

Directory Assistant

Posto operatore automatico

Tempest Directory Assistant è un centralinista automatico in grado di soddisfare le funzioni tipicamente svolte da un operatore.

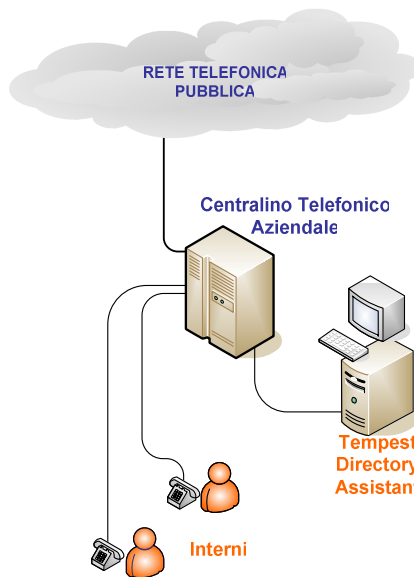
La soluzione è utilizzata in sostituzione o in ausilio al centralinista nelle piccole aziende e come sistema di smistamento delle chiamate all'interno di strutture pubbliche e private con centinaia di uffici e migliaia di interni telefonici.

Questo grazie all'impiego di innovative tecnologie vocali che rendono "naturale" il dialogo telefonico con il cliente.

Directory Assistant è una soluzione di "cost cutting" che consente di liberare il personale addetto al centralino per adibirlo ad altre mansioni, mantenendo alta la percezione della qualità del servizio.

Come funziona

- ▶ Si collega a tutti i centralini telefonici utilizzando dei comuni interni analogici o digitali.
- ▶ Risponde alle chiamate telefoniche entranti.
- ▶ Dopo il messaggio di benvenuto chiede al chiamante con chi vuole parlare. Es:
"Pronunci il nome della persona o dell'ufficio con cui desidera parlare"
- ▶ Dopo avere riconosciuto ed individuato l'interno al quale trasferire la chiamata può richiedere il nome del chiamante al fine dell'identificazione. Es:
"Pronunci il suo nome e quello dell'azienda"
- ▶ Il sistema mette in attesa il chiamante e tenta il trasferimento all'interno richiesto.
- ▶ All'interno telefonico viene proposto se accettare o meno la chiamata. Es.
**"C'è in linea
Accetta la chiamata?"**
- ▶ In caso di accettazione, la chiamata viene trasferita all'interno ed il sistema è libero di rispondere ad altre chiamate.
- ▶ In caso di mancata accettazione, occupato o nessuna risposta, la chiamata viene trasferita alla voice mail dell'interno.

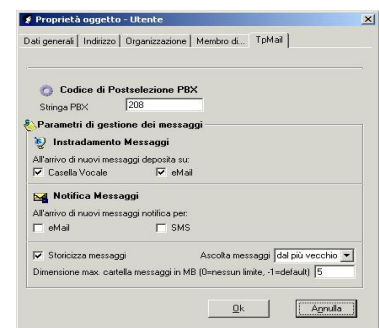


Alcune caratteristiche

- ▶ Supporto del "barge-in" che consente l'interruzione dei messaggi automatici quando l'utente pronuncia una frase, un nome o un qualsiasi comando vocale (senza l'attesa del "beep" di fine messaggio).
- ▶ Gestione delle omonimie con messaggi personalizzati. Es.
**"Desidera parlare con il sig.
dell'ufficio vendite o dell'ufficio acquisti?"**
- ▶ Impostazione degli orari di apertura e chiusura dell'azienda, ufficio o utente.
- ▶ Definizione di calendari delle festività e dei periodi di chiusura.

Funzionalità Voice Mail (segreteria telefonica personale)

- ▶ Inoltro sull'e-mail dei messaggi vocali lasciati in segreteria (come allegato wav)
- ▶ Notifica la presenza dei messaggi sull'e-mail o sul cellulare tramite SMS
- ▶ Possibilità di ascoltare in qualsiasi momento i messaggi in casella vocale direttamente dal proprio telefono cellulare
- ▶ Personalizzazione del messaggio di accoglienza
- ▶ Storizzazione automatica dei messaggi già ascoltati
- ▶ Possibilità di limitare le dimensioni in MB delle caselle vocali
- ▶ Integrazione con server di posta elettronica SMTP (Microsoft Exchange, Oracle Collaboration Suite, Lotus Notes, Posta Internet)
- ▶ Wizard grafico per la configurazione del sistema
- ▶ Gestione comune degli utenti con Oracle Collaboration Suite
- ▶ Importazione utenti da fonti dati esterne (Odbc, File txt/csv, Ms Exchange, Ldap)



Configurazioni

- ▶ Da 2 a 16 linee telefoniche per la versione per interni analogici
- ▶ Da 2 a 60 canali per la versione per interni digitali
- ▶ Sono previste configurazioni con interazione a soli tasti DTMF (tastiera presente sul telefono) senza ASR (Automatic Speech Recognition)

Opzioni

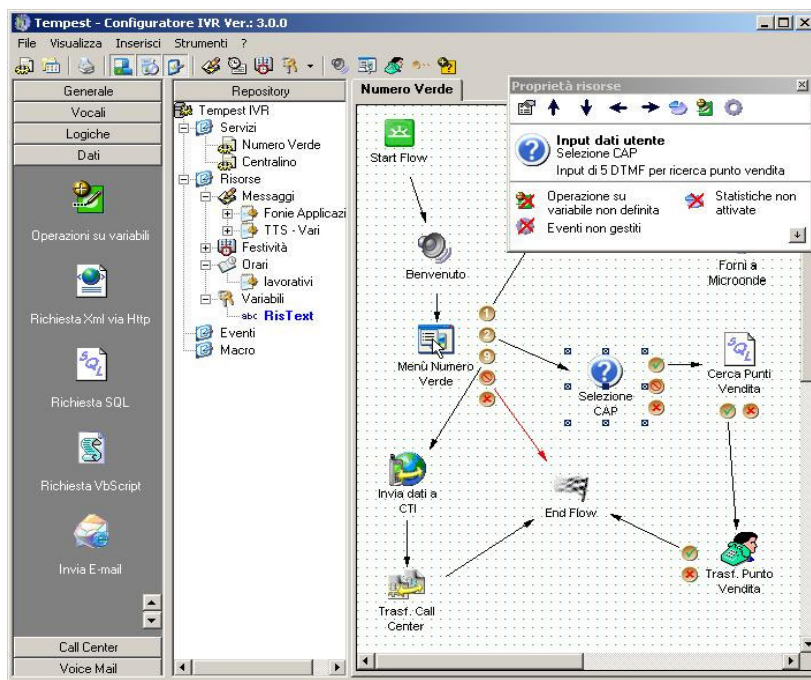
- ▶ ASR (Automatic Speech Recognition) per lingue diverse dall'italiano:
 - Inglese
 - Francese
 - Spagnolo
- ▶ Funzionalità TTS (Text to Speech) per la lettura vocale di testi o messaggi scritti

Nota: Per la funzionalità di ASR (Automatic Speech Recognition) attivata su un numero di canali superiore a 30 può essere necessario aggiungere un secondo personal computer collegato in rete locale.

Assistenza e Manutenzione

- ▶ E' previsto un programma di manutenzione su base annuale che da diritto, oltre agli aggiornamenti software, all'acquisto di pacchetti di ore di servizio di assistenza che può essere erogato tramite posta elettronica, telefono o direttamente presso la sede del cliente.
- ▶ In tutte le configurazioni è presente un modem che, connesso ad una linea telefonica analogica, consente di effettuare l'assistenza direttamente sulla piattaforma.

Esempio di flusso applicativo realizzato con Tempest Directory Assistant



Vantaggi rispetto alle soluzioni tradizionali (IVR)

- ▶ Tempest Directory Assistant risolve dal 75% al 95% delle chiamate entranti. In media solo il 15% delle chiamate viene passato al centralinista.
- ▶ I tradizionali sistemi a tasti (IVR) risolvono solamente il 40% della chiamate per cui il restante 60% continua a passare dal centralinista.
- ▶ Tempest Directory Assistant porta un forte e concreto risparmio dei costi consentendo l'ammortamento in un periodo brevissimo.
- ▶ La percezione di qualità di Tempest Directory Assistant è molto vicina a quella data dagli operatori umani.

Posizionamento di Tempest Directory Assistant

