

Utility Communication Suite

La soluzione completa per i servizi di comunicazione

Utility Communication Suite è uno sportello multi canale rivolto agli utenti e/o al personale dell'azienda. E' composta da una serie di moduli che fanno parte della piattaforma vocale Tempest. Tali moduli possono risolvere le problematiche legate ai servizi di sportello erogati attraverso il canale telefonico con la possibilità di utilizzare canali alternativi o complementari quali i fax e gli sms.

Utility Communication Suite è una soluzione tecnologica altamente innovativa studiata per migliorare la qualità della comunicazione verso gli utenti abbassando nel contempo i costi di gestione del servizio.

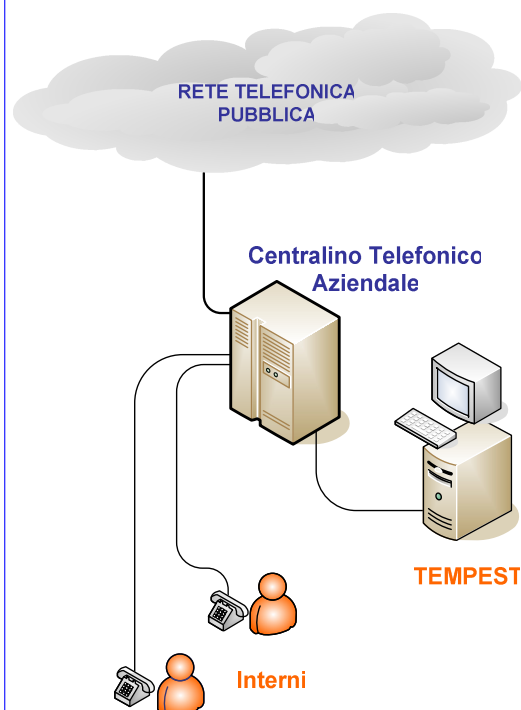
I servizi erogabili con "Utility Communication Suite"

- **AUTOLETTURA CONTATORI (VOCE / SMS)**
- **SITUAZIONE PAGAMENTI**
- **INFORMAZIONI SU INTERRUZIONI PROGRAMMATE DI ACQUA - GAS - ENERGIA ELETTRICA**
- **INFORMAZIONI SULLE MODALITA' DI FORNITURA DEI SERVIZI**
- **SEGNALAZIONE GUASTI**
- **COMUNICAZIONE DISFUNZIONI O RECLAMI**
- **CENTRALINO AUTOMATICO BASATO SU RICONOSCIMENTO VOCALE PER LO SMISTAMENTO AUTOMATICO DELLE CHIAMATE**

Migliorare la qualità della comunicazione con la clientela

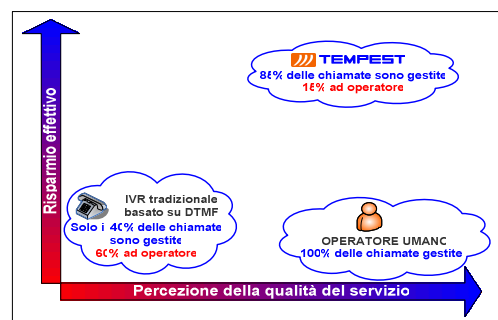
- ▶ "Utility Communication Suite" permette, all'utenza domestica / aziendale, l'accesso alle informazioni del sistema informativo, con la possibilità di svolgere alcune operazioni come la lettura del contatore o la situazione pagamenti in modalità "naturale" semplicemente dialogando in voce come con un operatore umano.
- ▶ Lo sfruttamento delle più moderne tecnologie legate al trattamento della voce quali lo "speech recognition" ed il "text to speech" consentono di realizzare servizi che non potevano essere realizzati con i vecchi sistemi IVR basati su messaggi pre-registrati ed interazione tramite la tastiera del telefono.
- ▶ Esiste anche la possibilità di una comunicazione pro-attiva grazie alla possibilità di erogare, in modalità completamente automatica, informazioni alla clientela programmando telefonate in uscita, sms, fax.

Architettura del Sistema



Ottimizzare i costi mantenendo alta la percezione di qualità del servizio

Il grafico rappresenta il posizionamento di una piattaforma vocale in un sistema di centralino automatico rispetto ai tradizionali sistemi ivr basati su interazione a tasti:



Integrazione con il sistema informativo dell'azienda:

Il configuratore grafico di Tempest IVR garantisce funzionalità di portale vocale grazie alla possibilità di inserire come elementi di flusso "foglie" per l'accesso a dati esterni, la definizione di "variabili di sessione" e costrutti tipici di un linguaggio di sviluppo come ad esempio istruzioni di confronto quali "if then else", "switch" ecc.

La modalità di accesso ai dati può essere affrontata secondo le specifiche esigenze e con diversi approcci:

- Interrogazioni su tabelle via interfaccia grafica tramite procedura guidata (wizard);
- Semplici statement Sql (Select, Insert, Update, Delete, ecc.);
- Interfacciamento e scambio di strutture dati complesse XML via protocollo "http";
- Scrittura, per utenti esperti, di vere e proprie procedure in linguaggio VbScript con la possibilità di accedere alle innumerevoli librerie di oggetti per la piattaforma Windows.

Le variabili di sessione potranno essere valutate come parametro per le modalità di accesso sopra descritte ed utilizzate, ad esempio, all'interno di comandi Sql.

Macro funzioni dedicate (Speech Object) facilitano la navigazione all'interno delle strutture dati (cursori) fornendo un'interfaccia vocale basata su semplici comandi quali "avanti", "indietro", "fine lista", ecc.

E' possibile trasferire il controllo di una chiamata (con i dati acquisiti) ad altre applicazioni che utilizzano il protocollo/ linguaggio Tempest NCG e viceversa.

Lo stesso può avvenire verso gli operatori di Tempest Call Center o middleware (es.



LA TECNOLOGIA PER DARE
VOCE ALLA TUA AZIENDA
WWW.TEMPEST.IT

Portali vocali realizzati con Tempest IVR: Funzionalità principali

Le funzionalità sono molteplici e coprono diverse esigenze con diversi livelli di complessità dipendenti dalla tipologia di servizio che si vuole realizzare:

- ▶ Esegue in contemporanea una pluralità di servizi su più linee telefoniche; la chiamata viene instradata grazie alla definizione di regole di instradamento basate ad esempio su:
 - Numero chiamato (DID);
 - Numero chiamante (CID);
 - Canale fisico chiamato;
 - Date, Orari ed altri parametri.
- ▶ Può essere configurato da semplice posto operatore automatico che instrada gli utenti attraverso alberi informativi, trasferire le chiamate ad interni di un centralino o a numeri di cellulari, oppure essere integrato con il sistema informativo aziendale per realizzare portali vocali.
- ▶ La navigazione da parte dell'utente del sistema può avvenire tramite selezioni vocali (anche multi lingua) o per mezzo della tastiera del telefono (DTMF).
- ▶ La modalità di interazione basata su selezioni vocali prevede il supporto delle funzionalità di "barge-in" per l'interruzione dei messaggi del sistema nel momento in cui l'utente pronuncia una frase, un nome o un qualsiasi comando vocale (senza attendere il "beep" di fine messaggio).
- ▶ I messaggi vocali possono essere pre-registrati (files ".wav") o generati in streaming audio dal software di sintesi vocale (text to speech).
- ▶ Il sistema, utilizzando protocolli di comunicazione standard, si integra con i più comuni sistemi di messaggistica quali: eMail, Fax, Sms, Telex, Telegrammi.

Esempio di flusso applicativo realizzato con Tempest

