



DATASHEET

IVR

IVR

GoContact proporciona una interfaz completa e intuitiva que asegura la fácil configuración de un sistema interactivo y automático de voz (IVR - Respuesta Vocal Interactiva) para responder o interactuar con el interlocutor, lo que permite, por ejemplo, dirigir las llamadas a los operadores más capacitados para tratar un tema en particular.

Funciones

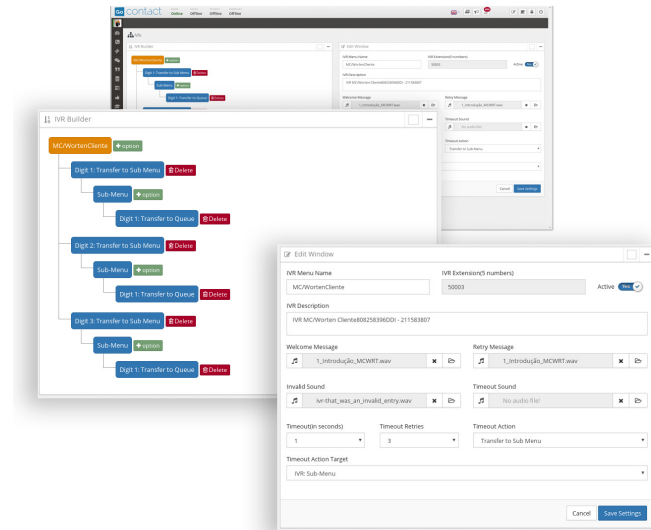
- Configuración del nombre y de la extensión asociada al servicio (IVR)
- Un Árbol de IVR está compuesto por un conjunto de elementos de IVR con sus propias reglas.
- La configuración del Árbol de IVR se hace de forma plana y la navegación está disponible en cualquier momento para cualquier elemento del Árbol de IVR. La configuración del Árbol de IVR está disponible en la navegación con un clic.
- Provisión de Default Action (Acción por Defecto), en el caso de que una opción no sea introducida o esté incorrecta.
- La función Default Action se puede parametrizar como cualquier opción de destino en el GoContact: Queues, otros IVR u Extensiones
- Reglas de repetición que definen la manera cómo se cubre el elemento de IVR
- Reglas/sonidos en caso de introducción de una opción no válida
- Configuración/Límite de intentos que se pueden introducir
- Tiempos de espera definidos en la recepción de dígitos
- Navegación entre opciones del mismo IVR/otros IVR/extensiones/queues
- Definición del dialplan (plan de marcado de llamadas) que permite la introducción de un código de validación para la posibilidad de continuar en el Árbol de IVR
- El elemento IVR puede interactuar con otras Aplicaciones
- Provisión de mecanismo de recolección de la opción introducida por cada elemento de IVR. Permite, entre otras funciones, efectuar encuestas de satisfacción.

Evaluación de la opinión de los clientes - Vía IVR

A través de una plataforma de configuración de IVR se pueden desarrollar encuestas automáticas que pueden colocarse a disposición de los clientes con el fin de medir su satisfacción y/o plantear otras cuestiones necesarias para el negocio.

También se pueden efectuar integraciones que permiten que este sistema interactúe con plataformas externas, y de este modo, tomar decisiones de respuesta y/o entrega de los contactos a listas de inbound y/o agentes, en consonancia con los objetivos de negocio.

Los resultados se pueden consultar en informes específicos (reporting).





contact

a broadvoice Company

www.gocontact.com