



IVVR

full managed services for interactive
voice and video applications

Los servicios interactivos de voz y video así como la necesidad de muchas empresas hacen imprescindibles herramientas que permitan optimizar los procesos de atención al cliente. ¿La respuesta? Phemium IVVR: una plataforma de recursos de interacción vocal en formato ASP que permite acceder a toda esta tecnología con la mínima inversión económica para su arranque y mantenimiento.

Máxima Garantía tecnológica

Phemium IVVR es el resultado de la suma de dos compañías expertas. Verbio, empresa líder en soluciones de tecnología del habla y, Androme, una compañía centrada en desarrollar plataformas tecnológicamente innovadoras en modo ASP sobre tecnologías de comunicaciones.

Principales ventajas

Incorporación de Video

Alta innovación. Más allá de la tecnología actual basada solamente en diálogos de voz PHEMIUM IVVR permite atender llamadas tanto por telefonía 3G como por videophones sobre protocolo SIP (Session Initiation Protocol).

Aplicación multicanal

Recepción de llamadas de servicios desde cualquier terminal telefónico, analógico o digital, de audio o videotelefonía (en IP o en las redes PSTN y la red 3G – 24M).

Soluciones completas de voz

Integración de software de VERBIO para el reconocimiento del habla (ASR) y para la conversión texto a voz (TTS) en distintos idiomas.

Estadísticas detalladas

Generación de informes en tiempo real, desglosados por recursos de canal y por tecnología del habla, para la identificación de nuevas posibilidades de negocio (duración de llamada, uso de TTS o ASR, tiempo de grabaciones, idiomas utilizados, etc). Vista resumida de la actividad mensual.

Tres tipos de filtros de entrada

Configuración del script en función de los objetivos y del protocolo a seguir en función del tipo de llamada entrante y del servicio al que va asociado. Filtro por número de origen/destino (ANIS/DNIS), por tipo de tecnología de llamada entrante (audio/video) y por horario y días festivos.

Independencia de la numeración

PHEMIUM IVVR es un servicio abierto, comercializado independientemente de la numeración. Contrate usted mismo la numeración inteligente al operador que desee y después simplemente desvíe las llamadas entrantes a los números regionales asignados como cliente de PHEMIUM IVVR.

Flexible

Posibilidad de generación de scripts de VoiceXML por parte del cliente de forma autónoma, sin límites y con la posibilidad de generar aplicaciones a medida de cada negocio, en el tiempo y con los recursos que cada empresa requiera. PHEMIUM IVVR no limita el uso de los recursos a la configuración de formularios complejos para definir el diálogo en Voz y vídeo, sino que permite la inclusión de cualquier script VoiceXML.

Servicio 100% gestionado

Configuración de los servicios a partir de sencillos portales Web, uso de los recursos de la plataforma sin límite alguno (recursos de habla en varios idiomas, grabaciones en audio y vídeo, acceso a internet para comunicarse con otros servicios de su empresa y bases de datos, reproducción de audios y videos, tonos DTMF), asignación de la numeración del operador deseada y comprobación de todas las llamadas recibidas en tiempo real.

- Facilidad para crear, en cuestión de minutos, nuevos servicios similares a partir de los existentes. Tan sólo hay que copiar, pegar y modificar parámetros.
- Intellivic® VideoSoftphone integrado en el portal para testear todos los servicios sin necesidad de realizar llamadas.

Un modelo de negocio interesante

- Pago por uso de puertos sobre una base mensual (Llamadas concurrentes). Sin límite en cuanto al dimensionamiento. Siempre bajo demanda.
- Utilización de números propios del cliente.
- Ahorro en costes. De pagar por aplicación y recursos a la flexibilidad de la propia creación de scripts.
- Soporte avanzado de desarrollo de aplicaciones de Voz y Video soportados por Androme y Verbio con tiempos de entrega altamente rápidos.
- Servicio de Tuning avanzado de aplicaciones de voz facilitado por Verbio para garantizar la mejor tasa de automatización acorde al diseño y al público objetivo/real.
- Comercialización del servicio en 2 modalidades
- **Full ASP:** Todo en nuestras instalaciones, únicamente contrate los puertos (llamadas concurrentes que va a necesitar)
- **In House ASP:** Instalación del producto Premium IVVR en sus instalaciones, sobre sus servidores y accesos telefónicos. Pague por puerto disponible y por puerto utilizado.

Soluciones Premium IVVR

Sin límites para crear cualquier diálogo que necesite un negocio.

Campañas de fidelización.

Gestión de puntos, sorteos.

Servicios de valor añadido.

Agilización de procesos y optimización de RRHH.

Gestión de incidencias, automatización de la captación de datos, realización de reservas, etc..

Transferencia de llamadas a teleoperador.

Componentes de software

VOICE XML – Dialecto de XML para escribir diálogos de voz

Sencillo lenguaje de programación diseñado para crear diálogos de voz de iniciativa mixta (interactividad). Ofrece las ventajas del desarrollo basado en herramientas y acceso a contenidos web a los sistemas de respuesta interactiva por voz.

Posibilidades del lenguaje

- Personalización del habla sintética (TTS)
- Personalización de ficheros de audio digital
- Reconocimiento del habla
- Teclado DTMF
- Grabación del habla
- Actualización e inserción de enlaces externos (web, BBDD, scripts)

VERBIO TTS - Software para conversión texto – voz

Imprescindible en aplicaciones de información dinámica, en las que el texto a locutar es desconocido o muy variable. Permite un importante ahorro de costes y tiempo gracias a su flexibilidad y disponibilidad inmediatas, evitando la constante grabación en estudio de nuevos mensajes.

Posibilidades del software

- Voces naturales en hombre y mujer
- Adaptación de ritmo y velocidad al contexto semántico.
- Multilingüe. Diversidad de idiomas y acentos: español, mejicano, argentino, catalán, euskera, gallego, portugués, inglés y francés.

VERBIO ASR - Software para reconocimiento del habla

De uso imprescindible en aplicaciones interactivas entre usuarios y sistemas automáticos o de control por voz.

Posibilidades del software

- Independencia del locutor. Válido para cualquier usuario desde el primer momento de interacción.
- Vocabularios acotados.
- Robusto frente a ruidos del entorno (GSM, GPRS, 3G, etc.)
- Gramáticas de diálogos básicos ya incluidos.
- Entorno multilingüe (P. Ibérica + Latinoamérica + US)



El valor de la plataforma PHEMIUM. Máxima usabilidad y autogestión

Visualización general de la cuenta Resumen con las estadísticas del tráfico más reciente, avisos sobre nuevas facturas, últimas noticias publicadas, alertas de configuración de la plataforma.

Optimización de la Agenda Almacenamiento segmentado de los usuarios finales de los servicios SMS para crear nuevos grupos a los que enviar SMS más específicos.

Gestión de usuarios y privilegios Posibilidad de invitar a nuevos usuarios para el uso del portal Web, personalizando los privilegios para cada uno de ellos.

Contacto con la empresa Configuración por parte de cada cliente de los datos fiscales y de contacto para incidencias y recepción de facturas.

Noticias y publicidad internas

Gestión de procesos automatizada

Repositorio facturas

Integración con otras soluciones PHEMIUM

Integración transparente con otros servicios.

PHEMIUM SMS.

Envío de SMS de texto o de contenido multimedia (Wap push) después de una llamada. Recepción de un SMS y activación automática de una llamada (SMS 2 Call).

Intellivoc Softphone

Servicios IVVR ofrecidos a través de uno de los softphones más avanzados del mercado, utilizado por múltiples operadoras de telecomunicaciones a nivel mundial, y que puede integrar fácilmente en sus aplicaciones a través de Intellivoc SDK.

PHEMIUM IWR Interfaces

