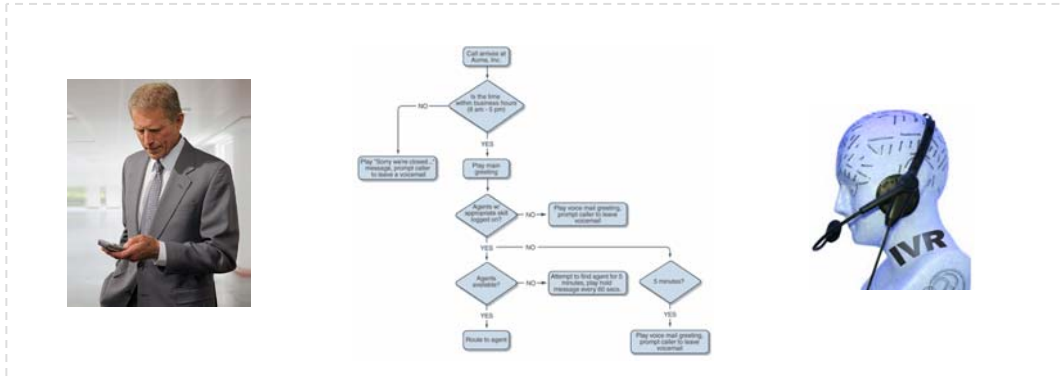


# IVRVOX – Interactive Voice Response



## IVR a la medida de tus necesidades

IVRVOX es una poderosa herramienta de con tactación que permite a los clientes disponer de autoservicio Telefónico, incrementando la satisfacción del cliente.

Aplicaciones de Banca telefónica, recordatorio de pagos, notificaciones, encuestas y aplicaciones con integración a base de datos son desarrollados con el IVRVOX.

IVRVOX se integra a plataformas SIP y ofrece servicios de automatización de consultas repetitivas.

### Tipos de campañas:

IVRVOX implementa campañas entrantes/salientes de IVR. las campañas salientes se potencian con marcadores que identifican voz y maquina, pueden reproducir un audio fijo ó variable.

### Tipos de contactación:

IVRVOX maneja con tactación por voz con opciones de autoservicio de información de Base de datos.

### Reportes de resultados:

IVRVOX cuenta con múltiples reportes de resultados. resumidos, detallados, por nodos, actividad.

### Atención sin agentes:

Las tareas repetitivas se pueden automatizar, los clientes pueden tener acceso a información de una base de datos por teléfono.

## Características claves

### Servicio 24x7

Las opciones de autoservicio son atractivas al cliente, mejoran la retención.

### Diagramador de flujos

IVRVOX cuenta con un diagramador de flujos que estructura el árbol.

### IVR Inbound con base de datos

Permite implementar autoservicio telefónico con acceso a base de datos, aplicaciones como Banca Telefónica ó consultas múltiples.

### Autodialer

Usando su marcador automático, IVRVOX entrega audios a grandes audiencias.

### IVR Outbound con base de datos

Usando un marcador automático, IVRVOX llama y ofrece menús de opciones y lee Información de la base de datos (1)

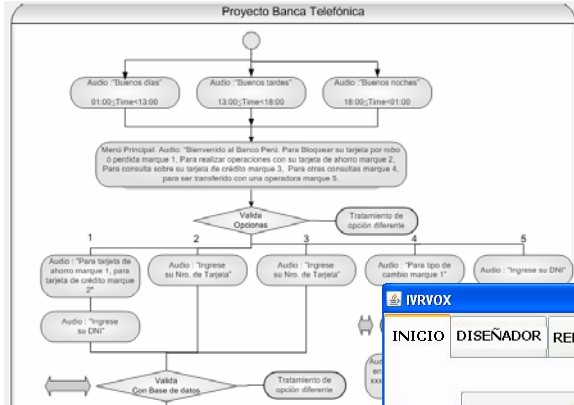
### Integración a Base de datos múltiples

Se integra por ODBC a las bases de datos del mercado; Oracle, SQL, etc.



# IVRVOX – Interactive Voice Response

## Pasos para crear un IVR



1.- Definir el flujo que tendrá la llamada, los audio, las claves requeridas, opciones y la información que se consultara en la base de datos.

2.- Definir el nombre, el número y la descripción.

Nombre	Numero	Descripcion	Seguridad
Banco Falabella	43545		true
Banco Comercio	40000		true
Demo 1	20400		true
Demo 2	20010		true
Demo 4	5500		false
Demo 5	5000		true
Demo 6	5600		false
Demo 7	5700		true

3.- De forma simple por medio del diseñador se arma la estructura del IVR, las variables, timing y acceso a la base de datos.

Nombre del IVR: BANCO FALABELLA

Nodo: Nodo 12

Tipo: CONSULTA A BASE DE DATOS

Descripcion: --SELECCIONAR--

Tabla: [ ]

Campo: [ ]

Filtro: [ ] = [ ] variable

Ordenar por: [ ]

Almacenar en Variable: [ ]

Uniquelid: VND, ANI, DNIS, ID\_CLI, DFD

Variable: Tipo\_Documento, Numero\_Documento, Numero\_Intento

Si variable: [ ] a [ ]

Entonces: [ ]

Caso Contrario: [ ]

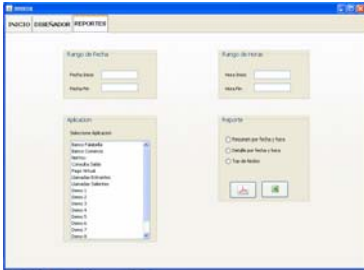
(Audio Con Captura de Datos)

(Decisión)



# IVRVOX – Interactive Voice Response

## Reportes del IVRVOX



1.- Reporte detallado de llamadas, mostrando toda la interacción que el cliente realiza.

IVR:	BANCO FALABELLA			
Fecha Inicio:	10/08/2010	Hora Inicio:	15:00	
Fecha Fin:	10/08/2010	Hora Fin:	18:00	
Nro Telefónico:	Fecha	Hora	Nodo	Datos Ingresados
3510779	10/08/2010	15:05:10	Menj Bienvenida	
		15:05:18	Menu Principal	"1"
		15:05:25	Audio Opc.1	"1"
		15:05:33	Ingreso DNI	"06568456"
		15:05:44	Ingrese Clave	"6767"
		15:05:48	Audio Conforme	
		15:05:54	Despedida	
2221483	10/08/2010	15:06:00	Menj Bienvenida	

IVR:	BANCO FALABELLA						2323"
Fecha Inicio:	10/08/2010	Hora Inicio:	15:00				
Fecha Fin:	10/08/2010	Hora Fin:	18:00				
Nro Telefónico:	Fecha Ingreso	Hora Ingreso	Ultimo Nodo	Fecha Salida	Hora de Salida	Tiempo(seg)	
3510779	10/08/2010	15:05:10	Despedida	10/08/2010	15:05:54	44	
2221483	10/08/2010	15:06:18	Audio Saldo	10/08/2010	15:06:48	30	
3113434	10/08/2010	15:07:25	Audio Opc.1	10/08/2010	15:08:05	40	
4545654	10/08/2010	15:08:33	Ingreso DNI	10/08/2010	15:09:14	41	
3453434	10/08/2010						
3454544	10/08/2010						
2322332	10/08/2010						

2.- Reporte resumido, cada llamada en una línea.

3.- Reporte de actividad total por hora, día.

4.- Reporte de actividad de nodo por ivr.

IVR:	BANCO FALABELLA																								Total:																																																																																											
Mes:	Agosto																																																																																																																			
Año:	2010																																																																																																																			
Fecha	00	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23																																																																																												
01/08/2010	48	52	32	17	7	2	0	5	11	28	78	98	108	148	178	170	167	165	175	180	177	173	163	88	2270																																																																																											
02/08/2010	59	63	43	28	18	13	4	9	15	33	89	109	119	159	189	181	178	176	186	191	188	184	174	99	2513																																																																																											
03/08/2010	44	51	31	16	6	1	0	5	11	27	77	97	107	147	177	169	166	164	174	179	176	172	162	87	2249																																																																																											
04/08/2010	40	42	33	18	8	3	2	7	13	29	79	99	109	149	179	171	168	166	176	181	178	174	164	89	2297																																																																																											
05/08/2010	48	52	32	17	7	2	3	8	14	28	78	98	108	148	178	170	167	165	175	180	177	173	163	88	2279																																																																																											
06/08/2010	48	52	32	17	7	2	4	9	15	28	78	98	108	148	178	170	167	165	175	180	177	173	163	88	2282																																																																																											
07/08/2010	48	52	32	17	7	2	2	7	13	28	78	98	108	148	178	170	167	165	175	180	177	173	163	88	2276																																																																																											
08/08/2010	57	61	41	26	16	11	3	8	14	37	87	107	117	157	187	179	176	174	184	189	186	182	172	97	2468																																																																																											
09/08/2010	59	63	43	28	18	13	2	7	13	39	89	109	119	159	189	181	178	176	186	191	188	184	174	99	2507																																																																																											
10/08/2010	48	52	32	17	7	2	3	8	14	28	78	98	108	148	178	170	167	165	175	180	177	173	163	88	2279																																																																																											
11/08/2010	48	52	32	17	7	2	0	<table border="1"> <thead> <tr> <th>IVR:</th> <th colspan="4">BANCO FALABELLA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Fecha Inicio:</td> <td>10/08/2010</td> <td>Hora Inicio:</td> <td>00:00</td> </tr> <tr> <td>Fecha Fin:</td> <td>10/08/2010</td> <td>Hora Fin:</td> <td>23:00</td> </tr> <tr> <td>Nodo</td> <td>Descripción</td> <td>Paso por nodo</td> <td>%</td> </tr> <tr> <td>Nodo 1</td> <td>Bienvenida</td> <td>5,900</td> <td>18.20%</td> </tr> <tr> <td>Nodo 2</td> <td>Menu Principal</td> <td>5,820</td> <td>17.95%</td> </tr> <tr> <td>Nodo 3</td> <td>Audio Opc.1</td> <td>2,300</td> <td>7.09%</td> </tr> <tr> <td>Nodo 4</td> <td>Audio Opc.2</td> <td>2,200</td> <td>6.78%</td> </tr> <tr> <td>Nodo 5</td> <td>Audio Opc.3</td> <td>300</td> <td>0.93%</td> </tr> <tr> <td>Nodo 6</td> <td>Ingreso DNI</td> <td>2,227</td> <td>6.87%</td> </tr> <tr> <td>Nodo 7</td> <td>Ingrese Clave</td> <td>2,229</td> <td>6.87%</td> </tr> <tr> <td>Nodo 8</td> <td>Vuelva a ingresar</td> <td>300</td> <td>0.93%</td> </tr> <tr> <td>Nodo 9</td> <td>Ingrese Tarjeta</td> <td>2,190</td> <td>6.75%</td> </tr> <tr> <td>Nodo 10</td> <td>Ingrese Clave</td> <td>2,182</td> <td>6.73%</td> </tr> <tr> <td>Nodo 11</td> <td>Soles/Dolares</td> <td>2,180</td> <td>6.72%</td> </tr> <tr> <td>Nodo 12</td> <td>Saldo/Movimiento</td> <td>2,175</td> <td>6.71%</td> </tr> <tr> <td>Nodo 13</td> <td>Audio Saldo Soles</td> <td>700</td> <td>2.16%</td> </tr> <tr> <td>Nodo 14</td> <td>Audio Saldo Dolares</td> <td>522</td> <td>1.61%</td> </tr> <tr> <td>Nodo 15</td> <td>Audio Mov. Soles</td> <td>520</td> <td>1.60%</td> </tr> <tr> <td>Nodo 16</td> <td>Audio Mov. Dolares</td> <td>360</td> <td>1.17%</td> </tr> <tr> <td>Nodo 14</td> <td>Despedida</td> <td>300</td> <td>0.93%</td> </tr> <tr> <td>Total:</td> <td></td> <td>32,425</td> <td>100.00%</td> </tr> </tbody> </table>																		IVR:	BANCO FALABELLA				Fecha Inicio:	10/08/2010	Hora Inicio:	00:00	Fecha Fin:	10/08/2010	Hora Fin:	23:00	Nodo	Descripción	Paso por nodo	%	Nodo 1	Bienvenida	5,900	18.20%	Nodo 2	Menu Principal	5,820	17.95%	Nodo 3	Audio Opc.1	2,300	7.09%	Nodo 4	Audio Opc.2	2,200	6.78%	Nodo 5	Audio Opc.3	300	0.93%	Nodo 6	Ingreso DNI	2,227	6.87%	Nodo 7	Ingrese Clave	2,229	6.87%	Nodo 8	Vuelva a ingresar	300	0.93%	Nodo 9	Ingrese Tarjeta	2,190	6.75%	Nodo 10	Ingrese Clave	2,182	6.73%	Nodo 11	Soles/Dolares	2,180	6.72%	Nodo 12	Saldo/Movimiento	2,175	6.71%	Nodo 13	Audio Saldo Soles	700	2.16%	Nodo 14	Audio Saldo Dolares	522	1.61%	Nodo 15	Audio Mov. Soles	520	1.60%	Nodo 16	Audio Mov. Dolares	360	1.17%	Nodo 14	Despedida	300	0.93%	Total:		32,425	100.00%	8	2270
IVR:	BANCO FALABELLA																																																																																																																			
Fecha Inicio:	10/08/2010	Hora Inicio:	00:00																																																																																																																	
Fecha Fin:	10/08/2010	Hora Fin:	23:00																																																																																																																	
Nodo	Descripción	Paso por nodo	%																																																																																																																	
Nodo 1	Bienvenida	5,900	18.20%																																																																																																																	
Nodo 2	Menu Principal	5,820	17.95%																																																																																																																	
Nodo 3	Audio Opc.1	2,300	7.09%																																																																																																																	
Nodo 4	Audio Opc.2	2,200	6.78%																																																																																																																	
Nodo 5	Audio Opc.3	300	0.93%																																																																																																																	
Nodo 6	Ingreso DNI	2,227	6.87%																																																																																																																	
Nodo 7	Ingrese Clave	2,229	6.87%																																																																																																																	
Nodo 8	Vuelva a ingresar	300	0.93%																																																																																																																	
Nodo 9	Ingrese Tarjeta	2,190	6.75%																																																																																																																	
Nodo 10	Ingrese Clave	2,182	6.73%																																																																																																																	
Nodo 11	Soles/Dolares	2,180	6.72%																																																																																																																	
Nodo 12	Saldo/Movimiento	2,175	6.71%																																																																																																																	
Nodo 13	Audio Saldo Soles	700	2.16%																																																																																																																	
Nodo 14	Audio Saldo Dolares	522	1.61%																																																																																																																	
Nodo 15	Audio Mov. Soles	520	1.60%																																																																																																																	
Nodo 16	Audio Mov. Dolares	360	1.17%																																																																																																																	
Nodo 14	Despedida	300	0.93%																																																																																																																	
Total:		32,425	100.00%																																																																																																																	
12/08/2010	46	50	30	15	5	0	0																			5	2228																																																																																									
13/08/2010	50	54	34	19	9	4	0																			9	2312																																																																																									
14/08/2010	50	54	34	19	9	4	2																			9	2318																																																																																									
15/08/2010	55	59	39	24	14	9	3																			5	2426																																																																																									
16/08/2010	57	61	41	26	16	11	4																			7	2471																																																																																									
17/08/2010	59	63	43	28	18	13	5																			9	2516																																																																																									
18/08/2010	47	51	31	16	6	1	7																			7	2270																																																																																									
19/08/2010	48	52	32	17	7	2	3																			8	2279																																																																																									
20/08/2010	47	51	31	16	6	1	2																			7	2255																																																																																									
21/08/2010	48	52	32	17	7	2	1																			8	2273																																																																																									
22/08/2010	46	50	30	15	5	0	2																			5	2234																																																																																									
23/08/2010	57	61	41	26	16	11	3																			7	2468																																																																																									
24/08/2010	46	50	30	15	5	0	2																			5	2234																																																																																									
25/08/2010	46	50	30	15	5	0	3																			5	2237																																																																																									
26/08/2010	54	58	38	23	13	8	4																			4	2408																																																																																									
27/08/2010	60	64	44	29	19	14	3																			9	2531																																																																																									
28/08/2010	46	50	30	15	5	0	4																			5	2240																																																																																									
29/08/2010	47	51	31	16	6	1	3																			7	2258																																																																																									
30/08/2010	48	52	32	17	7	2	4																			8	2282																																																																																									
31/08/2010	59	63	43	28	18	13	3																			9	2510																																																																																									
Total:	1575	1699	1079	614	304	149	8																			15	72440																																																																																									

Requerimientos : PC Dual core, 02 Gbyte ram, Disco duro 120 Gbyte.  
 Conectividad : Por ODBC a Oracle, MS SQL, Mysql.  
 Integración PBX : Por SIP ó E1.

