

IVR Transaccional

Interactive Voice Response

Solution Brief

Nuestra solución de IVR Interactivo y Transaccional es una poderosa plataforma multicanal basada en estándares que favorece la automatización e interacción entrante y saliente con usuarios vía voz, SMS, IoT, Email, Web y marcación por tonos con sistemas de información y pago. Facilita el autoservicio y la atención rápida y segura de procesos. Módulos visuales de configuración, administración e integración y modelos flexibles de licenciamiento y crecimiento la hacen la solución más amigable y costo-efectiva del mercado.

Algunos Casos de Uso

- Pagos seguros con tarjetas crédito/débito para plataformas de telefonía y Contact Center.
- Certificación procesos PCI-DSS en transacciones telefónicas o digitales.
- Mecanismos de autenticación de doble factor vía OTP o QR.
- Auto-atención interactiva de información, cambios de clave, etc. multicanal (vía telefónica, SMS, SMS bot, Email, Web y otros (In-bound / Out-bound)).
- Encuestas personalizadas, marcadores automáticos salientes y servicios entrantes.
- Usado en Contact Center, reservas, ventas por teléfono o recobros, comercio, banca, etc.

Beneficios Especiales

Transacciones seguras sin intermediación de agentes

Provee mecanismos e integraciones para realizar consultas, transacciones y pagos seguros únicos o recurrentes, y directos del cliente, reduciendo riesgos de fraudes e impidiendo captura de datos sensibles en el proceso.

Integración transparente con sistemas existentes

Facilita la interface con sistemas internos y externos, locales y remotos, o sistemas de información crítica de negocios, para poner información actualizada y automatizada al servicio de usuarios y agentes.

Reducción de costos al automatizar procesos

Libera a agentes de tareas repetitivas y les permite concentrarse en actividades de valor añadido, complejas interacciones de servicio al cliente y ventas, garantizando la mejora en la experiencia del cliente.

IVR Interactivo, Transaccional y Módulo de Pagos - ITNG

Incluye cientos de informes y reportes. Creación de nuevos

Puede gestionar de manera integral la operación de su negocio con los reportes incluidos en el sistema. Y si aún requiere nuevos para la personalización de su gestión, también los podemos crear.

Registros auditables de operaciones

La generación de registros o logs de operación son siempre almacenados en el sistema. También pueden ser exportables o depositados e integrados con sistemas externos de almacenamiento en sistemas de bases de datos para búsqueda y gestión.

Operación continuada 24/7

La configuración y automatización del sistema permite cubrir horarios no hábiles de atención y auto-atención, manteniendo la calidad del servicio a su cliente.



Beneficios especiales de nuestro IVR

- Integración transparente con sistemas existentes.
- Reducción de costos de operación al automatizar procesos.
- Transacciones seguras sin intermediación de agentes.
- Incluye cientos de informes y reportes de fábrica, y creación de nuevos reportes.
- Registros de operaciones para auditoría
- Operación continuada 24/7

Integraciones

Módulo de Pagos

La integración y conectores nativos con pasarelas de pago certificadas PCI DSS, permite el desarrollo de transacciones seguras con plataformas existentes, y la flexibilidad de crear integraciones necesarias en cualquier otro escenario de pago a nivel global.

Sistemas de Información Externos

Maneja integración con una amplia variedad de sistemas de información y CRM propios o terceros. Admite integración vía directa, tramas XML encriptadas, SOAP, API Rest, Web Services, así como sistemas de bases de datos MySQL, MS Access, MS SQL, VSP, Oracle, y muchos otros.

Sistemas de Telefonía & Comunicaciones

Soporta DTMF con sistemas estándares abiertos de telefonía e interconexiones SIP, T1, E1, Análogos, GSM, PSTN, ISDN, R2, etc. Admite también intercambio de mensajería e información vía SMS, Email, IoT, Web, otros IVR o sistemas de comunicación con Inteligencia Artificial (AI).

Características Adicionales

Modo de Operación

El IVR se puede utilizar en modo individual (*Stand-Alone*) para integrarse con cualquier sistema telefónico externo, o como parte de nuestra Suite de CX Contact Center Multi-canal Integrada.

Flujos de Automatización

Posee más de 50 actuadores predefinidos

y configurables en el sistema, y la capacidad ilimitada de creación de muchos más, para lograr cualquier flujo de acción automatizado en su operación.

Creación visual de rutas

La configuración inteligente del sistema permite el diseño visual de rutas y flujos de interacción, sin la necesidad de desarrollo de códigos para distintos los escenarios.

Verificación de doble factor

Además de la integración nativa con sistemas de claves, password y códigos tipo CVV, nuestra solución permite la generación de doble factor como mecanismo de autenticación de usuarios. Modo generación de Tokens, OTP (*One Time Password*), o de código QR (*Quick Response*) están disponibles.

Arquitectura Flexible

La potencia de la solución y la alta eficiencia de operación de procesamiento, permite la operación local en servidores sencillos *On Premise*, o incluso está lista para operar rápidamente en infraestructura de *Cloud* privada o pública, como la arquitectura del cliente lo demande.

Registro simple

Registro fácil y sencillo para cada agente y supervisor vía integración con directorio activo (L-DAP), simple SSO o integración con usuarios del Contact Center.

Texto a Voz (*Text-to-Speech*)

El IVR viene integrado con un sistema de mensajería y lectura en audio/voz, de lenguaje natural e inteligible en español o inglés.

Módulo de reconocimiento de voz

Por medio de un módulo especial de VR (*Voice Recognition*), el sistema permite la interacción vía detección de voz con comandos preestablecidos, usando las habilidades *Voicebot* de nuestro IVR.

Marcadores automáticos

La combinación perfecta entre IVR de Audio-respuesta y nuestros módulos de marcación robótica y predictiva en voz o SMS, *SMSbot*, le permitirán realizar miles de contactos, encuestas e interacción automática instantánea con sus usuarios.

Más información en:
itng.com.co/ivr-transaccional

www.itng.com.co | contacto@itng.com.co | +57 (1) 475 02 02 | © 2020

