

≡ **Brinde soluciones personalizadas empleando lenguaje natural.**

MitIVR

MitIVR es una aplicación con interfase gráfica de usuario que automáticamente contesta o inicia llamadas telefónicas. En función entrante (inbound), atiende al cliente realizando una autogestión o lo deriva a un agente para su atención y en función saliente (outbound), a partir de una base de datos, llama al cliente para comunicarle un mensaje.

Beneficios

Mitivr ofrece una amplia gama de soluciones que pueden personalizarse y adaptarse a las distintas necesidades de su empresa:

- ≡ Disponga de un servicio las 24 hs para que el cliente autogestione sus requerimientos.
- ≡ Agilice la interacción con su cliente.
- ≡ Perfeccione la calidad de atención y su productividad.
- ≡ Obtenga información estadística consolidada
- ≡ Registre todas las operaciones y actividad con el máximo detalle y genere información para la toma de decisiones.
- ≡ Integre la operación del contact center a las bases de datos y a los sistemas existentes en la empresa:
 - La información obtenida por el IVR se transfiere al Agente que atiende la llamada, evitando que el cliente repita los datos ya ingresados.
 - Puede segmentar por categoría de cliente y por tema a tratar derivando al área correcta.



Aumente la productividad del personal.

Los servicios automatizados ofrecen numerosas posibilidades de servicio que aumentan la productividad del personal:

- ≡ Los servicios automatizados permiten al personal especializado dedicar más tiempo a las llamadas personalizadas.
- ≡ Fácil modificación de los mensajes de voz mediante la conversión de texto a voz.
- ≡ El reconocimiento de voz puede gestionar de forma flexible y natural las peticiones habituales.



Con MitIVR

Facilidad de personalización

Permite diseñar aplicaciones adaptadas a las necesidades de los clientes. Por ejemplo, puede que desee transferir las llamadas de los clientes importantes a equipos de especialistas, o bien que determinadas transacciones puedan realizarse automáticamente durante las 24 horas del día, los 7 días de la semana. En función de sus decisiones comerciales podrá ofrecer a los clientes el servicio más adecuado:

- ❖ Programe en entorno gráfico con VoiceStudio®
- ❖ Cambie los flujos de IVR en operación sin reiniciar el sistema.

Alto grado de automatización

Permite obtener un alto nivel de automatización mediante el uso de tecnologías de reconocimiento automático de voz y de conversión de texto a voz durante el diálogo con el llamante:

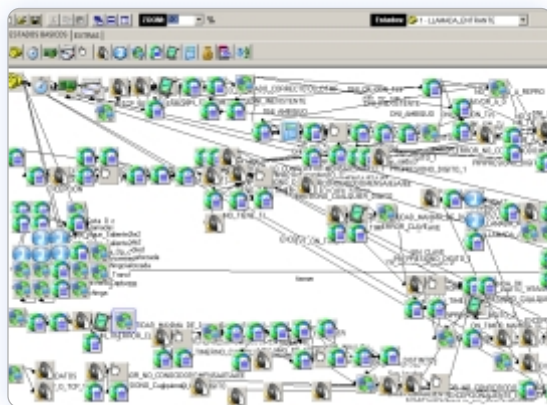
- ❖ Disponga de funciones de Texto a Voz (TTS) y de Reconocimiento Automático de Lenguaje Natural (ASR) independiente del hablante, con vocabulario abierto, robusto, optimizado para uso telefónico.
- ❖ Personalice los mensajes individualmente para cada cliente con salutación múltiples, por cronograma (nocturno –diurno) y/o efemérides.



Reportes e información en tiempo real

Ofrece una amplia gama de reportes que pueden personalizarse y adaptarse a las distintas necesidades de su empresa:

- ❖ Obtenga reportes estadísticos en base a las opciones seleccionadas por el usuario.
- ❖ Diseñe campañas proactivas tomando la iniciativa de llamar en vez que el Cliente llame a partir del análisis de los datos recogidos.
- ❖ Monitoree remotamente el estado de la operación, ocupación de canales, estado de las tramas E1, etc.
- ❖ Mediante el módulo de reportes web, visualice desde la traza íntegra de una llamada hasta los totales por opción seleccionada.
- ❖ Genere automáticamente información estadística accesible desde la Web, que puede exportarse a Excel, pdf o texto.



Pantalla de programación en entorno gráfico.

Categoría	Evento	Cantidad Llamadas	Cantidad Ev
Account	Información de CA	24	01
	Información de CC	5	5
	Ingreso de clave PB en consulta de datos	133	133
	Submenú de cuentas	28	28
Solo Total		190	267
Call Unrpped	consulta cotizaciones	2	2
	información de CA	3	3
	Menú de TC	25	25
Solo Total		30	30
Call Menú Up	Activación de tarjeta de crédito	6	6
	consulta cotizaciones	13	13
	Planos y Logins de Pago	12	12
	Información de CA	6	6
	Información de CC	3	3
Solo Total		43	43

Pantalla de reportes de llamadas y eventos.