

Usnadnění práce s IVR

# IPEX Kontaktní centrum – grafické IVR



## Kategorie:

Komunikační produkty  
IPEX, [www.ipex.cz](http://www.ipex.cz)

## Příhlašovatel:

IPEX, [www.ipex.cz](http://www.ipex.cz)  
výrobce

**Použití produktu:** Produkt se používá jako součást Kontaktního centra IPEX. Jde o plně grafické rozhraní pro generování hlásek a konfigurace IVR (Interactive Voice Response). Díky jednoduchému použití má manažer call centra (supervizor) přímo možnost nastavit IVR bez programování. Koncový uživatel může v rámci IVR využívat šablony, kopírovat použité hlásky, případně využít kopie jen konkrétních bloků IVR, to vše jednoduše pomocí drag & drop. Zároveň má k dispozici rozšířené funkcionality jako např. text-to-speech pro rychlé generování vlastních hlásek v IVR stromu nebo speech-to-text pro využití komunikace s volajícím v přirozeném jazyce.

**Popis produktu:** Grafické IVR je naprogramované v React/JS a je součástí produktu Kontaktní centrum IPEX od verze 4.6.0. Cílem produktu je maximálně uživatelsky přijemnit práci s IVR v rámci kontaktního centra a rozšířit selfservice manažerům call center. IVR je využitelné nejen pro příchozí, ale i pro odchozí hovory. IVR se díky RestAPI nebo Webhooks dokáže napojit na libovolný informační systém zákazníka (zpravidla CRM/ERP). Jednotlivé komponenty i celé IVR lze jednoduše kopírovat. IVR je možné vytvářet z předpřipravených šablon. Vizually lze na první pohled poznat, co dané IVR dělá, což značně zrychluje diagnostiku problémů.

## Zajímavé vlastnosti produktu:

- Nocode rozhraní konfigurace IVR
- Generování IVR hlásek on-line
- Šablony pro opakované nasazení IVR hlásek
- Text-to-speech
- Speech-to-text
- Podpora webhooks a RestAPI pro široké možnosti integrací
- Identifikace volajícího podle dat z firemního CRM/ERP
- Automatické směrování hovorů na základě dat o volajícím
- Použitelnost jak pro příchozí hovory, tak pro hovory odchozí

**Záruka:** SLA 99,9 %

**Cena (bez DPH):** Jde o součást licence Kontaktní centrum IPEX

