

IVR3000

電腦增值語音整合系統



IVR3000是一套以Microsoft Windows作業平台發展而成的系統，其彈性的擴充應用特性能靈活運用及結合各種資料庫

IVR3000 可以搭配整合系統如下:

- *. 自動總機及電腦語音信箱系統
- *. 電腦語音醫院預約掛號系統
- *. 電腦語音傳真回覆、貸款、活動查詢系統
- *. 電腦語音Call Out市調、宣導、催繳系統
- *. 電腦語音訂票、訂貨、訂位、訂房系統
- *. 電腦語音學校成績、放榜查詢系統
- *. UMS訊息整合、傳真信箱系統
- *. Fax Server傳真伺服系統
- *. 簡訊告知服務系統

系統整合擴充應用功能：

● 智慧型全功能語音信箱

當語音總機將電話轉接至分機人員，而該人員忙線或離開座位時，可選擇在語音信箱中留言或留電話號碼。一有留言訊息時系統會即時通知告示，其通知方式可依照各行業需求而彈性設定。聽完留言後可自行更改、刪除、加錄附註語及將該留言轉留給其他相關人員。

● 企業專屬語音查詢

每天有好幾千萬筆的重要決策與商品買賣透過電話系統來完成。電話是各企業與客戶間溝通的橋樑，語音服務更是客戶第一接觸的感覺，影響客戶對公司評價。透過簡單的電話按鍵進行互動，來選擇所需要之服務。透過多層次的樹狀語音查詢系統，來電者可聽取要查詢之語音內容，例如：貨款查詢、學校成績查詢、訂票訂位查詢、維修產品進度查詢、問卷調查系統、Call Out 系統、催帳系統…等等。語音流程可依客戶須求彈性設計，內容宣告語亦可隨時增修。

● 傳真回覆系統

透過文字敘述或表格圖形的呈現可替補語音宣告上的不足，傳真回覆可將公司產品目錄、公司簡介、活動訊息、專用表格…等文件利用傳真之方式供來電者索取。使用者只要透過IVR的語音引導，即可索取資料提供客戶更完整的服務。

● UMS 訊息整合系統

Mail To E-mail - 當語音信箱有留言或留電時，可透過 UMS 訊息整合系統，信箱主人可在隨時隨地透過區域網路或Internet 來聽取留言。也就是將此通留言訊息利用 E-mail 方式將留言轉發到該分機主人的郵件信箱，分機主人可直接在收取E-mail 時從電腦上聽到該通留言。並傳送回條給 IVR 做熄留言燈及刪除留言之動作，免去重覆聽取之困擾。UMS 訊息整合系統提供使用者出差，旅行，會議中或是代轉問候時的最佳工具。

Fax To E-mail - 功能是將收到的傳真文件依各信箱主人所設定的 Mail Address 將檔案以附加方式寄送至所屬的信箱主人手上，即時掌握最新傳真訊息，且不會造成紙張的浪費。

● Fax Server 傳真伺服器系統

神奇 Fax Server 系統是目前最先進之電話系統整合應用軟體之一，本系統可搭配交換機系統與網路之結合達成 C & C 之理念；是企業電子化中傳真與通訊不可或缺之工具。

神奇 Fax Server 系統除了提供一般企業所須之自動總機、語音信箱、傳真回覆系統之須求外更結合 Microsoft 之發展工具更提供企業電子化所須之傳真伺服器系統；使無紙化之辦公環境加速達成的強力工具並有效管理傳真文件、降低管理維運成本及大量紙張成本。

● 話務自動分配

IVR 語音加值系統可透過與客戶雙向溝通功能，辨識客戶等級及根據語音流程將此通電話轉接該專屬之服務人員，專屬人員如忙線或離開座位時可由指定之代理人接聽。

● 簡訊告知服務系統

當語音信箱有留言或留電時，可透過簡訊告知服務系統，信箱主人可隨時隨地透過簡訊告知服務系統的通知，得知個人最新訊息。也就是將語音留言與留電的訊息直接轉發通知至個人手機，隨時掌握任何重要訊息，絕不漏失任何商機。