

VocaONE - מספר טלפון אחד לכל המתקשרים שלך. דף נתונים ומפרט טכני

בקצרה על המוצר

שירות VocaONE מאפשר לארגונים, מוסדות ורשתות מותגים לפרסם מספר טלפון אחד ויחיד לקהל המתקשרים שלהם, ולאפשר למתקשרים ניתוב שיחות קולי (באמצעות זיהוי דיבור) אל המחלקה, האגף או הסניף המבוקש. השירות פרוס בישראל במוסדות ורשתות עם עשרות ומאות מחלקות וסניפים, ועוזר בלקצר משמעותית את זמני ההמתנה עבור קהל המתקשרים, תוך-כדי שיפור דרמטי באחוזי ההעברה ליעד.

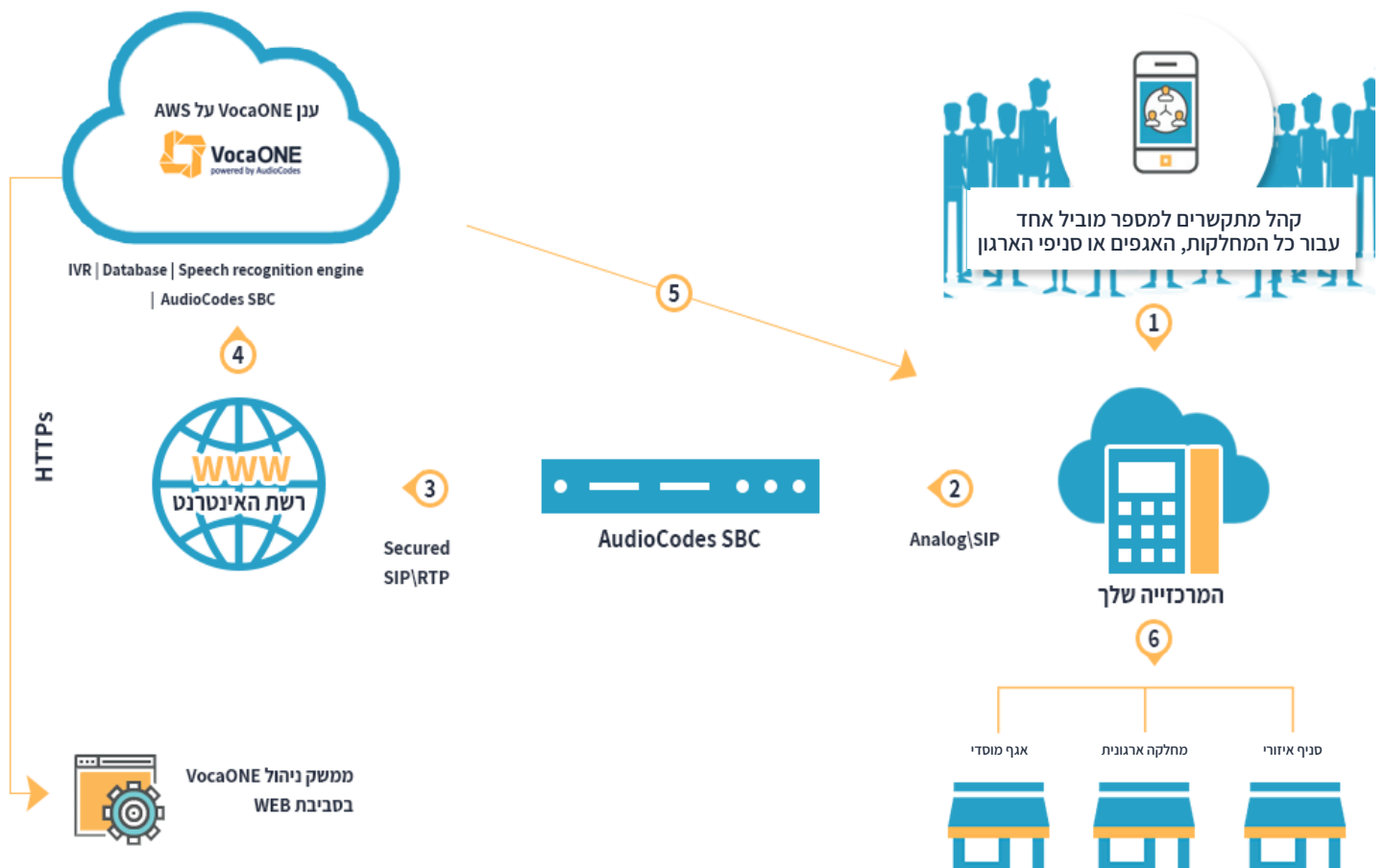
כמו-כן, VocaONE מספק דוחות טלפוניה ו-Analytics על תנועת השיחות הנכנסות של קהל המתקשרים, ומאפשר מבט על התנהגות המתקשרים במגע עם מוקד השירות.

VocaONE נפרס כשירות ענן או על שרת on-premise, בהתאם לצרכים המבוקשים בצד הלקוח

מאפייני שירות בסיסיים:

- ניתוב קולי מבוסס זיהוי דיבור לסניפים, מחלקות או אגפים, עם אחוז זיהוי הגבוה מ-95%
- תמיכה מובנית בלמעלה מ-1,500 מחלקות ארגוניות, מונחים עסקיים וישובים
- אפשרות ניתוב לסניף הקרוב ביותר להעדפת הלקוח באמצעות מנוע גיאוגרפי מובנה מבוסס מיקום (LBS)
- יכולת טעינת פרסומות קוליות מתחלפות בהעברה בין סניפים, מחלקות או אגפים בארגון
- התאמת מסרים קוליים והרשאות ניתוב לפי דרישה
- שמירת העדפות ניתוב קודמות של הלקוח באמצעות שיחה מזהה (CLI)
- זמינות גבוהה ואפשרות הרחבה/צמצום השירות

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:

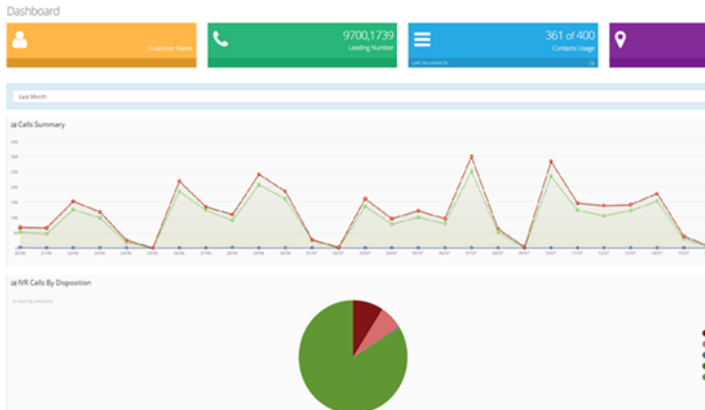
VocaONE מתחבר בקלות לכל סוגי המרכזיות הארגוניות, דרך SIP Trunk או באמצעות פורטים אנלוגיים, ומחובר לענן בחיבור מאובטח באמצעות SBC מבית אודיוקודס. כדי לחוות את היתרונות של שירות הניתוב הקולי, ניתן לבצע חיבור לפיילוט מיידי דרך קו חיצוני בבעלות אודיוקודס לצרכי בדיקה (הקמה בתוך 48 שעות מרגע קבלת הבקשה מצד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

דו"חות ו-Analytics

שירות VocaONE מספק למוטג 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

Filter Summary

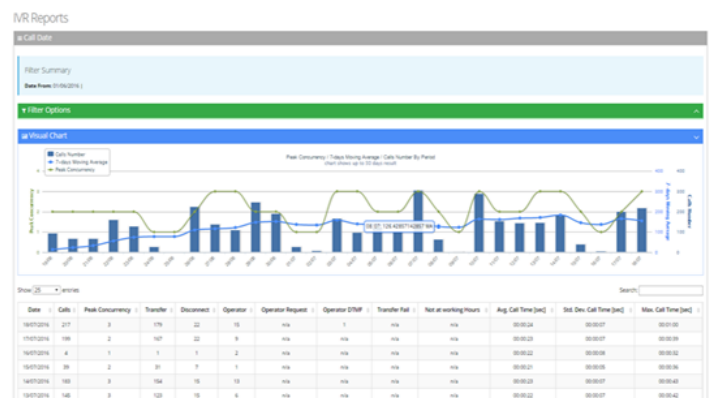
Filter Options

Disposition	Total Calls	Avg. Call Time [sec]	Std. Dev. Call Time [sec]
Call Started	4	1.0000	0.0000
Disconnect	902	10.5643	8.8413
DTMF	1	3.0000	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	6.5374
Transfer Fail	8	15.3750	4.2993

Transfer: 75.95%

לחץ להגדלה

דו"ח העברת שיחות



לחץ להגדלה

דו"ח תנועת טלפונית יומית