

VocaONE - מספר טלפון אחד לכל הלקוחות שלך.

דף נתונים ומפרט טכני

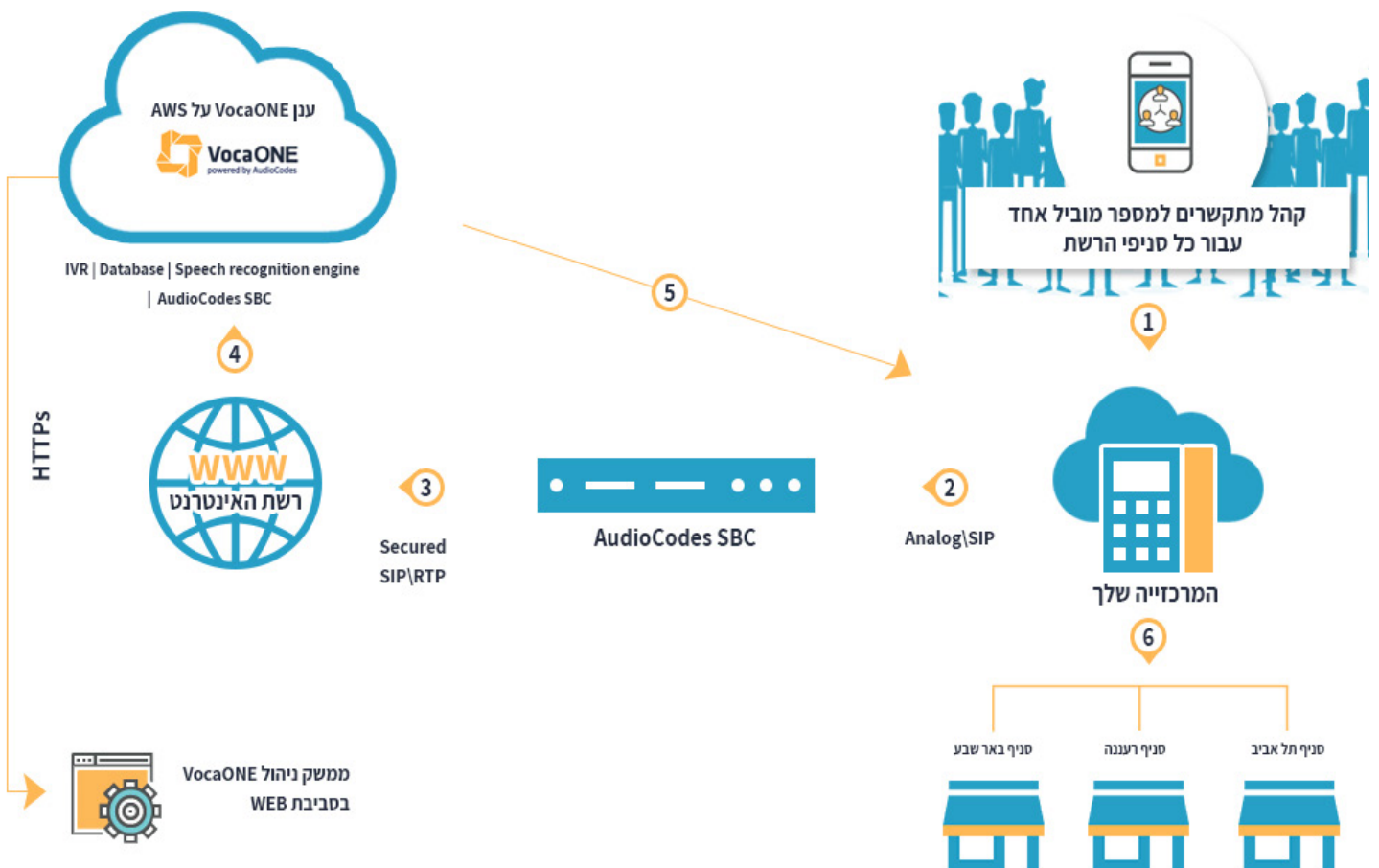
בקצרה על המוצר

שירות VocaONE מאפשר למותגים ורשתות לפרסם מספר טלפון אחד ויחיד לקהל הלקוחות שלהם, ולאפשר למתקשרים ניתוב שיחות קולי (באמצעות זיהוי דיבור) אל הסניף המבוקש, או עבור מחלקה או אגף מסוים. השירות פרוס בישראל ברשתות עם עשרות סניפים ומקצר משמעותית זמני המתנה עבור המתקשרים, תוך-כדי שיפור דרמטי באחוזי ההעברה ליעד. כמו-כן, VocaONE מספק למותגים דו"חות טלפוניה משמעותיים על הרגלי ההתנהגות של קהל המתקשרים, ומאפשר להבין את מאפייני תנועת השיחות למותג. VocaONE נפרס כשירות ענן או כשירות On-Prem (שרת מקומי בצד הלקוח), בהתאם לצרכים המבוקשים.

מאפייני שירות בסיסיים:

- ניתוב קולי מבוסס זיהוי דיבור לסניפים, מחלקות או אגפים, עם אחוז זיהוי הגבוה מ-90%
- תמיכה מובנית בלמעלה מ-1,000 ערים ויישובים בישראל
- ניתוב לסניף הקרוב ביותר להעדפת הלקוח באמצעות מנוע גיאוגרפי מובנה מבוסס מיקום (LBS)
- יכולת טעינת פרסומות קוליות מתחלפות בהעברה בין סניפים
- התאמת מסרים קוליים והרשאות ניתוב לפי דרישה
- שמירת העדפות ניתוב קודמות של הלקוח באמצעות שיחה מזוהה (CLI)
- זמינות גבוהה ואפשרות הרחבה/צמצום השירות On-demand

ארכיטקטורת VocaONE:



ממשק ניהול בסביבת Web מאובטחת:

ניהול ותחזוקת השירות מנוהל בסביבת Web פשוטה ונגישה בכל זמן. באמצעות ממשק הניהול ניתן להוסיף ולהסיר סניפים, מחלקות ואגפים, לייצר דו"חות שימוש בזמן-אמת, להגדיר את החיבור למרכזיית הרשת, לשייך סניפים לערים, לנהל הקלטות והודעות קוליות למשתמש, להגדיר את שלבי הניתוב הקולי, ולשמוע הקלטות של המתקשרים לרשת.

התקנת VocaONE והגדרות בסיסיות:

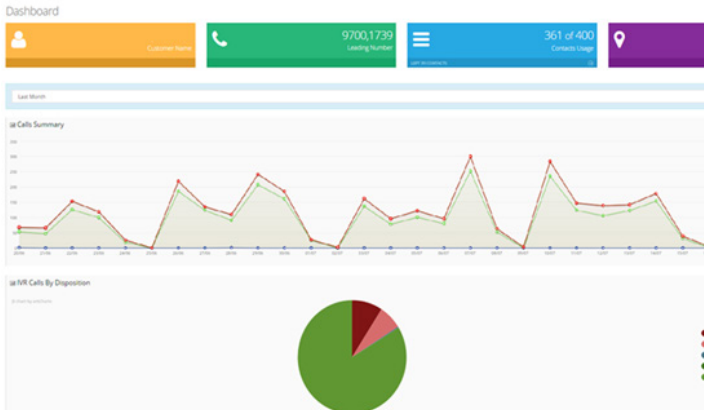
VocaONE מתחבר בקלות לכל סוגי המרכזיות הארגוניות, דרך SIP Trunk או באמצעות פורטים אנלוגיים, ומחובר לענן בחיבור מאובטח באמצעות SBC מבית אודיוקודס. כדי לחוות את היתרונות של שירות הניתוב הקולי, ניתן לבצע חיבור לפיילוט מיידי דרך קו חיצוני בבעלות אודיוקודס לצרכי בדיקה (הקמה בתוך 48 שעות מרגע קבלת הבקשה מצד הלקוח).

דו"חות ו-Analytics

שירות VocaONE מספק למותג מודיעין עסקי קריטי באשר להתנהגות הלקוחות המתקשרים, ומאפשר יעול משמעותי של השירות הטלפוני ושל ה-ROI לקמפיינים פרסומיים מבוססים מספר טלפון.

בין הדו"חות השונים שניתן להפיק:

- דו"ח תנועת שיחות על-פי ימים
- דו"ח תנועת שיחות לפי שעות
- דו"ח מקור שיחה לניתוח מיקומי המתקשרים
- דו"ח יעדים טלפוניים פופולריים



לחץ להגדלה

דו"ח תנועת שיחות ראשי

Reports

Overall Performance

Transfer Summary

From: 01/09/2016

Filter Options

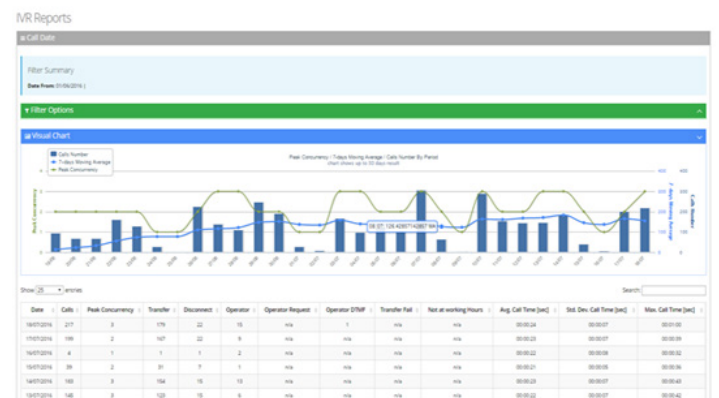
Disposition	Total Calls	Avg. Call Time [sec]	Std. Dev. Call Time [sec]
Call Started	4	1.0000	0.0000
Disconnect	902	10.5645	8.8415
DTMF	1	5.0000	0.0000
DTMF Transfer	14	4.4286	1.9898
Duplicate Name and Transfer to Operator	2	12.0000	1.0000
Operator	48	42.4792	35.3642
Operator DTMF	30	27.7333	9.1175
Operator Request	7	23.7143	9.0509
Operator Transfer Fail	1	23.0000	0.0000
Transfer	3211	15.6848	6.0374
Transfer Fail	8	15.3750	4.2093

Transfer Fail: 0.19%

Transfer: 75.91%

לחץ להגדלה

דו"ח העברת שיחות



לחץ להגדלה

דו"ח תנועת טלפונית יומית