

Migrays IVR

Le service de réponse vocale interactive de Migrays IVR permet l'accès direct à un univers d'informations et de bases de données d'une entreprise par simple ligne téléphonique. L'accès à l'information et aux services disponibles est offert aux clients sans qu'ils ne soient obligés de parler à un agent. Migrays IVR répond aux demandes des appelants en leur avisant d'entrer leurs informations par l'intermédiaire du clavier téléphonique et recherche ensuite l'information dans les bases de données. L'information est ensuite transmise par segments vocaux. Migrays IVR permet aux entreprises de fournir un service à la clientèle 24 heures par jour, 7 jours par semaine tout en réduisant simultanément les coûts associés à une main d'oeuvre additionnelle.

Connectivité

Migrays IVR se connecte à presque n'importe quel PBX sous forme analogique ou numérique. Le matériel d'intégration vocale est disponible pour les réseaux PSTN analogiques standards, les réseaux numériques T1/E1, SMDI, la voix par lien IP et plusieurs autres. La connexion numérique à un PBX par l'intermédiaire d'un émulateur de terminal numérique, offre des fonctions telles que l'indicateur de messages en attente ainsi que l'identification CLID et DNIS.

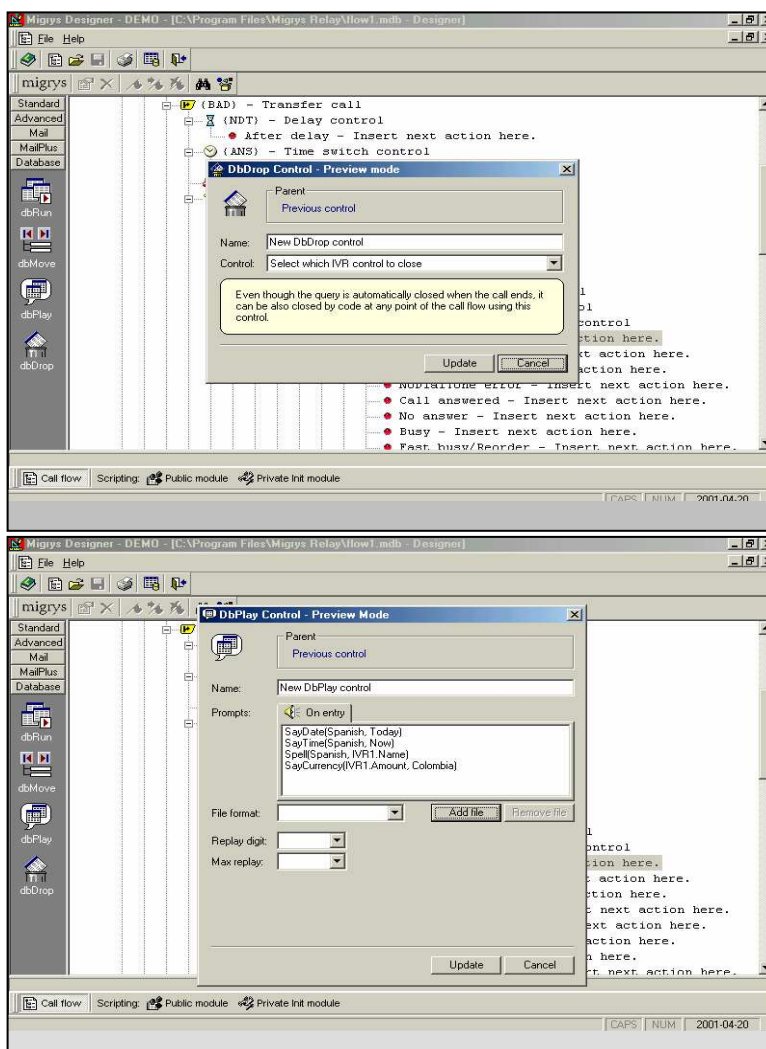
Migrays IVR peut également être installée dans un environnement de réseau standard offrant la capacité de fonctionner en mode de *charge équilibré* ou de *redondance*. Migrays IVR est conçu pour fonctionner sur les logiciels d'exploitation les plus largement répandus dans le monde, garantissant ainsi un accès rapide aux ressources techniques ainsi qu'aux options de soutien. La RVI de Migrays peut être utilisée sur Windows XP ou 2003 Serveur de base ou de type industriel et soutient TAPI ainsi que PMI et d'autres technologies pour une intégration additionnelle.

Support aux bases de données

L'intégration aux bases de données de l'IVR utilise des interfaces standards de l'industrie telles que ADO, OLE, DB et ODBC ainsi que le moteur d'accès de Microsoft fournissant la capacité de se relier à pratiquement n'importe quel type de base de données.

L'IVR dans l'industrie

Banques et institutions financières: Informations sur l'état de compte 24/7; paiement de factures; demandes de prêts.
Cinémas: Achat de billets; horaires des films; lieux d'emplacement. **Compagnies d'assurances:** Vérifiez l'état de police; demande d'informations sur les taux d'assurances. **Compagnies de télécommunication:** Vérifiez balance de crédit; inscription à de nouveaux services; demande d'information sur les produits; branchements/débranchements de lignes.
Compagnies de câblodistribution: Abonnements à de nouveaux canaux; disponibilité de service par secteur; réception de paiements. **Gouvernement:** État des déclarations d'impôt; lieux de bureaux du gouvernement; avis d'urgence.
Distributeurs: réception des commandes; dates de livraison et statut d'expédition; information sur la carte de crédit.
Entreprises de hautes Technologies: L'information sur les mises à niveaux de systèmes ou de logiciels; statut de l'inventaire; support technique; renseignements sur la facturation. **Hôpitaux:** Confirmez les rendez-vous avec le médecin; vérifier l'adhérence des médicaments d'un patient; vérifiez des résultats de tests en laboratoire et beaucoup plus.

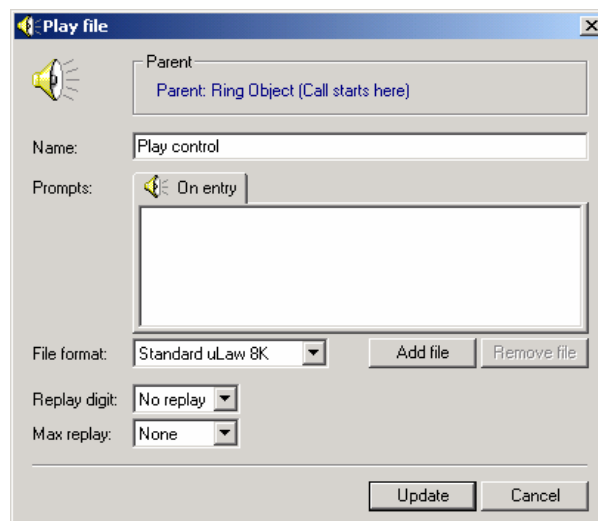
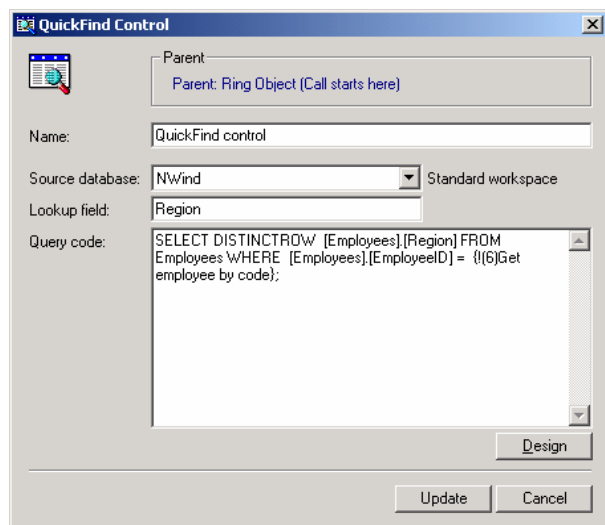
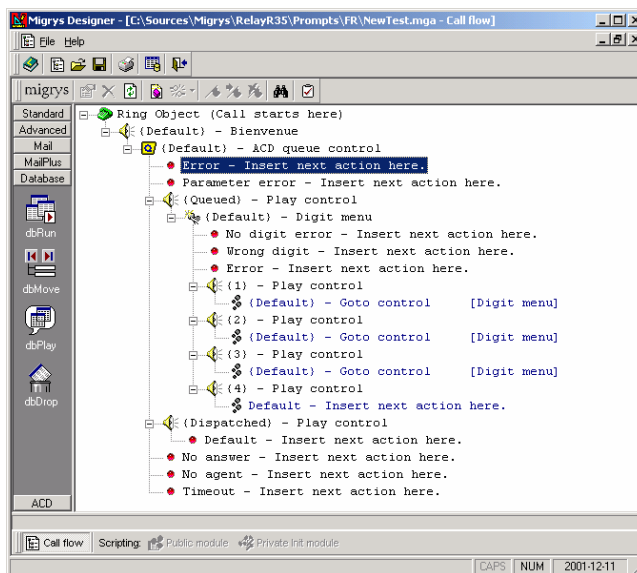


Environnement et conception

Plusieurs logiciels de conception d'écoulements d'appels standards requièrent un programmeur de code expérimenté, tandis que Migrays IVR a été conçu avec une approche visant une facilité d'utilisation absolue. Migrays IVR emploie le même concept hiérarchique tel que retrouvé sur l'explorateur Windows. Comprenant qu'une action se produit seulement lors d'un événement, la méthode de hiérarchie devient intuitive. Le conception d'un 'écoulement d'appels est réalisé en choisissant l'objet correspondant à la fonction désirée pour ensuite configurer alors les propriétés des objets avec le comportement désiré.

Fonctions avancées

Le module de fonctions avancées permet aux utilisateurs d'augmenter le niveau de complexité du programme de d'entretien. Il contrôle également des liens entre l'information contenue dans plusieurs bases de données comme CLID et DNIS sans aide d'un module d'IVR. Ces dispositifs sont habituellement considérés en tant que dispositifs avancés de téléphonie informatisée (CTI). Quelques exemples (comme vu ci-dessous) incluent la fonction Play Control ainsi que la fonction Quickfind. La commande Play permet de jouer un groupe de dossiers, alors que la commande QuickFind ajoute des possibilités de recherche de bases de données à une application vocale.



Caractéristiques

- Intégration ODBC et OLE
- Support ANI
- Capacité de réseautage
- Gestion à distance
- Connectivité Internet
- Récupération d'info en temps réel
- Rapport d'utilisation des ports
- Classes de service
- Architecture ouverte
- Interface graphique pour utilisateurs
- Acheminement d'appels basé sur affichage
- Intégration PIM et CRM
- Protection de mot de passe
- Fonctions de sécurité et supervision
- Rapports de gestion d'appels
- Environnement GUI avec support VB Script restreint