

Многоуровневое голосовое меню – система WideCoup Visual IVR

Система WideCoup Visual IVR предназначена для автоматической обработки входящих телефонных вызовов на основании заранее подготовленных правил в зависимости от введенных абонентом кодов DTMF.

WideCoup Visual IVR – это система предварительно записанных голосовых сообщений, выполняющая функцию маршрутизации звонков внутри АТС компании или call-центра, используя информацию, вводимую клиентом с помощью тонального набора. В основе продукта используется IP-PBX Asterisk под управлением Unix-подобной операционной системы Debian.

Назначение WideCoup Visual IVR:

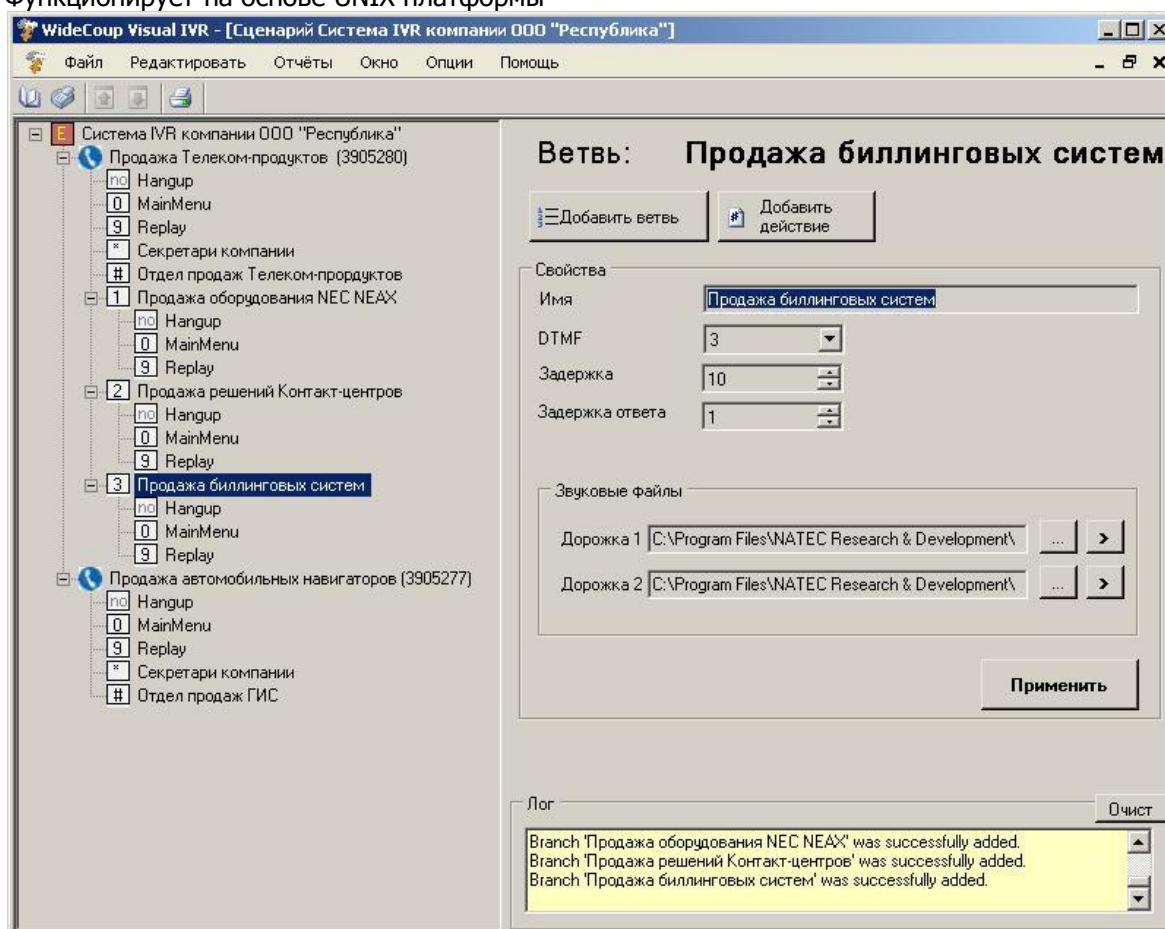
- Круглосуточное обслуживание вызовов
- Автоматическое информирование абонентов
- Сбор детализированной статистики
- Визуальное создание и модификация сценариев работы IVR

Структура WideCoup Visual IVR:

- Модуль администрирования WideCoup Visual IVR: обеспечивает создание дерева IVR, подключения записей и конфигурирование Asterisk
- Сервер под управлением ОС Debian: аппаратная платформа для функционирования Asterisk
- IP-PBX Asterisk: коммутационная система для приема и коммутирования телефонных звонков
- Веб-сайт WideCoup Visual IVR Reports: набор отчетов о статистике звонков IVR и нажатий DTMF

Преимущества WideCoup Visual IVR:

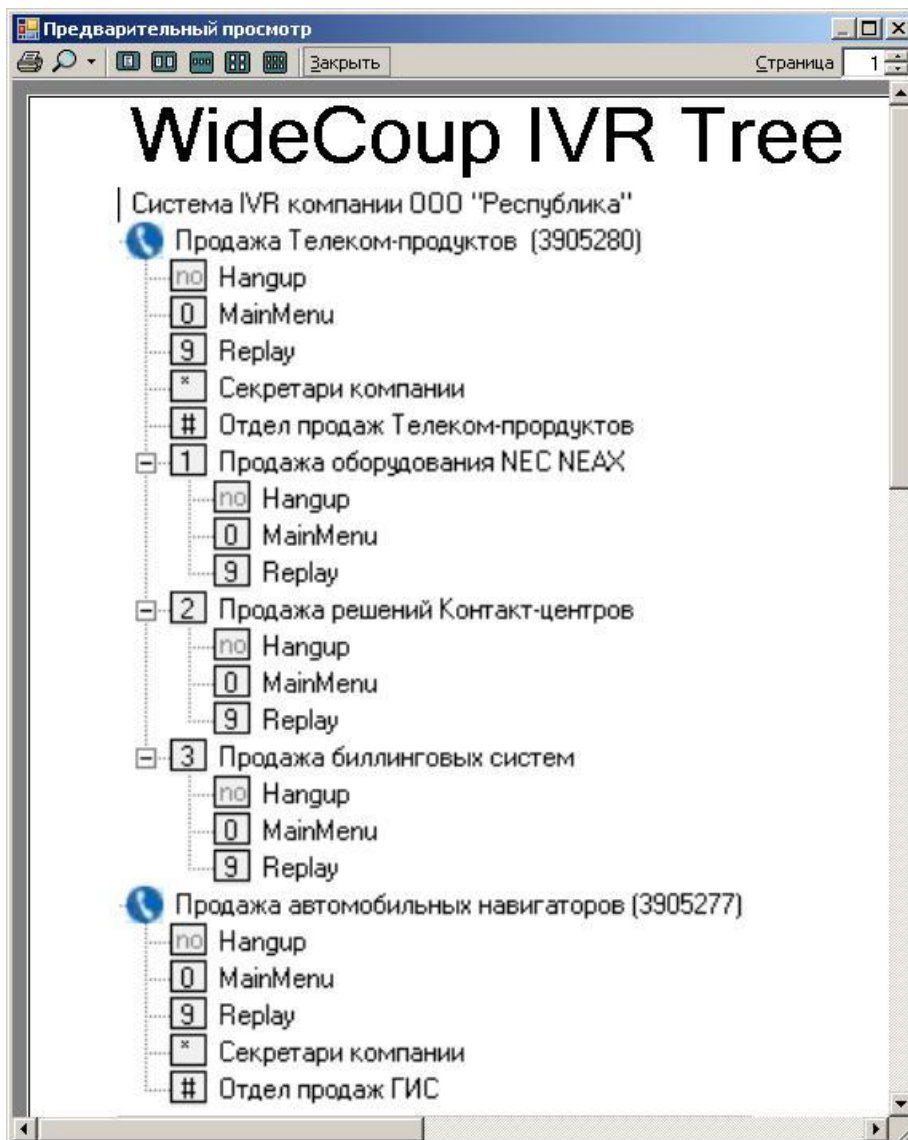
- Продукт позволяет строить дерево IVR произвольной структуры
- Обладает средствами визуализации дерева IVR
- Предоставляет обширные возможности маршрутизации звонков
- Формирует статистику об обращениях в IVR, выборах абонентов, загруженности системы, карте прохождения в IVR отдельного вызова
- Имеет возможность интеграции с телекоммуникационной системой по PRI
- Функционирует на основе UNIX платформы



Система отчётов WideCoup Visual IVR

Для эффективной работы системы голосовых меню, а также для сбора важной маркетинговой информации используется система отчётов WideCoup Visual IVR, основная часть которой построена на базе Веб-сайта под управлением Unix-подобной операционной системы и может быть установлена непосредственно на сервере с IP-PBX Asterisk.

Система отчётов предусматривает возможность формирования различных форм отчетов: от печати созданного дерева голосового меню до статистики загрузки каналов IVR.

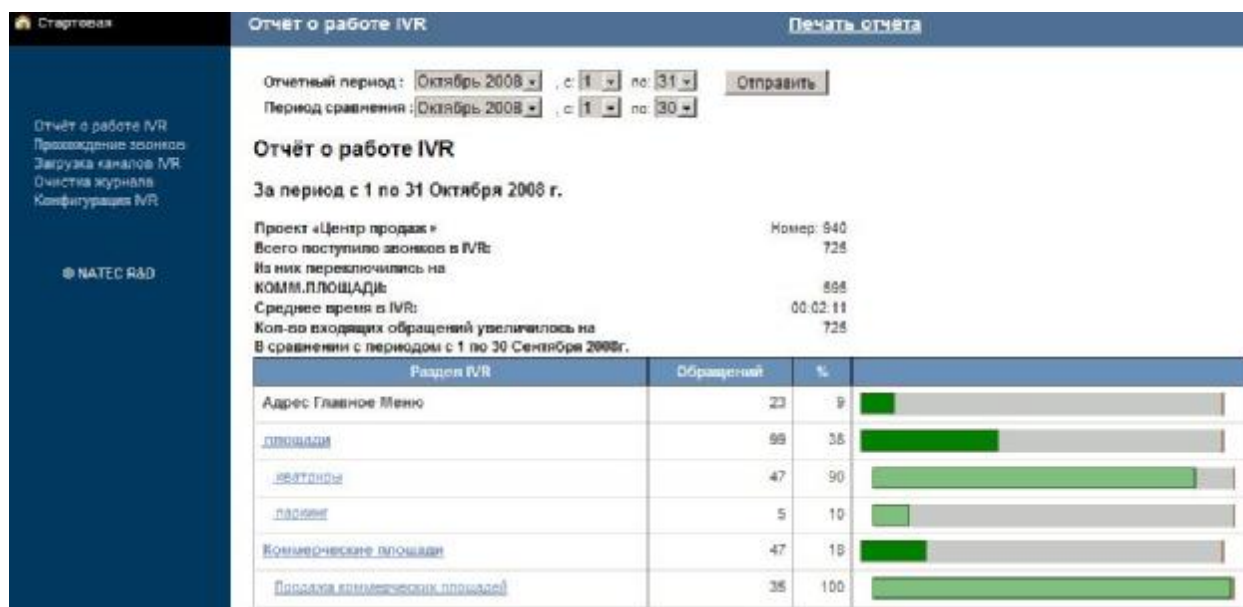


Конфигурация

Параметры сценария IVR могут изменяться со временем: меняется дерево IVR, изменяются номера в телефонной книге, может меняться количество каналов IVR. Для того, чтобы история звонков и отчеты отображались корректно, WideCoup Visual IVR хранит историю конфигураций и использует ее для расшифровки звонков в разные периоды времени. Каждая конфигурация имеет свое время действия, которое отсчитывается от даты начала действия, указанной при загрузке конфигурации, до даты следующей за ней конфигурации.

Отчёт о работе IVR

Позволяет администратору IVR определить кол-во обращений на все ветви голосового меню за заданный период времени, а также даёт возможность оценить количественные изменения обращений в сравнении с другим периодом времени.



Прохождение звонков

Отчёт показывает все поступившие звонки на указанный проект за период времени. По каждому звонку фиксируется время поступления, дата, продолжительность, набор кодов DTMF и входящий АОН.

Прохождение звонков в IVR

Дата (yyyy-mm-dd): 2008-10-15

Время: с 12:00 по 14:59

Проект: Все проекты

Отправить

| АОН | Дата | Время | Проект | DTMF | Длит-сть |
|-----|----------|----------|--------------|--------------|----------|
| n/a | 15.10.08 | 13:22:07 | Центр продаж | *:d990 | 00:02:33 |
| n/a | 15.10.08 | 13:16:12 | Центр продаж | 5:1:1:3:d994 | 00:02:26 |
| n/a | 15.10.08 | 13:03:29 | Центр продаж | 5:1:1:1 | 00:01:35 |
| n/a | 15.10.08 | 12:44:01 | Центр продаж | d990 | 00:01:00 |
| n/a | 15.10.08 | 12:40:34 | Центр продаж | 3:d996 | 00:03:51 |
| n/a | 15.10.08 | 12:14:31 | Центр продаж | 3:1:2:d967 | 00:02:59 |
| n/a | 15.10.08 | 12:12:48 | Центр продаж | 3:1:1:d966 | 00:01:38 |
| n/a | 15.10.08 | 12:10:57 | Центр продаж | d990 | 00:00:39 |
| n/a | 15.10.08 | 12:03:39 | Центр продаж | 2 | 00:01:27 |

1 of 1

Загрузка каналов IVR за период

Даёт возможность оценить достаточно ли внешних каналов для системы IVR. Фиксируется максимальное кол-во занятых каналов каждый день, рассчитывается процент от общего кол-ва доступных каналов на эту дату (в зависимости от конфигурации проекта).



Загрузка каналов IVR за сутки

Помогает администратору получить информацию о максимальных нагрузках IVR в течение суток.

