

TpBOX

Posto operatore automatico

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

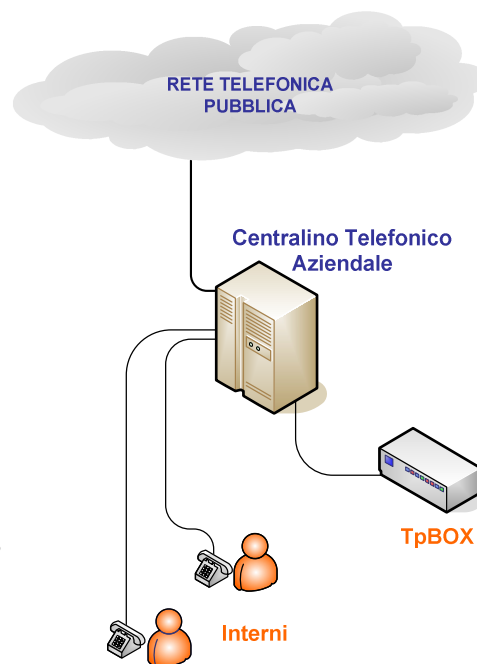
La soluzione è utilizzata in sostituzione o in ausilio al centralinista nelle piccole aziende e come sistema di smistamento delle chiamate all'interno di strutture pubbliche e private con centinaia di uffici e migliaia di interni telefonici.

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

Tempest BOX è una soluzione hardware + software orientata al "cost cutting" che consente di liberare il personale addetto al centralino per adibirlo ad altre mansioni. Il tutto mantenendo alta la percezione della qualità del servizio erogato.

Come funziona

- ▶ Si interfaccia con tutti i centralini telefonici utilizzando interni analogici standard (BCA).
- ▶ 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.



Alcune funzionalità

- ▶ 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?"
- ▶ Trasferimento di chiamata personalizzato per il singolo utente: diretto (blind) o supervisionato (con consultazione).

Caratteristiche e configurazioni

- ▶ TpBOX-2 configurato per realizzare due centralinisti automatici
- ▶ TpBOX-4 configurato per realizzare quattro centralinisti automatici
- ▶ **Utenti illimitati**
- ▶ **Caselle VoiceMail illimitate**
- ▶ Gestione delle omonimie
- ▶ Funzionalità avanzate di Speech Recognition per la lingua italiana
- ▶ Barge-In
- ▶ Impostazione degli orari di apertura e chiusura dell'azienda, ufficio o utente.
- ▶ Definizione di calendari delle festività e dei periodi di chiusura.
- ▶ Processore Intel a 2,8 Ghz, Hd 80 GB, Ram 256 Mb

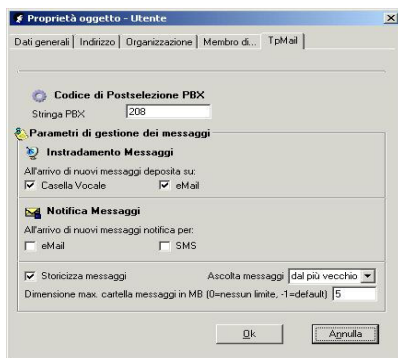
Opzioni

- ▶ Funzionalità TTS (Text to Speech) per la lettura vocale di testi o messaggi scritti
- ▶ Configuratore grafico per la realizzazione di flussi IVR
- ▶ Inoltro notifiche su SMS

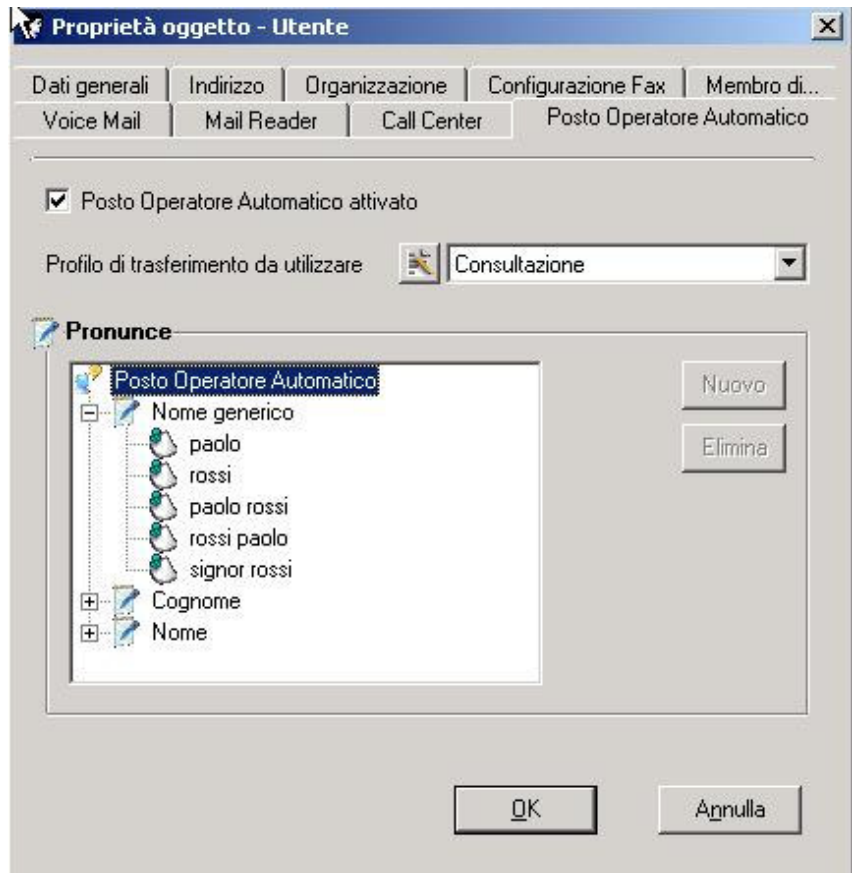


Funzionalità Voice Mail (segreteria telefonica personale)

- ▶ 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
- ▶ Importazione utenti da fonti dati esterne (Odbc, File txt/csv, Ms Exchange, Ldap)



Scheda di configurazione utente



Vantaggi rispetto alle soluzioni tradizionali (IVR)

- ▶ **Tempest BOX risolve in media l'85% delle chiamate** al centralino. In media solo il 15% delle chiamate viene trasferito al centralinista.
- ▶ **I tradizionali IVR (oltre ad infastidire l'utente) risolvono solamente il 35% della chiamate** per cui il restante 65% continua a passare dal centralinista.

