4, 8 y 12 líneas para 25 / 50 / 100 / 250 / 500 /1000 usuarios.
- Ampliaciones de configuraciones básicas en bloques de 4 líneas y 50 usuarios.

Requerimientos de instalación.

Attendior debe ser instalado en un servidor PC de gama media-alta (no necesariamente dedicado), de características tipo P IV >800 Mhz, 512 MB RAM, 5 GB HD libre, CD-DVD, S.O. MS© Windows 2000© (SP3) o XP© Prof. (SP1), conexión a Internet y servidor SMTP, conexión LAN / tarjeta Ethernet, 1 slot PCI libre.

La central telefónica debe disponer de tantas líneas analógicas disponibles como sean requeridas por el tipo de sistema Attendior a instalar.

Licencia de producto protegida mediante software, vinculada al interfaz hardware Dialogic©.

