

Moduł Aronia-IVR jest wszechstronnym, programowalnym narzędziem poszerzającym możliwości funkcjonalne central.

Moduł Aronia-IVR może pełnić następujące role w centrali:

BASIC	- Interaktywne wielopoziomowe menu definiowane przez użytkownika
DISA	- Zapowiedź synchronizowana
CNFBIDGE	- Mostek Konferencyjny
VLOGIN	- Wirtualne Logowanie
ALERT	- Alarmowanie
VOICEMAIL	- Poczta Głosowa
VOICEREC	- Nagrywanie rozmów
HELPDESK,	
CALLCENTER	- Obsługa stanowisk informacyjnych
CALLBACK	- Połączenia zwrotne
AUTOATTENDED	- Automatyczna recepcja
INTERCOM	- Połączenia interkomowe <i>Nowość</i>

opcje dodatkowe

CLIP-FSK	- prezentacja numeru abonenta dzwoniącego na aparacie analogowym
CLIP-CTI (*)	- prezentacja numeru abonenta dzwoniącego na skojarzonym komputerze
VM2EM (*)	- przekazywanie wiadomości głosowych jako załącznik e-mail
WWW (*)	- Dostęp do informacji IVR przez strony www

Moduł Aronia-IVR może pełnić powyższe role równocześnie.

*- za pomocą pozostałych elementów systemu Aronia

BASIC – wykorzystanie podstawowe modułu Aronia-IVR



IVR ([ang. Interactive Voice Response](#)) to nazwa systemu w [telekomunikacji](#), umożliwiającego interaktywną obsługę osoby dzwoniącej.

Osoba dzwoniąca po wysłuchaniu nagranych wcześniej komunikatów za pomocą aparatu z wybieraniem tonowym [DTMF](#) wybiera poszczególne pozycje z menu.

IVR umożliwia automatyczne wybranie:

- rodzaju żądanej informacji czy usługi
- wybór języka obsługi - przykładowo polski i angielski
- weryfikację tożsamości użytkownika za pomocą podania jego numeru, [PINu](#), hasła
- dostęp do wybranych informacji z bazy danych

Systemy tego typu używane są w Contact Center, biurach obsługi klienta, [bankach](#), [telemarketingu](#), informacji, systemach teległosowania.

Funkcjonalność:

- równoległa implemetacja wielu scenariuszy
- 256 poziomów dla jednego scenariusza
- możliwość przechdzenia między scenariuszami, realizacja poprogramów
- ponad 30 zaawansowanych komend w tym: przekazywania połączeń z obsługą akcji

- negatywnych, połączeń konferencyjnych, zmiany numeru prezentowanego i wiele innych
- wykorzystanie timerów i przerw w celu zmiany scenariusza
- weryfikacja klienta po numerze prezentowanym również formacie numeru
- zmiana akcji scenariusza wg pory dnia, daty, losowo
- wewnętrzny serwer zarządzający kontami użytkowników
- **DISA – wybór numeru wewnętrznego z wykorzystaniem modułu Aronia-IVR**



Moduł IVR odtwarza zapowiedź powitalną oraz umożliwia wybór numeru wewnętrznego przez klienta lub łączy z operatorem gdy brak akcji. Funkcja jest dostępna na liniach miejskich, jak i w dowolnej fazie realizacji połączenia. Może być stosowana wielokrotnie np. Dla różnych działów oraz wykorzystywana jako element innych scenariuszy.

CNFBRIDGE - Połączenia konferencyjne z wykorzystaniem modułu aronia-ivr



Moduł aronia-ivr umożliwia dostęp do usługi konferencji centrali DGT w sposób wdzwaniany.

W tym przypadku uczestnicy konferencji nie są dołączani przez operatora zestawiającego konferencję, lecz samodzielnie dzwonią na numer dostępowy i

uczestniczą w konferencji.

Funkcjonalność:

- wspólny PIN dla uczestników konferencji
- funkcje moderatora, dodatkowe menu
- nagrywanie konferencji
- muzyka na oczekiwaniu dla pierwszego uczestnika konferencji
- wykaz uczestników dostępny z poziomu przeglądarki*
- edytowalność, interakcja z innymi scenariuszami

VLOGIN - Połączenia telefoniczne na koncie wirtualnym z wykorzystaniem modułu Aronia-IVR



Dostęp do własnego konta wirtualnego umożliwia realizację połączeń na własny rachunek z dowolnego aparatu telefonicznego w firmie lub np. rozliczanie rozmów prywatnych.

Funkcjonalność:

- - Dostęp chroniony PIN, lub kartą zbliżeniową*
- - Możliwość logowania jednokrotnego i wielokrotnego
- - limitowanie środków przeznaczonych na rozmowę oraz prosty billing
- - możliwość połączenia z właścicielem konta w miejsce jego zalogowania
- - dodatkowe menu do zmiany ustawień



ALERT - alarmowanie z wykorzystaniem modułu Aronia-IVR



Awaria systemu komputerowego, usterka techniczna sprzętu, brak zasilania, pożar, zalanie, planowane prace remontowe mogą generować stosowny alarm. Moduł ivr umożliwia przekazanie komunikatu alarmowego zdefiniowanej grupie abonentów, powiadomienie osoby udzielającej pomocy, utworzenie niezwłocznej konferencji dla sztabu kryzysowego.

funkcjonalność:

- Powiadamianie grupowe - zdefiniowana grupa abonentów jest jednocześnie powiadamiana o alarmie stosownym komunikatem. abonenci są powiadamiani niezwłocznie podczas prowadzenia rozmowy, podczas zestawiania rozmowy, podczas spoczynku (tzw. autoconnect) na aparatach systemowych lub specjalnych*, lub przyzywani pilnym dzwonkiem na aparatach analogowych.
- Powiadamianie indywidualne - zdefiniowany abonent jest powiadamiany o alarmie stosownym komunikatem na dowolny numer (komórkowy, domowy) lub grupę numerów wg wykazu. Odsłuchanie komunikatu może potwierdzić stosownym PINem oraz przejść do dalszej obsługi: generując nowy alarm np. w celu powiadomienia innych osób, zrealizować połączenie np. wybierając numer za pomocą DISA. Abonenci powiadamiani indywidualnie mogą być łączeni w grupę, w tym przypadku do powiadomienia wykorzystuje się wszystkie zasoby IVR.
- powiadamianie konferencyjne - połączeni w grupę abonenci są powiadamiani indywidualnie o alarmie po czym dołączani automatycznie do utworzonej na gorąco konferencji.
- generowanie alarmów - alarmy mogą pochodzić od:
 - przycisku skróconego wybierania z każdego aparatu telefonicznego na świecie
 - styków bezpotencjałowych
 - alarmów głównych lub zdarzeń generowanych przez centralę (aktywacja, blokada linii, realizacja stosownego połączenia np. od zewnętrznego dialera itp)
 - akcji na gorąco uprawnionej osoby po potwierdzeniu stosownym PIN
 - wewnętrznego programatora czasowego
 - negatywnego wyniku alarmu (np. osoby powiadamiane nie zgłosiły się)
- raportowanie - każdej akcji alarmowej towarzyszy odpowiedni raport
- edytowalność, interakcja z innymi scenariuszami

VOICEMAIL - Poczta głosowa z wykorzystaniem modułu Aronia-IVR



Moduł aronia-ivr może być wykorzystany jako typowa poczta głosowa. Dostęp do poczty realizowany jest za pomocą jednego numeru dostępowego. Poczta automatycznie rozpoznaje rodzaj połączenia, podstawia istniejącą skrzynkę głosową do pozostawienia lub odsłuchania wiadomości. Właściciel skrzynki nie musi być abonentem centrali. Nie ma ograniczeń co do ilości cyfr numeru skrzynki.

Brak limitu długości nagrywanych wiadomości ograniczony pojemnością karty.

Regulowany czas przechowywania wiadomości, typowo 14dni.

funkcjonalność:

- dostęp do skrzynki z dowolnego numeru po uprzednim zalogowaniu się i podaniu PIN
- szybki dostęp z własnego telefonu
- nagranie własnej zapowiedzi powitalnej.
- odtworzenie własnej lub domyślnej zapowiedzi powitalnej
- szybkie oddzwanianie podczas odsłuchiwania wiadomości
- szybkie kasowanie wszystkich zapamiętanych wiadomości

VOICEREC - Nagrywanie rozmów z wykorzystaniem modułu Aronia-IVR



Rozszerzeniem poczty głosowej jest funkcja nagrywania rozmowy. Abonent posiadający skrzynkę głosową podczas rozmowy wybiera numer skrócony do modułu IVR i uruchamia nagrywanie. Odsłuch dostępny za pomocą typowych mechanizmów poczty głosowej.

CALLBACK – połączenia zwrotne z wykorzystaniem modułu Aronia-IVR



Działania pracowników w terenie wymuszają kontakt telefoniczny z firmą. Wiąże się to z koniecznością posiadania firmowego telefonu komórkowego lub środków na realizację połączeń. Uproszczeniem tej sytuacji mogą być połączenia oddzwaniane w których obciążenie za połączenie przechodzi na centralę firmy.

Zasada działania: Abonent uprawniony dzwoni na zdefiniowany numer dostępowy, otrzymuje zajętość, a po rozłączeniu centrala oddzwania umożliwiając realizację

połączenia.

Funkcjonalność:

- weryfikacja abonenta po numerze prezentowanym
- definiowana ilość powtórzeń w przypadku nieosiągalności abonenta
- automatyczne rozpoznawanie zajętości abonenta oraz przedadresowania połączenia (tylko gdy wyjście ISDN)
- automatyczne dodawanie prefixu wyjściowego na miasto
- współpraca z bramkami GSM bez odwracania polaryzacji (autozgłoszenie)
- taryfikacja w centrali jako zlecenie strony B z numerem abonenta oddzwanianego

HELPDESK, CALLCENTER – obsługa stanowisk informacyjnych z wykorzystaniem modułu Aronia-IVR

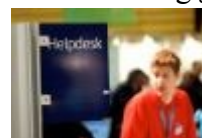


Moduł IVR może być elementem większego systemu obsługi klientów.

Pełni wówczas funkcję wstępnej komunikacji z klientem mającej na celu ustalenie jego potrzeb i weryfikacji jego tożsamości. Moduł IVR realizuje również obsługę klienta na oczekiwaniu w przypadku kiedy wszystkie stanowiska

konsultacyjne są zajęte. Może być również przywoływany przez konsultanta w celu ponownej weryfikacji danych klienta np. Nr identyfikacyjnego, pesel, pin.

Moduł IVR współpracuje z pozostałymi elementami systemu Aronia.



AUTOATTENDED - Automatyczna recepcja z wykorzystaniem modułu Aronia-IVR



Moduł IVR pełni funkcję recepcji firmy, informuje klientów firmy o dostępnych działach, łącząc według ustalonej strategii z ich przedstawicielami. W przypadku nieosiągalności wykonuje połączenia alternatywne. Wykorzystuje mechanizmy krążących wywołań, równoczesnego dzwonienia itp. Aby zminimalizować czas

oczekiwania na połączenie.

INTERCOM – połączenia interkomowe z wykorzystaniem modułu Aronia-IVR



Moduł IVR wykorzystując aparaty systemowe lub specjalne* umożliwia realizację połączeń interkomowych w grupie. Zaprogramowane klawisze skrócone umożliwiają wybór grupowy lub selektywny uczestników. Połączenia są realizowane przez IVR natychmiastowo wykorzystując mechanizm autozgłoszenia. Funkcja przydatna do budowy łączności w procesie produkcyjnym w zakładach przemysłowych, kopalniach, elektrowniach.