

EasyLynq

Interactive  
Voice and  
Text  
Services

**IVTS**  
Enterprise

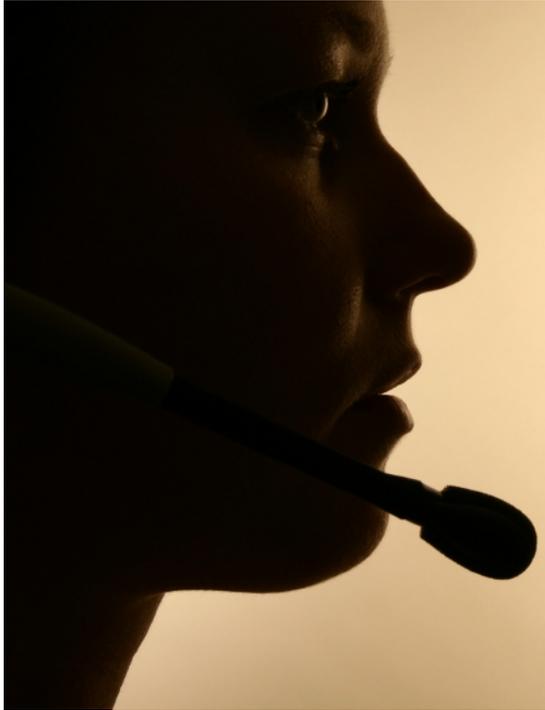


A solução para aumentar a  
eficiência e a produtividade  
em todas as empresas

- IVR para processamento de chamadas recebidas
- Correio de voz
- 9 idiomas
- Aplicações XML para telefones IP



**EUROFLUXO**



Quanto tempo espera um cliente por uma informação? Quantas chamadas são atendidas pelo departamento errado? Um serviço de auto-atendimento será caro e difícil de configurar?

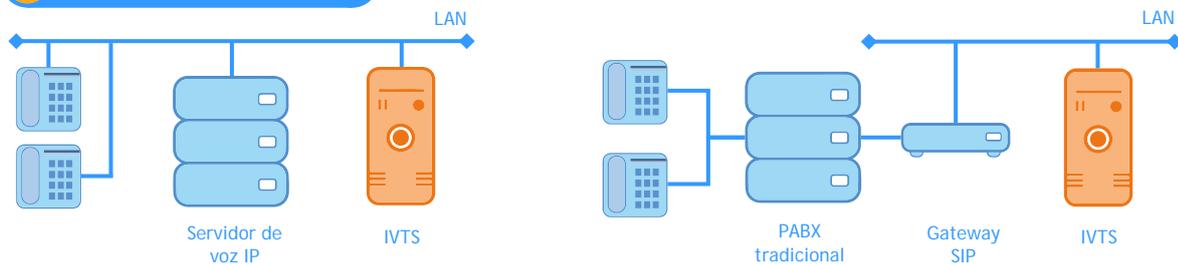
Baseado no protocolo SIP, o **EasyLynq IVTS Enterprise** é uma solução avançada de software que adiciona todas as funcionalidades de auto-atendimento aos equipamentos telefônicos, elevando a qualidade de serviço das empresas e a satisfação dos seus clientes, com um ótimo compromisso preço/qualidade.

Através de um editor visual de simples utilização, o **EasyLynq IVTS Enterprise** torna possível criar rapidamente scripts de IVR (resposta interactiva de voz), mesmo os de mais elevada complexidade.

O correio de voz integrado oferece funcionalidades avançadas tais como reencaminhamento de mensagens de voz para e-mail, notificações via mensagens instantâneas e personalização de mensagens de boas vindas.

O **EasyLynq IVTS Enterprise** permite ainda combinar todas estas vantagens com o serviço de aplicações XML para telefones, possibilitando a disponibilização de informações úteis sobre stocks, meteorologia, aeroportos, comboios, etc., no visor do terminal telefónico.

### Configurações típicas



### Características principais

- IVR para chamadas de entrada, proporcionando múltiplos objectos de scripting tais como reprodução de ficheiros de áudio ou de áudio proveniente de servidores de média (RTSP), reconhecimento de voz, TTS (Text-To-Speech), execução de código lógico em VB e C# .NET, acesso a bases de dados, e-mail, transferência e reencaminhamento de chamadas com opção de gravação, gestão de idiomas, música em espera, entre muitos outros
- Correio de voz
- Identificação do chamador na mensagem
- Devolução de chamada
- Saudações configuráveis
- Envio das mensagens de voz por e-mail
- Notificações instantâneas
- Função de Agenda
- Idiomas suportados: Português (Portugal e Brasil), Inglês, Francês, Alemão, Espanhol, Italiano, Holandês e Turco

### Funcionalidades opcionais

- Aplicações XML para telefones

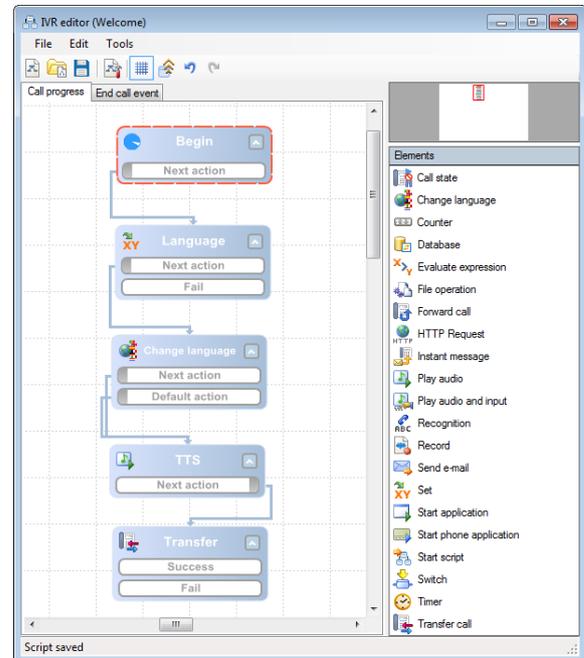
## IVR para atendimento de chamadas recebidas

Com um interface visual extremamente amigável, o IVTS permite-lhe gerar os seus próprios scripts sem necessidade de ajuda técnica especializada.

O IVTS dispõe de um conjunto de objetos de scripting flexível e poderoso, oferecendo funcionalidade avançadas como música em espera, gravação automática ou a pedido de chamadas, acesso a bases de dados, correio eletrónico e muitas outras.

O exemplo à direita demonstra a simplicidade de criação de um script:

- no atendimento da chamada, é determinado o idioma em função do número do chamador.
- em seguida, o interlocutor remoto recebe uma mensagem de boas-vindas, no idioma selecionado, sendo depois transferido para uma extensão de serviço.
- enquanto aguarda para ser atendido, ouve uma música de cortesia.



Users options - ITWelcome

Users options - ITWelcome  
Period: 2014-03-14 00:00 -> 2014-03-14 23:59

Options	Requests	Entered	Abandoned	% Abandoned
ITWelcome				
Flight information	784	784	38	4.8
Weather information	345	345	23	6.7
ITFlights.Choose airport				
Amsterdam - Schiphol	80	80	0	0.0
Frankfurt	413	413	6	1.5
London - Heathrow	193	193	0	0.0
ITFlights.Flight Type				
Arrivals	422	422	0	0.0
Departures	264	264	0	0.0
ITWeather.Choose City				
Amsterdam	45	45	0	0.0
Frankfurt	34	34	0	0.0
London	36	36	5	13.9
Total: 2616 requests, 2616 entered, 27 abandoned				

Um sólido conjunto de relatórios permite potenciar a eficácia do script, oferecendo uma rápida visão sobre onde a maior parte da atividade ocorre e a percentagem de chamadas abandonadas.

Todos os relatórios podem ser exportados para Excel ou PDF e enviados por e-mail.

O IVTS oferece uma ótima experiência de utilização e foi projetado para aumentar a produtividade e reduzir os custos de produção e diagnóstico de scripts complexos.

O fluxo do script pode ser facilmente inspecionado e monitorizado, ajudando o utilizador a determinar se os resultados que pretende estão a ser alcançados.

Event log

ITWelcome  
2014-03-14 10:57:22 - Call from 555444311 to 9300

Time	Elapsed time	Name	Description	Result
10:57:22	0.000	Start call		
10:57:22	0.698	Begin	Script started	
10:57:23	1.956	Welcome	Text 'Welcome to the Airport and Weather information service. Please...	
10:57:28	6.390	First choice	Text "	1
10:57:28	6.542	Flights	Script 'ITFlights'	Successful
10:57:28	6.594	Begin	Script started	
10:57:28	6.695	Choose airport	Text 'Choose the airport for the flight information. For Frankfurt, press 1...	1
10:57:33	11.930	Flight Type	Text 'For arrivals, press 1. For departures, press 2.'	2
10:57:37	15.101	DataSetFlight	DSN: 'IVRData', SQL command: 'SELECT TOP 10 FTime, Flight, City, A...	Successful
10:57:37	15.701	TTS General	Text '<break time="100ms"/>Flight.<break time="50ms"/>LH 970<break...	

## Aplicações XML para telefones

O serviço de Aplicações XML para Telefones permite-lhe criar um conjunto de informações úteis e disponibilizá-lo no visor dos telefones IP da sua empresa.



## SIP

- SIP v2.0 sobre UDP, TCP e TLS (RFC 3261)
- SIP trunking
- Codecs: G.711 (aLaw, uLaw), G729 (opcional)
- Detecção DTMF: RFC 2833, SIP INFO ou automática
- Capacidade: até 1024 conversações simultâneas

## Requisitos

- Intel i5 2.6 GHz or superior
- Placa de rede Ethernet 100/1000 Mb/s
- Microsoft Windows 2008, 7, 2012 ou 8, 32 ou 64 bits