

Smart IVR

Gagner en efficacité grâce à la **puissance d'un serveur vocal**, tout en conservant la **convivialité du téléphone**.

Smart IVR est une application vocale compatible IP qui permet de présenter votre société et vos produits, de gérer des informations à choix multiples, de transférer vos clients directement vers l'interlocuteur compétent, d'enregistrer et d'écouter des messages vocaux, etc. Le tout gérable via une interface Web.

Plus qu'un service, une solution...

Une solution efficace

- Accueil des appels 24h/24 et informations délivrées dans la langue sélectionnée par votre client (40 langues masculines ou féminines, disponibles en option).
- Transfert d'appel intelligent : il dirige vers le bon interlocuteur ou département, vers des lignes fixes ou mobiles.
- Plus de perte d'appels : en cas de non-réponse ou de tonalités occupées, l'appelant est transféré sur un autre numéro.
- Gestion de nombreux appels simultanés : plus de problèmes de saturation de vos lignes téléphoniques.
- Gestion des plannings en fonction des heures d'ouverture et de fermeture, des vacances, des jours fériés.
- Paramétrage personnalisé des durées de sonneries et gestion des listes d'attente.
- Enregistrement de messages vocaux.

➤ **Donne une image professionnelle à votre entreprise, la rend disponible et accessible 24h/24.**

Une solution économique

- Plus besoin de standardiste/réceptionniste dédiée à la gestion de vos appels.
- Hébergement sur nos installations : pas d'investissement en infrastructure télécom (centrale téléphonique, PABX, logiciel) ni même d'ajout de lignes téléphoniques.
- Solution compatible IP : vous bénéficiez ainsi d'avantages tarifaires, ou même de gratuité avec les services VoIP VTX.

➤ **Réduit vos coûts pour maximiser votre profit.**

Une solution pratique

- Interface de gestion par Internet. Gérez et modifiez vous-même votre Smart IVR : vos scénarios d'appels, vos plans de transfert d'appel, vos messages vocaux et vos plannings depuis n'importe quels ordinateurs ou tablettes connectés à Internet. Travaillez ainsi d'où vous le souhaitez.
- Possibilité d'enregistrer toutes les conversations téléphoniques.
- Mise à disposition de statistiques permettant de mieux connaître et gérer vos appels.
- Possibilité d'enregistrer vos annonces vocales grâce à l'option Text To Speech (TTS), notre outil de synthèse vocale ou de les télécharger aux formats .MP3 ou .wav.
- Envoi immédiat de vos messages vocaux sur votre boîte E-mail au format MP3.

➤ **Flexible et simple d'utilisation pour mieux correspondre à vos besoins.**

Modules Smart IVR disponibles et gérables via l'interface Web

- **MODULE PROMPT** : création de messages vocaux pour vos accueils, vos menus, vos transferts, vos messageries et autres. Possibilité de télécharger des fichiers déjà enregistrés aux formats .wav ou .MP3 (musiques d'attente par exemple) ou de les concevoir grâce à l'option Text To Speech.
- **MODULE MENU** : gestion de menus à choix multiples (exemple : pour le service commercial tapez 1, pour le service comptabilité tapez 2, etc.).
- **MODULE PLANNING** : implémentation de règles de planning : gestion des heures d'ouverture ou de fermeture, des vacances ou des jours fériés.
- **MODULE TRANSFERT** : création, configuration et gestion en ligne des transferts d'appel. En cas de non-réponse ou de ligne occupée, redirection des appels vers l'interlocuteur de votre choix.
- **MODULE RÉPONDEUR** : mise en place de répondeurs avec message d'accueil personnalisable.
- **MODULE STATISTIQUES** : consultation en ligne des statistiques d'appels. Nombre d'appels par jour ou par mois, durée des appels, heures, etc.

Le service Smart IVR comprend également le traitement de 4 communications en simultané, 2 arborescences (l'une de production l'autre de test, avec chacune un numéro de destination), ainsi que 10 Go de stockage pour vos enregistrements (équivalent à 50 000 minutes).

Options supplémentaires

- **TEXT TO SPEECH (TTS)** : cette option vous permet de gérer vos messages vocaux. Vous pouvez ainsi rédiger un texte dans une langue donnée et il se convertit automatiquement en un message vocal (40 langues disponibles). TTS vous permet aussi de transformer des données dynamiques (état de compte, crédit, date de rendez-vous, etc.) en une annonce vocale.
- **MODULE DÉCISION** : il invite l'appelant à saisir un code ou une donnée (code postal, numéro de téléphone, numéro client, etc.) et permet par exemple de trier les appels selon les informations préalablement saisies par l'utilisateur (en lien avec vos bases de données et/ou votre site Web).
- **ENREGISTREMENT DES CONVERSATIONS** : vous avez la possibilité d'enregistrer les conversations téléphoniques lors d'une mise en relation avec un correspondant pour des besoins de qualité ou de sécurité. Les enregistrements sont consultables et téléchargeables en ligne pendant 60 jours via l'interface Web Smart IVR.
- **APPELS SIMULTANÉS** : donne accès à plus de 4 communications simultanées et augmente ainsi votre capacité de traitement d'appels.
- **ESPACE DE STOCKAGE** : disposez de 10 Go supplémentaires (équivalent à 50 000 minutes) pour stocker vos messages vocaux, messages de vos répondeurs et les enregistrements de vos conversations.

Bénéficiez de notre expérience et infrastructure d'opérateur téléphonique leader des services à valeur ajoutée et de solutions IVR !

Nous vous apportons des conseils personnalisés et une assistance technique pour votre Smart IVR.

Pour toute demande spécifique, nous sommes également à même de créer et de gérer tout type d'application vocale sur mesure. N'hésitez pas à nous contacter.