



## TACTIUM IVR - URA

### Guia de Funcionalidades



As soluções de URA do TACTIUM IP, compostas dos produtos TACTIUM IVR Ativo e TACTIUM IVR Receptivo proporcionam o atendimento eletrônico por meio de árvores de URA personalizadas pelo próprio administrador do sistema, com ganho de produtividade e personalização dos contatos.

## Atendimento eletrônico Receptivo - URA

- Implementação de Unidades de Resposta Audível (URAs), com integração ao histórico do cliente, permitindo conhecer seu perfil de contato com a empresa. Na transição de chamadas para o atendimento pessoal, o atendente personaliza a conversa, pois visualiza os dados do cliente e o que ele fez na URA.
- O TACTIUM IVR (*Interactive Voice Response*) permite vocalizar saldos, datas de vencimento, valores numéricos e monetários, além de informações variadas, convertendo texto em voz, utilizando o recurso de *text-to-speech*.
- As informações do atendimento telefônico, inclusive as navegações na URA, são vinculados à ocorrência de atendimento, permitindo pesquisas posteriores;
- As URA's podem funcionar em regime 24x7, atendendo de imediato às demandas mais freqüentes e reduzindo o tempo das chamadas: Permitem atender mais pessoas com menos operadores: uma redução de custo para seu *call center*.

## Configuração simples e flexível

- As opções de atendimento das URAs são configuráveis, permitindo rápida mudança do menu de navegação. A interface de acesso a sistemas é variada e aberta, permitindo conexões como *sockets* TCP/IP, *webservices* e acesso a qualquer fonte de dados via *procedures*.

## Supervisão da operação em tempo real

- O TACTIUM IP Monitor possibilita o acompanhamento on-line da operação das URAs.
- Disponibilidade de informações em tempo real, geral ou por serviço, referentes a:
  - Navegação em andamento;
  - Estatísticas de navegação por nó da árvore;
  - Quantitativos e duração das chamadas nas URAs;
  - Opções digitadas e informações coletadas via URA.

## URA

Receptiva  
Ativa  
Text-to-Speech



### URA Ativa integrada ao discador preditivo

- O TACTIUM IVR Ativo está integrado de forma nativa ao discador do TACTIUM: o TACTIUM Predictive Dialer.
- Assim, as ligações são geradas automaticamente, com todos os recursos de discador preditivo e gestão de status de ligações e, ao serem completadas, são enviadas para uma URA com menus predefinidos pelo cliente.
- O menu de URA definido pode ser customizado pela própria empresa e a SOFTIUM desenvolve DLL ou procedures para acesso ao banco de dados do TACTIUM ou de outro sistema legado definido, de forma a obter as informações a serem usadas.
- Para URAs, o menu usual é:
  - Vocalizar mensagem fixa de abertura
  - se você for <nome do cliente> tecle 1
    - transfere para grupo de atendentes
  - se você não for <nome do cliente>, mas puder ouvir recado, tecle 2
    - vocaliza mensagem fixa de recado/retorno e desliga
  - se você não puder ouvir recado ou não conhecer a pessoa, tecle 3
    - vocaliza mensagem de agradecimento e desliga
- Um diferencial da URA ativa/discador TACTIUM é a possibilidade de discar para até cinco números de cada cliente, ou seja, a lista pode ter o cliente e cinco números em seqüência, onde o discador tenta o primeiro e em caso de insucesso, na próxima tentativa já passa para o segundo, e assim por diante.
- A URA ativa também pode atuar independente do atendimento humano, na forma de torpedo de VOZ.

## INFRAESTRUTURA NECESSÁRIA

Equipamento/Software Básico	Descrição
Servidor controlador de domínio	Servidor Windows 2003/2008 Server controlador de domínio com os logins cadastrados para todos os usuários do sistema. A configuração de hardware do servidor deve ser compatível com o volume de usuários e tráfego.
Servidor de banco de dados	Servidor Windows 2003/2008 Server com gerenciador de banco de dados Microsoft SQL Server 2005 ou 2008. A configuração de hardware do servidor deve ser compatível com o volume de ocorrências, ligações e usuários conectados. Para pequenas operações de até 15 posições de atendimento, pode-se avaliar o uso do Microsoft SQL Server Express, sem custo de licenciamento.
Servidor(es) de CTI	Servidor Windows 2003/2008 Server, com Internet Information Server 4.0 ou superior, com suporte a Javascript e Java. Para operações a partir de 100 PAs, são recomendados dois servidores para uso do TACTIUM IP, visando dividir a carga dos serviços. A configuração de hardware do servidor deve ser compatível com o volume de ligações e campanhas simultâneas e usuários conectados.
Telefonia	A solução de telefonia n-IPace será fornecida também pela SOFTIUM ou por fornecedor homologado, contemplando servidores e placas de acordo com a necessidade levantada.. Os recursos de URA e Text-to-Speech já são nativos da plataforma de telefonia, bastando licenciar o TACTIUM.
Estações de trabalho	Estação com Windows 7, Vista ou XP Professional, na mesma rede do servidor de banco de dados.
Outros	As estações e servidores deverão estar conectados a 100 Mbits, de preferência por switches. O uso de ramais IP não é compatível com soluções compartilhadoras de CPU.