



## VIDICODE VOICE SERVER ESPERO



### Profesjonalny serwer głosowy (IVR/ACD) dla linii ISDN

Serwer głosowy Vidicode Espero to najwyższej jakości, w pełni profesjonalne, a przy tym wyjątkowo opłacalne rozwiązanie pozwalające na odbieranie połączeń, ich kolejkovanie, wygłaszanie komunikatów, przekierowywanie połączeń na wskazane numery w centrali Klienta itp.

Vidicode oferuje serwer Espero w wersjach dla traktu ISDN PRI 30B+D oraz dla dwóch lub czterech linii ISDN 2B+D.

Unikatową cechą serwerów głosowych Vidicode jest logiczne miejsce ich dołączenia – zazwyczaj na liniach (traktach) miejskich, jeszcze przed centralą PBX Klienta. Powoduje to, że system jest absolutnie niezależny od typu, producenta czy modelu tej centrali. Espero działa bowiem na poziomie protokołu ISDN, dzięki czemu jest najbardziej uniwersalnym rozwiązaniem dostępnym na rynku.

W typowym zastosowaniu działanie serwera głosowego Espero w skrócie wygląda następująco:

odbiera on połączenie przychodzące, odtwarza wcześniej zdefiniowany komunikat głosowy, a następnie ustawia dzwoniącego w inteligentnej kolejce oczekujących, informując go o pozycji w kolejce i/lub szacowanym czasie oczekiwania. W trakcie oczekiwania dzwoniący może słuchać muzyki, albo na przykład reklam czy informacji o firmie. Alternatywnie dzwoniący może być przekierowany na inny numer (np. na zewnątrz firmy) lub skierowany do poczty głosowej, gdzie będzie mógł nagrać swoją wiadomość.

Każdy z numerów DDI/MSN może mieć swój własny komunikat powitalny, który może się różnić w zależności od dnia tygodnia, pory dnia czy święta.

Akcja podejmowana przez serwer Espero dla konkretnego połączenia może zależeć od numeru dzwoniącego, numeru na jaki zadzwoniono czy od pory dnia. Pozwala to skonfigurować działanie systemu dokładnie według potrzeb i oczekiwań użytkownika.

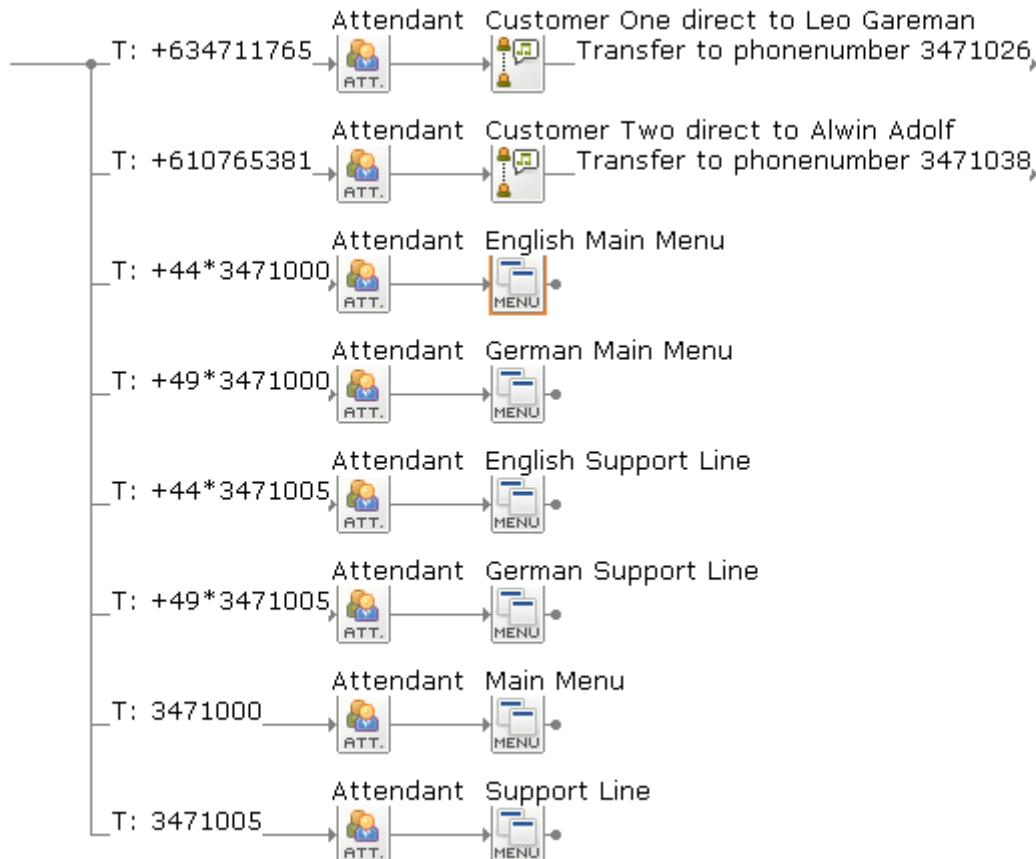
Jeśli zaś dodamy do tego opcjonalną funkcję nagrywania rozmów, to otrzymamy w pełni kompletny serwer usług głosowych do uniwersalnych zastosowań.



## Funkcje serwera głosowego Espero

- **Lista numerów**

Akcja podejmowana z konkretnym połączeniem zależy przede wszystkim od numeru na jaki nastąpiło połączenie. Przy czym z konkretną akcją może być związany więcej niż jeden numer, ale możemy również posługiwać się tu maskami dla większej liczby numerów. Espero pozwala stworzyć 256 odrębnych akcji/zgłoszeń bazując na tym właśnie numerze. Co więcej, programując takie akcje możemy automatycznie rozpoznać język, w jakim najprawdopodobniej będziemy komunikować się z rozmówcą. Na podstawie numeru dzwoniącego Espero może bowiem rozpoznawać numer kierunkowy kraju, a co za tym idzie prawdopodobny język rozmówcy



- **Komunikaty zgłoszeń**

Jak wspomniano, Espero pozwala na nagranie a następnie odtworzenie komunikatu zapowiedzi osobno dla każdego z numerów z Listy. Oznacza to, dla przykładu, że osoba dzwoniąca na numer ogólny firmy może usłyszeć inną zapowiedź niż ktoś kto dzwoni bezpośrednio do działu handlowego czy rejestracji. Dzięki możliwości rozpoznawania numerów kierunkowych dzwoniącego mogą to być komunikaty w różnych językach. Większości akcji jakie pozwala zastosować serwer Espero może, choć nie musi, towarzyszyć specjalny komunikat, informacja głosowa.



- **Harmonogram działania**

Bardzo ważną i niesamowicie przydatną funkcją jest harmonogram. Pozwala on, w najprostszym scenariuszu zróżnicować postępowanie z połączeniem oraz komunikat zgłoszenia w zależności od pory dnia i godzin działania firmy. Nie ma jednak przeszkód, aby inaczej postępować z połączeniem w godzinach pracy, w porze lunchu, w weekendy, a nawet zbudować specyficzną akcję i komunikat zgłoszenia z okazji Świąt Bożego Narodzenia, Wielkanocy czy na wakacje. Podobny harmonogram może być stosowany na dowolnym etapie „obsługi” połączenia, dzięki czemu, np. w zależności od godzin pracy konkretnej osoby w firmie, połączenia do niej mogą być kierowane na jej biurko, lub telefon komórkowy.

The screenshot shows the 'Attendant - Edit' window. It includes a 'Config' dropdown set to 'Config 0', a 'Phone' field with '773502', and an 'OFF' checkbox. The 'Standard Action' is '0' and 'Timetable'. 'Answer calls' are set to 'Voice Server'. The 'Timetable' section has a table with columns 'Day', 'Time', 'Action', and 'Description'. The table contains three rows for Monday: 00:00 - 08:30 (Action 802, Description 802), 08:30 - 18:00 (Action 402, Description 402), and 18:00 - 23:59 (Action 802, Description 802). Buttons for 'Add', 'Edit', 'Clear Tab', 'Remove Date', and 'Clear TimeTable' are on the left. 'OK' and 'Cancel' buttons are at the bottom right.

Day	Time	Action	Description
Monday	00:00 - 08:30	802	802
Monday	08:30 - 18:00	402	402
Monday	18:00 - 23:59	802	802

- **Przekierowanie połączeń**

Jedną z podstawowych akcji podejmowanych przez serwer głosowy jest transfer połączenia. Jako, że to Espero odbiera połączenie i np. wygłasza komunikat zapowiedzi, zatem już po takich wstępnych czynnościach, na przykład na podstawie pory dnia, decyzji dzwoniącego czy innych, połączenie może być skierowane na któryś z numerów centrali PBX, albo do poczty głosowej, albo np. na zewnątrz firmy, na telefon domowy managera. Przekierowaniu może towarzyszyć oddzielny komunikat głosowy. Możemy zdecydować, czy dzwoniący będzie musiał wysłuchać komunikatu do końca i dopiero Espero podejmie próbę takiego połączenia, czy też wraz z rozpoczęciem wygłaszania tegoż komunikatu nastąpi próba dzwonienia, co może przyspieszyć faktyczne rozpoczęcie rozmowy.



- **Kolejkowanie połączeń**

Poza opisanymi powyżej dwoma rodzajami transferu, Espero oferuje oczywiście to, co jest sercem nowoczesnych rozwiązań typu IVR – inteligentne kolejkowanie połączeń oczekujących. Funkcja ta pozwala na utrzymanie osób dzwoniących, nawet jeśli abonent docelowy, czy wszyscy agenci z danej grupy są zajęci rozmową. Oczekujący będą słyszeć cyklicznie komunikaty o ich aktualnej „pozycji w kolejce” albo o szacowanym czasie oczekiwania. A w międzyczasie mogą słuchać muzyki, reklam czy informacji. Istnieje możliwość ograniczenia maksymalnej długości kolejki, skierowania połączeń z kilku numerów do jednej kolejki czy np. określenia co zrobić z dzwoniącymi, którzy nie chcą czekać na swoją kolej.

- **Interaktywne menu głosowe**

Obok kolejkowania połączeń, to właśnie interaktywne menu głosowe na najbardziej pożądaną funkcję serwera głosowego, jakim jest Vidicode Espero. Pozwala ona na przedstawienie głosowemu możliwości wyboru np. języka rozmowy, działu z którym chce się połączyć, albo określenia tematu rozmowy. Dzięki „nasłuchiwaniami” naciśniętych klawiszy, Espero może odczytać intencje dzwoniącego i obsłużyć jego połączenie w najlepszy sposób. Projektując działanie takiego menu możemy również zdecydować, co ma się stać, jeśli dzwoniący nie podejmie decyzji w odpowiednim czasie.

- **Autoryzacja dzwoniącego**

Jedną z ciekawszych funkcji serwera Espero jest obsługa danych pozyskanych od użytkownika. Akcja ta pozwala dzwoniącemu na wprowadzenie z klawiatury telefonu ciągu cyfr. Wprowadzona liczba może być zapisana do późniejszego użycia, na przykład przez zintegrowany system Użytkownika. Może być też użyta do autoryzacji, niczym kod PIN. Autoryzacja może się odbyć w samym serwerze (konfigurując tę akcję ustalamy poprawny kod, lub całą listę poprawnych kodów) albo na serwerze Klienta (wówczas to wprowadzona liczba-kod jest przesyłana komunikatem UDP do zdefiniowanego serwera autoryzacji, który musi odesłać wynik autoryzacji do Espero). Wynik takiej autoryzacji decyduje o tym, co dalej będzie się dziać z połączeniem (np. dzwoniący proszony jest o podanie numeru pesel, serwer autoryzacji sprawdza, czy to aktualny Klient Firmy i na tej podstawie kieruje dalej rozmowę do sekcji pozyskania Klienta lub do rejestracji).

- **Poczta głosowa**

Nowoczesne systemy telekomunikacyjne wspomagają Firmy w tym, aby żaden potencjalny Klient nie był stracony. Co zrobić jednak, wszyscy agenci są zajęci, kolejka jest długa, a dzwoniący nie ma czasu na czekanie? Odpowiedzią może być właśnie poczta głosowa. Również w sytuacji, gdy abonent jest nieobecny, albo po prostu firma już nie pracuje, warto dowiedzieć się, w jakim celu ktoś dzwoni. Espero pozwala na utworzenie indywidualnej skrzynki poczty głosowej dla abonentów wraz z przypisaniem adresu e-mail do tejże skrzynki. Dzwoniący może w takiej sytuacji zostawić wiadomość głosową, opowiedzieć o swojej sprawie i na przykład czekać na oddzwonienie. Wraz z zakończeniem takiego nagrania wiadomość może być przesłana na adres e-mail „właściciela” skrzynki głosowej. Istnieje też możliwość takiego skonfigurowania skrzynki, aby możliwe było odsłuchiwanie wiadomości telefonicznie poprzez wdzwonienie się do serwera Espero, na przykład z telefonu komórkowego. Warto wspomnieć, że odpowiednia konfiguracja może zmienić Espero w wielokanałową automatyczną sekretarkę.



- **Nagrywanie rozmów (opcjonalne)**

Vidicode Voice Server Espero to nie tylko serwer głosowy. System przygotowany jest do pełnienia dodatkowej, niezwykle ważnej roli: systemu rejestracji treści rozmów. W dzisiejszych czasach, gdy nagrywanie rozmów nie jest kaprysem, a często koniecznością, taka dodatkowa funkcjonalność Espero jest szczególnie ważna. W zależności od decyzji system może nagrywać wszystkie lub wybrane rozmowy, które później mogą posłużyć jako materiał szkoleniowy, pomocniczy czy jako dowód/potwierdzenie ustaleń poczynionych w trakcie rozmowy.

**UWAGA!**

Funkcjonalność nagrywanie rozmów wymaga zakupienia tzw. licencji nagrywających!

- **Wizualne programowanie funkcji systemu – Call Flow Configuration Manager**

Projektowanie zaawansowanych funkcji serwera głosowego Espero jest proste i przyjemne. Odbyna się ono z poziomu komputera PC z odpowiednim oprogramowaniem (choć wszystko można też zrobić bezpośrednio na urządzeniu, korzystając z wyświetlacza i klawiatury systemowej). Wizualna metoda pracy pozwala na łatwą orientację w meandrach systemu. Łączenie między sobą i konfiguracja klocków-akcji nie jest może banalną zabawą, ale każdy kto potrafi obsługiwać komputer, ma podstawową wiedzę informatyczną i telekomunikacyjną, a przede wszystkim, wie co chce osiągnąć – na pewno da sobie radę.

- **Przełączniki konfiguracji - Switcher**

Serwery głosowe Vidicode pozwalają na projektowanie scenariuszy zależne np. od pory dnia czy numeru, na który zadzwoniono. Ale zdarza się w praktyce, że sposób obsługi połączenia może być zależny od mniej „ściślych” i przewidywalnych parametrów. Dla przykładu: Pan Maciej co kilka dni nie pojawia się w firmie, tylko pracuje zdalnie z domu. W takiej sytuacji telefony do niego trafiałyby w próżnię – nie ma go przy jego biurku. Dzięki przełącznikowi konfiguracji („Switcher”) on sam (poprzez wdzwonienie się do firmy) lub np. jego szef (poprzez dedykowaną aplikację) przełącza realizowany przez Voice Server scenariusz na zdefiniowany wcześniej, alternatywny „tor”. Od tej pory wszystkie rozmowy przychodzące do Pana Macieja będą przekierowane na jego numer domowy

- **Statystyki - vcReport**

Wisienką na torcie funkcjonalności serwerów głosowych Vidicode są statystyki. Dedykowana aplikacja, vcReport przedstawia kompletny billing połączeń telefonicznych serwera głosowego – również tych, które nie dotarły do centrali PBX.

Date	Time	Wait Time	Call Duration	Local number	Remote number	Connected number	Direction	Status
11-2-2009	19:49:54	0:00:19	0:00:00	793471099	793471000		IN	NOT CONNECTED
11-2-2009	19:49:58	0:00:02	0:00:18		3471099	793471000	OUT	CONNECTED
11-2-2009	19:43:38	0:00:15	0:00:00	793471099	793471000		IN	NOT CONNECTED
11-2-2009	19:43:40	0:00:01	0:00:14		3471099	793471000	OUT	CONNECTED
11-2-2009	19:29:28	0:00:31	0:00:00	793471099	793471000		IN	NOT CONNECTED
11-2-2009	19:29:30	0:00:02	0:00:29		3471099	793471000	OUT	CONNECTED
11-2-2009	19:28:00	0:00:16	0:00:00	793471099	793471000	793471065	IN	NOT CONNECTED
11-2-2009	19:28:02	0:00:02	0:00:15		3471099	793471000	OUT	CONNECTED
11-2-2009	19:25:08	0:00:04	0:00:31	793471046	535733322		IN	CONNECTED
11-2-2009	19:08:26	0:00:24	0:00:00	793471026			IN	CONNECTED
11-2-2009	19:04:14	0:00:06	0:01:23	793471022	642558677		IN	CONNECTED
11-2-2009	19:03:22	0:00:04	0:07:32	793471038	4989894580		IN	CONNECTED
11-2-2009	19:01:28	0:00:11	0:00:00	793471038	793471000		IN	CONNECTED
11-2-2009	19:01:28	0:00:11	0:00:00		3471038		OUT	NOT CONNECTED

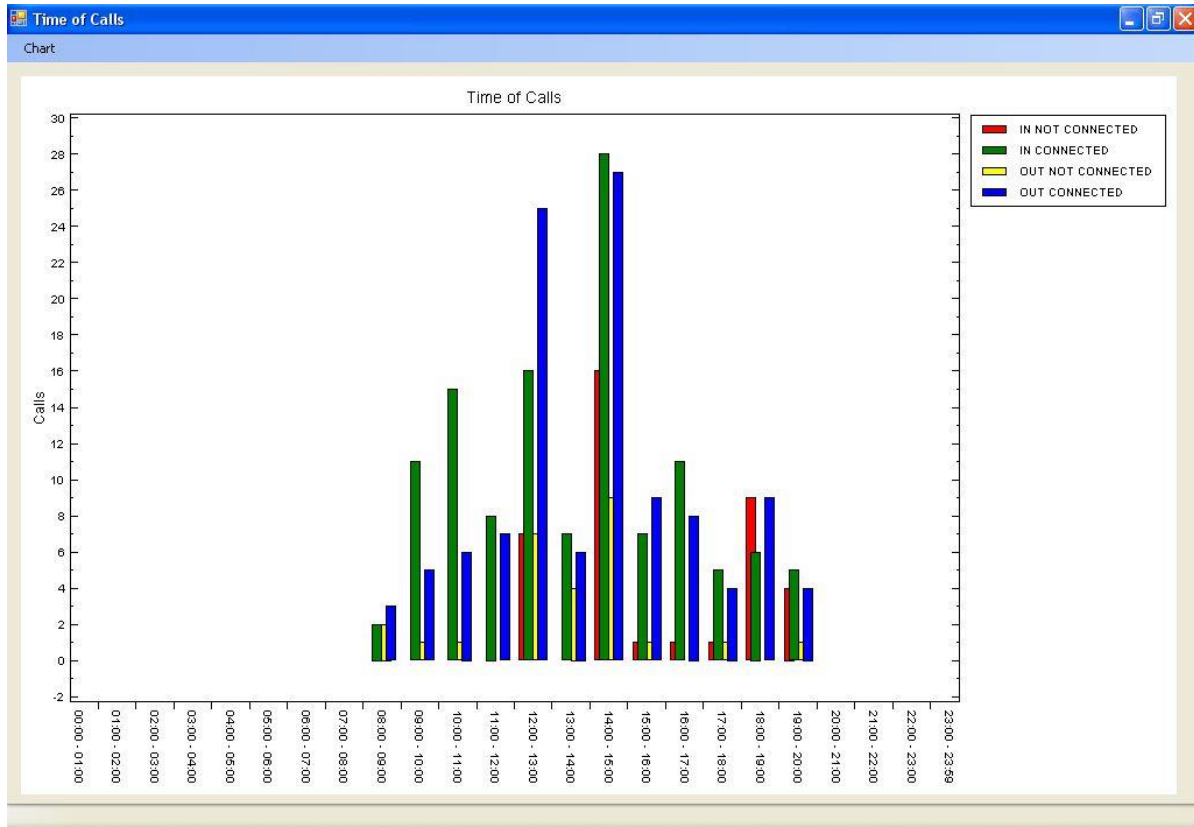


# BILA TRADING

Nagrywamy telekomunikację od 1994 roku - więcej na [www.bila.pl](http://www.bila.pl)

tel. +48 22 266 03 88, fax +48 22 266 03 89, e-mail: [bila@bila.pl](mailto:bila@bila.pl)

Poza tabelarycznym billingiem i jego eksportem do Excel-a, vcReport potrafi generować statystyki i zestawienia. Ponieważ zgromadzone rekordy informacyjne o połączeniach zawierają wiele szczegółowych informacji, zatem i generowane statystyki mogą być naprawdę różnorodne. Możliwe jest tworzenie wykresów, które w łatwy sposób obrazują przebieg zdarzeń. W ten sposób udaje się wychwycić problemy jakie zachodzą podczas telefonicznej obsługi klienta (Wystarczy sobie wyobrazić, że tracimy klientów ponieważ nie mamy świadomości, iż nie jesteśmy w stanie ich obsłużyć).



Więcej informacji o serwerach głosowych Vidicode Voice Server znajdziesz na stronach:



**BILA TRADING**

- wyłączny dystrybutor rozwiązań Vidicode w Polsce



- Vidicode, producent systemów Vidicode Voice Server

**Dostępne modele serwerów głosowych Vidicode Voice Server Espero:**

- VS Espero ISDN – 2 porty / 4 kanały (obudowa desktop lub Rack 19")
- VS Espero ISDN – 4 porty / 8 kanałów (obudowa desktop lub Rack 19")
- VS Espero PRI – 16 kanałów (max. ISDN 16) (wyłącznie obudowa Rack 19")
- VS Espero PRI – 30 kanałów (wyłącznie obudowa Rack 19")