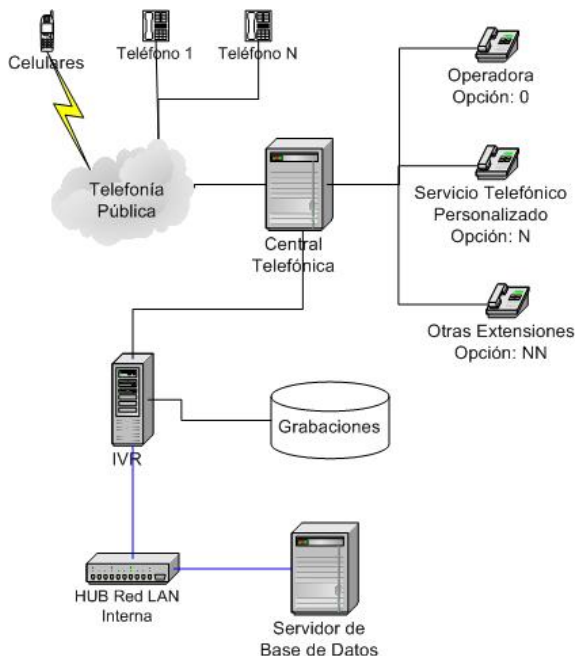


BTQ – IVR ImplementationSM

El gran avance que han tenido las tecnologías de computación y telefonía permite contar hoy en día con los recursos y capacidades de procesos de llamadas telefónicas a un bajo costo y asequibles para cualquier empresa sin importar su tamaño.

Los Sistemas de Respuesta Interactiva de Voz (IVR) o Sistemas de Autoservicio Telefónico permiten a las empresas ampliar los horarios de servicio, mientras reduce el costo de proveer esos servicios. Adicionalmente, los sistemas IVR permiten a los clientes de una empresa, a través de una llamada telefónica, acceder a información específica, como saldos bancarios, realizar transacciones como transferencia de fondos, reservar un turno con el médico, inscribirse a un examen o consultar las notas de los mismos. Todo esto con una relación costo – eficiencia sumamente alta, considerando los costos normalmente asociados de ofrecer estos mismos servicios a través de recursos humanos.



En muchas ocasiones un sistema IVR se constituye en la única alternativa en que una empresa pueda ofrecer acceso telefónico fuera del horario normal de trabajo, ya que estos sistemas ofrecen el acceso a la información y a las transacciones, las 24 horas del día, los 365 días del año.

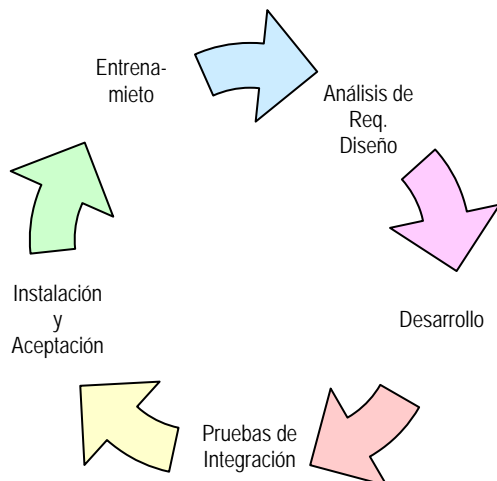
BTQ – IVR ImplementationSM es un paquete de servicios ofertados por BAYTEQ para la creación de este tipo de aplicaciones, de tal forma que sean fáciles de usar y personalizar según las necesidades requeridas por una empresa. Estos servicios están basados en nuestra experiencia respecto de las capacidades de los IVRs, así como en nuestra experiencia y conocimiento en el manejo y ruteo de llamadas, desarrollo y programación de aplicaciones, tecnología cliente / servidor, conocimiento de bases de datos, aplicaciones CRM, ambientes Web, así como en nuestra capacidad de integración y conectividad con innumerables fuentes de datos y aplicaciones.

El sistema IVR resultante de este servicio será una solución flexible destinada a la óptima gestión de las comunicaciones de la empresa, permitiendo autorizar la entrega de información a clientes así como el realizar transacciones y operaciones. Las características principales de estas soluciones incluyen:

- Recepción de llamadas y presentación de una grabación inicial, según un menú de opciones
- Facilidad de Reconocimiento de Voz (ASR) y Síntesis de Voz (TTS) para un fácil acceso y entrega de información a clientes
- Transferencia de llamadas a extensiones o a una operadora
- Facilidad de envío y recepción de fax y envío de correo electrónico
- Facilidad de grabación y reproducción de mensajes de voz
- Presentación de grabaciones informativas de acuerdo a selección de opciones de un menú
- Estructuración del sistema a manera de árbol para la organización de menús, transaccionales y presentación de grabaciones predeterminadas
- Definición gráfica de diagramas de atención de llamadas, procesamiento gráfico de categorías de procesamiento
- Menús activados mediante detección de tonos multi-frecuencia o reconocimiento de voz
- Configuración en tiempo real de las grabaciones a ser presentadas mediante archivos del Sistema Operativo
- Suministro de información bajo demanda. Mensajes de Voz, lectura de documentos mediante síntesis de voz (TTS), envío de fax

- Ejecución de transacciones hacia sistemas externos en donde se especifique los parámetros de entrada/salida adecuados
- Comprobación de identidad del llamante mediante identificación y contraseña
- Detección de número de origen ANI y de destino DNIS de las llamadas para selección de servicios personalizados
- Bitácora de llamadas en la base de datos la misma que puede ser activada o desactivada

A través de **BTQ – IVR ImplementationSM**, BAYTEQ tomará la responsabilidad completa de un proyecto IVR, asignando personal experimentado con quienes se dirigirá cada etapa en la implantación de la solución IVR y proporcionando los resultados que la empresa requiere dentro de tiempos y costos establecidos.



BTQ – IVR ImplementationSM incluye los siguientes servicios:

- Diseño de una aplicación IVR, a través del cual se documenta el diseño conceptual de la aplicación en función de los requerimientos de la empresa
- Desarrollo, integración, instalación y pruebas de la aplicación IVR, permitiendo su integración con un PBX, con centros de contacto y sistemas centrales.

La metodología estándar utilizada con **BTQ – IVR ImplementationSM** incluye los siguientes pasos:

- Requerimientos funcionales y diseño

Reuniones iniciales para definir los requerimientos funcionales y diseño base. Los resultados se documentan en un plan detallado del proyecto, roles y responsabilidades del personal involucrado y un proceso del flujo de resolución de llamadas.

- Desarrollo

Después de la aprobación de los requerimientos funcionales, todos los componentes necesarios de la solución serán construidos y configurados para su uso específico.

- Pruebas de integración

Toda la solución IVR, incluyendo el hardware, sistema operativo, interfaces, y mensajes de voz, estarán sujetos a un proceso riguroso de pruebas para el aseguramiento de la calidad.

- Instalación y aceptación

Luego de las pruebas respectivas se procede con la instalación del sistema en el ambiente final de producción desde el cual se harán las pruebas finales de aceptación en base al cumplimiento de las especificaciones funcionales pre-establecidas.

- Entrenamiento

Luego de la aceptación final del sistema se procederá con el entrenamiento del personal seleccionado y se procederá a la entrega de toda la documentación asociada al proyecto.

Beneficios

- Mejora la gestión de los clientes
- Automatización del Servicio al cliente
- Integración de aplicaciones y datos
- Generación de aplicaciones especializadas
- Informes y estadísticas