

Portal de Comunicaciones

Respuesta interactiva de voz



El Portal de Comunicaciones de Enghouse Interactive (CP) es una plataforma abierta basada en estándares, con desarrollo integrado de aplicaciones y componentes de gestión que reducen de manera significativa el tiempo, el coste y la complejidad de la implementación de soluciones de comunicaciones por voz e IP. El Portal de Comunicaciones combina el soporte más completo de la industria para la comunicación por IP, incluyendo la telefonía, SMS y correo electrónico con un amplio soporte para las comunicaciones de voz tradicionales. Al unir estas dos capacidades, el Portal de Comunicaciones ofrece un portal multimodal que permite a las compañías hacer uso de todas sus aplicaciones de comunicación en una plataforma única y rentable.

Beneficios

- ▶ El amplio soporte a los estándares de la industria, permite a las organizaciones aprovechar las anteriores inversiones en hardware, software y desarrollo de soluciones, al mismo tiempo que provee una ruta de migración sencilla hacia los estándares y tecnologías incipientes que se necesitarán en el futuro
- ▶ Rendimiento superior: el Portal de Comunicaciones ha manejado con éxito millones de transacciones para nuestros clientes en los entornos más exigentes
- ▶ Flexibilidad inigualable y facilidad de uso líder en la industria
- ▶ Tiempo de desarrollo reducido y tiempo de comercialización más rápido: los desarrolladores pueden crear soluciones de voz un 50% más rápidamente que con cualquier otra herramienta de desarrollo gráfico.
- ▶ Relación precio/rendimiento excepcional, comparado con los sistemas propietarios de IVR y otras plataformas de voz basadas en estándares
- ▶ El soporte más amplio del sector para estándares de la industria, como servicios VoiceXML, CCXML, MRCP, SIP y Web, garantiza que las soluciones sean compatibles con una amplia variedad de entornos IT, incluso con arquitecturas orientadas a la web y los servicios (SOA).
- ▶ Potentes herramientas de gestión para configurar, monitorizar y administrar fácilmente despliegues a gran escala.

“

Este sistema nos ha proporcionado un punto de contacto nuevo e inteligente para nuestros clientes, lo que nos permite mejorar nuestros servicios y la satisfacción del cliente en general”.

Patrick Lung, Director Ejecutivo
MICROSOFT ASIA PACIFIC OPERATIONS CENTER

El Portal de Comunicaciones permite

- Soluciones vocales de autoservicio, tales como la respuesta interactiva de voz (IVR), llamadas salientes y sistemas de autoservicio por voz
- SMS, correo electrónico, correo de voz basado en estándares
- Soluciones para el Contact Center, que incluyen marcación de llamadas salientes, aplicaciones de enrutamiento inteligente y de pantallas emergentes
- Soluciones de comunicaciones unificadas basadas en estándares, incluyendo sistemas de correo de voz y aplicaciones que combinan comunicaciones por voz tradicional, telefonía IP, SMS, correo electrónico y fax
- Soluciones de autoservicio visuales vía navegador web, smartphone, u otros dispositivos conectados.

Portafolio de integración enriquecido

El Portal de Comunicaciones puede integrarse con las soluciones de Contact Center de Enghouse Interactive, facilitando la integración del autoservicio de voz, IVR por tonos e IVR móvil para teléfonos inteligentes y sitios Web.

Las aplicaciones de autoservicio se pueden integrar con facilidad con el Contact Center, mejorando la prestación de los servicios al permitir, por ejemplo, la devolución de las llamadas, modificar la prioridad de la llamada y especificar el agente adecuado para conectar a la persona que llama.

Las integraciones soportadas por Enghouse Interactive son:

- Communications Center (CC)
- Contact Center: Enterprise (CCE)
- Contact Center: Service Provider (CCSP)
- Presence Suite (PS)

Componentes

Estudio Enghouse Interactive

Un entorno para el desarrollo de aplicaciones gráficas que reduce el tiempo de desarrollo en un 50 % o más.

Servidor de Comunicaciones Enghouse Interactive

Centro de Comunicaciones de Enghouse Interactive: Un portal de VoiceXML altamente escalable, fiable y con tolerancia a fallos, y un entorno de tiempo de ejecución para desplegar las soluciones y aplicaciones de voiceXML de Enghouse Interactive

Consola Enghouse Interactive

Una interfaz gráfica que proporciona un único punto de control para administrar la instalación de soluciones de voz distribuidas o a gran escala

Servidor de Dominio Enghouse Interactive

Una herramienta dinámica de gestión de licencias que garantiza su continua disponibilidad.

La Tecnología Capacidades de telefonía VoIP/IP

La respuesta, ubicación y transferencia de llamadas, los menús de reproducción y opciones de ejecución, las conexiones puente, la telefonía IP, las llamadas seguras, la monitorización y registro de llamadas y la transmisión multimedia permiten que los datos vocales se transfieran de fuentes basadas en Internet a los equipos de telefonía.

Estándares soportados SIP, RTP, SRTP, TLS, CCXML 1.0.

Integración con Media Gateway CTI Connect para integraciones de telefonía SIP de bajo coste

El Portal de Comunicaciones proporciona un significativo valor añadido a las compañías, proveedores de servicios, distribuidores de valor añadido (VAR's) e integradores.

Capacidades de telefonía PSTN

La respuesta, ubicación y transferencia de llamadas, los menús de reproducción y opciones de ejecución, las conexiones puente, el análisis de progreso de las llamadas, las conferencias, la telefonía IP, el monitoreo y registro de llamadas y la transmisión multimedia permiten que los datos vocales se transfieran de fuentes basadas en Internet a los equipos de telefonía

Estándares soportados: T1, E1, SS7, USSD, analógico, canales de estación, ISDN (BRI/PRI), QSIG, DPNSS, R2, CCXML, Dialogic Global Call 4.2, Dialogic Host Media Processing (HMP)

Voz

La sencillez de la interfaz de configuración permite un rápido despliegue de soluciones a través de tecnologías como el reconocimiento del habla, la conversión de texto a voz y la verificación del interlocutor.

Estándares soportados: MRCP 2.0, VoiceXML 2.0, 2.1, Productos de reconocimiento de voz soportados: Nuance Recognizer, LumenVox.

Productos de texto a voz soportados: Nuance Vocalizer, LumenVox.

Base de Datos

Conexión con bases de datos para leer, almacenar y actualizar información.

Asistente disponible para personal no técnico para facilitar la definición rápida de sentencias SQL. El asistente soporta los principales comandos SQL, incluyendo Joins, Sub queries y Stored procedures.

Voice XML

Gateway VoiceXML, navegador VoiceXML integrado para ejecutar secuencias de comandos VoiceXML en cualquier lugar dentro de una solución basada en Enghouse Interactive y registro de aplicaciones VoiceXML con múltiples niveles.

Estándares soportados: VoiceXML 2.1, 2.0.

Control de llamadas XML (CCXML)

El intérprete CCXML integrado junto con el Portal de Comunicaciones ejecuta las secuencias de comandos CCXML que proporcionan las capacidades para conferencias, gestión de llamadas y procesamiento de eventos

Estándares soportados: CCXML 1.0

Servicios Web

Interactúa con cualquier servicio web proporcionado dentro del mismo ámbito. Actúa como un proveedor de servicios web que las aplicaciones externas pueden utilizar para cargar y ejecutar secuencias de comandos y notificar a los canales

Estándares soportados: XML, SOAP, WSDL, and RESTful.

Web

Crea páginas web con información dinámica de bases de datos u otras fuentes de datos, lee páginas web y almacena información o habla con quién llama, crea escritorios y ventanas emergentes basadas en agentes web, convierte archivos de audio web a ADPCM o viceversa.

Estándares soportados: HTTP, XML, HTML, DHTML, ISAP.

CTI

Control de llamadas, enrutamiento de llamadas y gestión de datos de llamadas de terceras partes.

Productos soportados: Enghouse Interactive CTI Connect™, Servidores múltiples de conexión CTI en un único enlace que proporciona una arquitectura totalmente redundante, así como servidores de conexión CT de respaldo.

Comunicación de datos

Interacción con servidores remotos para recuperar, actualizar y almacenar información

Estándares soportados: LDAP, TCP/IP, XML, UDP, X.25, Serial Port, DDE, MS Message Queue, RAS, Radius, 3270 y emulador terminal 5250.

Criptografía

Las funciones compatibles de criptografía incluyen la encriptación y desencriptación de archivos mediante algoritmos simétricos y asimétricos, la creación y verificación de firmas digitales, la creación de hashes y el intercambio de claves públicas

Estándares compatibles: Microsoft Crypto API, HTTPS.

Correo electrónico

Permite recibir, enviar, reenviar, responder y crear mensajes de correo electrónico; leer mensajes y actuar en base al contenido

Estándares soportados: POP3, IMAP4, SMTP, MIME.

SMS

Recibe, envía, reenvía, responde a y crea mensajes SMS; lee mensajes y actúa en base al contenido.

Integraciones soportadas: Message Media, Twilio con la capacidad para crear integraciones a medida con otras plataformas.

Base de datos

Se conecta a las fuentes de las bases de datos para leer, almacenar y actualizar información

Sobre Enghouse Interactive

Enghouse Interactive (www.enghouseinteractive.es) ofrece la tecnología y la experiencia para maximizar el valor de cada interacción con el cliente. La compañía desarrolla una amplia cartera de soluciones de gestión de interacciones con clientes. Las principales tecnologías incluyen contact centers, consola de atendimento, marcador predictivo para llamadas salientes, gestión del conocimiento, IVR y soluciones de grabación de llamadas compatibles con cualquier entorno de telefonía, en modelo de compra, alquiler o en la nube. Enghouse Interactive tiene miles de clientes en todo el mundo, soportados por una red global de partners y más de 800 personas dedicadas a las operaciones internacionales de la compañía.

Enghouse Interactive es una filial de Enghouse Systems Limited, una compañía de software y servicios cotizada en la bolsa de valores de Toronto (TSX) bajo el símbolo "ENGH". Fundada en 1984, Enghouse Systems es una compañía consistentemente rentable, que ha crecido tanto de manera orgánica como a través de las adquisiciones de especialistas incluyendo AndTek, Arc, CosmoCom, Datapulse, IAT, IT Sonix, Presence Technology, Survox, Reitek, Safeharbor, Survox, Syntellect, Telrex, Trio, Voxtron and Zeacom. Más información en www.enghouseinteractive.es

Fax

Permite recibir, crear y enviar faxes; convertir documentos HTML o direcciones de enlaces HTTP para enviar por fax sobre la marcha

Estándares soportados: Placas Intel con recursos de fax V.17, T.38

Informes

Los informes de Enghouse Interactive son paquetes de información basados en la web sobre la utilización estándar de la IVR e informes de rendimiento, incluyendo los relacionados con el volumen y la duración de las llamadas

Código externo

Integración con aplicaciones externas escritas en Java, C++ y otras tecnologías, por favor pregunte para más detalles.

Soporte para el desarrollo y la depuración

Herramientas de depuración visual avanzadas (incluyendo puntos de ruptura, rastreo, operación en un único paso, simulación de variables), registro de llamadas, simulador de hardware compatible con teléfonos software, registro de aplicaciones VoiceXML de múltiples niveles.



Presence Suite es una solución de **Enghouse Interactive**

Para más información, visite www.enghouseinteractive.es

