



Que fait l'Intelligence d'un Portail Vocal ?

Un **Portail Vocal Intelligent (IVP)** permet des interactions sophistiquées avec l'appelant, loin des "taper 1, taper 2" des SVI de première génération, aujourd'hui obsolètes. L'**IVP** gère les interactions vocales VXML et il est parfaitement intégré avec les Systèmes d'Information. Il est capable d'identifier et/ou de segmenter des appelants et de générer des menus à la volée. Un **IVP** est un portail vocal dynamique, facile à faire évoluer grâce à une interface pur web et adapté à l'évolution rapide de la vie des entreprises. En facilitant l'interaction avec les sites web, l'**IVP** est la clé de l'approche multi-canal.

De VocaBase à VocaPortal

VocaBase est le Gestionnaire d'Applications Vocales (VAMS) à la base de la solution **VocaPortal**, fourni complète avec la plate-forme technique équipée pour un démarrage immédiat : technologies vocales (synthèse et reconnaissance vocales), interpréteur VXML, connexions télécom, serveurs d'applications, interface web. Il devient aujourd'hui plus facile de configurer des scripts d'appel et/ou d'utiliser des solutions packagées, avec des connaissances de type métier, sans avoir à écrire une seule ligne de code.

VocaPortal : OPEX versus CAPEX

L'objectif est de minimiser l'investissement et de bénéficier rapidement d'un **IVP** parfaitement opérationnel avec un coût mensuel calculé en fonction de l'usage (mode ASP).

Rapidité et Flexibilité de Déploiement

VocaBase, le progiciel à la base de l'offre **VocaPortal**, comprend un ensemble de services et de fonctionnalités ayant fait leurs preuves à travers de références opérationnelles majeures, continue à évoluer. Grâce au mode ASP **VocaPortal** en bénéficie en permanence. Tous les outils de tests et de réglages des applications, en simulation web ou durant la phase opérationnelle, sont nativement intégrés.

Les services VocaPortal

L'objectif est de permettre de gérer les **IVP** à distance et avec une grande autonomie. Si quelques sessions de formation seront nécessaires pour apprendre à configurer des applications de base, l'équipe des Services Professionnels VocaBase sera à vos côtés pour la mise en œuvre des interactions vocales plus complexes, sur devis.



Telecom

- Collecte d'appels d'après numéros géographiques ou numéros spéciaux
- Transfert d'appel
- Appels sortants programmés, SMS, email

Technologie

- Media Gateway, SIP
- Plate-forme VoiceXML 2.1
- Synthèse et reconnaissance vocales disponibles en diverses langues
- Gestionnaire d'applications vocales VocaBase

Provisionnement & gestion d'applications

- Interface VocaBase Studio pur web
- Administration système
- Conception modulaire du call flow
- Gestion du deployment des application (environnements dev, test et production), versionning

Capacité d'intégration

- Intégration avec les systèmes d'information (SQL, http/xml, services web, messages IBM MQ , ...)
- Intégration native avec le CTI et ACD des centres de contacts

Capacité de dialogue

- Messages audio/TTS statiques et dynamiques
- DTMF / ASR / Vérification de l'appelant / Enregistrement des appels (barge-in configurable)
- Menus statiques ou dynamiques, questions ouvertes/fermées
- Gestionnaire d'applications multilingue
- Commandes globales, notamment pour gestion d'erreurs
- Moteur de règles métier intégré
- Gestionnaire des erreurs de dialogue

Sécurité et gestion contrôle d'accès

- Gestion des utilisateurs et groupes d'utilisateurs dynamique

Outils de réglages des applications

- Documentation des applications automatiques (carte des call flow, références croisées)
- Simulateur de dialogue en ligne

Exploitation

- Log des données en temps reel, puissant engin de création de rapports
- Monitoring temps reel et gestion des alarmes
- Requêtes et statistiques à la demande

Exemples d'application

Accueil des appels entrants	Transactions en self-service		
	Portail d'information en temps réel	Transactions e-business	Service client
<ul style="list-style-type: none"> ♦ Accueil automatique ♦ Transfert des appels entrants ♦ Identification de l'appelant ♦ Messages d'alerte dynamiques ♦ Demande de rappel sur rendez-vous 	<ul style="list-style-type: none"> ♦ Localisation d'établissement ♦ Catalogue de produits ♦ Informations en temps réel 	<ul style="list-style-type: none"> ♦ Demande de documentation ♦ Devis ♦ Prise de commande ♦ Suivi de commande ♦ Banque par téléphone ♦ Paiement par carte 	<ul style="list-style-type: none"> ♦ Solde de compte ♦ Self Care ♦ Centre d'aide et d'assistance ♦ Enquête de satisfaction

Et beaucoup d'autres...

