СЛАЙД 2, 3, 4

1. Интерактивное Голосовое Меню (IVR)

1.1. Во-первых, **IVR является способом снижения нагрузки** на секретаря. Клиенты, звонящие в компанию, самостоятельно могут выбрать маршрут прохождения звонка.

Такое меню делит клиентов на две группы:

* тех, кто звонит первый раз — звонки таких клиентов направляются на одного или более сотрудников отдела заботы о клиентах;
* Постоянные клиенты, которые знают внутренний номер сотрудника.

По эмпирическим данным, такое простейшее меню способно обработать более половины всех поступающих звонков в компанию. Остальные звонки попадают на оператора, который переключает их по назначению.

* 2.1 Во-вторых, наличие IVR позволяет компании **обработать входящий звонок в нерабочее время**, когда все сотрудники отсутствуют на работе (например, в вечернее время или по праздникам). Система IVR может информировать клиента о графике работы офиса компании, его расположении, схеме проезда, а также записать голосовое сообщение, которое будет переправлено на электронный адрес менеджера.

СЛАЙД 5

2. Функциональные блоки

Модуль поддерживает 11 функциональных блоков для управления вызовами,

данные блоки являются ключевыми в стадии обработки вызова. С помощью них можно создать огромное количество сценариев маршрутизации вызова.

СЛАЙД 6

3. Уровни обработки

В модуле выделено 4 основных уровня (слоя) обработки:

* + Управление вызовами – включает в себя обработку входящих и исходящих вызовов, управление базой вызовов, подмену параметров вызова.
  + Управление мультимедией - включает в себя проигрывание звуковых файлов\тонов, управление плейлистом, управление записью разговоров, сбор цифр набранных абонентом (DTMF).
  + Работа с файловой системой – включает в себя управление звуковыми файлами, управление файлами записи разговоров, работа с конфигурацией скриптов.
  + Сервер – осуществляет связь «вызов – подключение», управление логическими подключениями, сериализация данных (ASN.1), поддержка внутреннего протокола (SMARTI).

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

* Лицензирование функционала;
* Успешно пройдено тестирование в 40+ компаниях;
* Поддержка цифровой и аналоговой сигнализации

(SIP, H.323, PRI, SS7);

* Готовое решения на базе транковых шлюзов SMG для

интеграция в сети NGN;

* Возможность расширения функционала с учетом отзывов и

пожеланий клиентов.