

SISTEMA DAL IVR

1. OBJETIVO

El objetivo del presente documento es dar a conocer características fundamentales de nuestro desarrollo en sistemas IVR (Interactive Voice Response)

2. CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL DAL IVR

La Plataforma DAL/IVR está basada en S.O. Windows 2000 con una arquitectura Abierta y Modular, que permite la integración con distintos Sistemas (PABX y/o Computadores) y el crecimiento acorde a las necesidades del cliente.

La capacidad de atención del sistema es de 64 ports analógicos o 4 tramas digitales (E1) por chasis. Gracias a la arquitectura modular del sistema, brinda un crecimiento muy amplio configurando un mismo sistema con varios chasis.

Con respecto a las Aplicaciones de Servicios también es posible contar con varias de ellas en un mismo Sistema y el crecimiento posterior.

El acceso a las Distintas Aplicaciones puede realizarse por una prealocación a un grupo de Canales o bien pueden asignarse en forma dinámica dependiendo del número (DNIS) discado por el Usuario.

2.1 INGRESO DE INFORMACIÓN:

La plataforma permite el manejo de distintas tecnologías, que serán utilizadas en base a los requerimientos del cliente y la necesidad que implique cada aplicación. Las tecnologías disponibles para nuestro sistema son:

- Detección de Tonos Multifrecuentes (DTMF)
- Reconocimiento de Pulsos Decádicos.
- Reconocimiento de Voz Discreto. (con o sin Cut Through)
- Reconocimiento de Voz Continuo. (con o sin Cut Through)
- Reconocimiento de Fonemas. (con o sin Cut Through)
- Fax.
- Computer Telephone Integration.
- Voz sobre IP.

2.2 CONECTIVIDAD CON HOST:

Las posibilidades de conectividad que brinda el DAL/IVR son variadas y dependen de cada instalación y el equipo de Procesamiento de Datos con el cual se deba conectar.

La conectividad Standard se realiza vía ODBC.

2.3 ESTADÍSTICAS:

Cada ingreso al IVR genera un Registro donde se incluye: Tipo de Transacción, Número Discado, Alternativa Seleccionada y Duración del Llamado.

Las mismas se pueden exportar a Excel o Access para el posterior Seguimiento y Auditoria por parte del Cliente.

La generación de distintos reportes se realiza a Medida para cada Cliente.

2.4 APLICACIÓN A MEDIDA:

Para este servicio ofrecemos un Desarrollo a Medida el cual se terminará de definir en conjunto con el cliente.

El sistema deberá contar con la provisión de una Tabla en la cual se encuentren todos los datos para su funcionamiento como por ejemplo: N° de Cliente, Fecha, Saldo, N° de Tarjeta, etc., dependiendo de la información que el cliente requiera brindar a sus clientes.

2.5 SERVICIOS PRE Y POST VENTA:

- Análisis y Asesoramiento.
- Instalación Llave en Mano.
- Mantenimiento Remoto.
- Configurador en Español.
- Curso de Capacitación.
- Manuales en Español.

2.6 COMPUTADORES:

De acuerdo con la capacidad del sistema se pueden utilizar distintos tipos de Chasis, especificándose oportunamente cual se incluye en la propuesta económica y sus características. Para instalaciones de bajo tráfico y pocos canales de atención, se pueden implementar chasis Standares con la configuración apropiada.

Los sistemas de alta envergadura se implementan con chasis industriales, dentro de los cuales hay distintas alternativas:

- Standard.
- Redundantes: Doble Disco (con o sin característica Hot Swappable).
Doble Fuente (con o sin característica Hot Swappable).

Para implementaciones Full Tolerant también es posible contar con Chasis particionados, equivalente a dos chasis independientes entre sí.

Por otra parte se pueden implementar distintas opciones de redundancia para Discos, utilizando tecnología RAID