

互动语音应答(IVR)



TOPCALL 互动语音应答(IVR)解决方案

互动语音应答下单系统

- 定制语音提示和脚本
- 连接任何应用或数据库
- 单一接入号码，多种传送方法

法

- 单点管理

TOPCALL 通信服务器 one 包含企业实施互动语音应答 (IVR) 应用所需要的一切工具。TOPCALL 的互动语音应答应用与统一消息传送系统、企业传真以及 SAP、IBM Mainframe 等主流企业应用集成。

简单实现互动语音应答

互动语音应答让移动用户能够远程访问组织内部应用和数据库中保存的重要信息。员工、客户、经销商、零售商和同事可以 24 小时访问相关信息，无须在复杂难用的应用中摸索。有了互动语音应答系统，用户拨打指定的电话号码并按照语音提示进行操作即可。通过按键与互动语音应答应用互动，就可以完成转发到传真或无线设备等动作。

在企业应用中集成互动语音应答

TOPCALL 的互动语音应答应用把客户关系管理系统 (CRM)、企业资源规划系统 (ERP) 或其他企业应用变成远程快速提取信息的来源。采购单、发票、客户记录、员工日程表、产品文档、库存报告等文档和记录可以接入通信服务器 One，通过 TOPCALL 的链接软件 Link Software 与用户分享。

互动语音应答与文本转语音

集成文本转语音模块后，可以在电话中收听任何信息。数据库或应用中的可变内容通过电话语音完整地传达给用户。

例如，下页中的互动情景就包含了固定的语音提示和转成电话语音的可变数据。划线部分提取自不同的数据来源。

互动语音应答(IVR)



TOPCALL 互动语音应答(IVR)解决方案

其他定制选项

- 简单易用的客户端访问
- 标准语音模板与可选语音提示相结合
- 预先设置的用户类型

你好, Smith 先生 (信息来源: 互联网数据库)

目前的股票价值是 35 美元。(信息来源: 互联网数据库)

欧洲市场的产品销售额是 200 万美元。按产品类型细分请按“1”。按国家细分请按“2”。(信息来源: SAP)

您有 5 封电子邮件, 2 封语音邮件和 4 封传真邮件。收听电子邮件请按“1”。收听语音邮件请按“2”……(信息来源: Lotus Notes)

简单的互动语音应答解决方案示例

