

IVR-платформа WINGS

Компания «ВИНГС» обладает многолетним опытом запуска различных голосовых проектов и сервисов для Заказчиков на базе собственной промышленной платформы WINGS.

IVR-платформа WINGS имеет постоянно расширяемый набор готовых к запуску типовых голосовых решений («сервисов»), а так же предоставляет широкие возможности для создания и запуска новых голосовых сервисов.

Варианты приобретения:

- ❖ покупка IVR-платформы;
- ❖ аренда IVR-платформы на оборудовании компании «ВИНГС», впоследствии возможны покупка и перенос системы на оборудование Заказчика;
- ❖ сотрудничество на условиях разделения дохода.

Примеры типовых голосовых сервисов:

Музыкальный портал: навигация по каталогу, прослушивание музыкальных композиций, заказ композиции, получение ссылки по SMS, загрузка контента на мобильный телефон по WAP. Возможные дополнения: навигация по каталогу при помощи голосовых команд; голосовой поиск композиции по названию; установка композиции в качестве рингбэктона (интеграция с RBT-системами мобильных операторов); продажа других видов контента, например игр для мобильных телефонов.

Применение:

- ❖ контент-провайдеры,
- ❖ операторы связи,
- ❖ call-центры,
- ❖ банки,
- ❖ страховые компании,
- ❖ коллекторские агентства и т.п.

Голосовой портал объявлений: навигация по огромному каталогу объявлений возможна благодаря распознаванию речи; абонентам доступна публикация объявлений (можно «заполнить» бланк объявления отвечая на вопросы системы при помощи клавиш телефона) и «просмотр» объявлений (объявления доставляются в виде SMS).

Песня в подарок: абонент звонит на сервисный номер, выбирает тематическую песню, шутку или поздравление (день рождения, 8 марта, 1 апреля, новый год и пр.) из общего каталога, вводит номер получателя, задает время доставки, при желании записывает приветствие и отправляет подарок. Подарок доставляется звонком на мобильный телефон абонента, далее ему проигрывается приветствие и подарочная песня.

Платные голосовые консультации: тематическое разделение при помощи IVR-меню; различные способы оплаты, в том числе и скретч картами; автоматическое распределение звонков между консультантами в зависимости от расписания работы консультантов и их доступности в текущий момент; все разговоры с консультантами записываются. Возможные дополнения: для минимизации расходов, консультанты могут использовать программные IP-телефоны; заказ обратного звонка.

IVR-караоке: от абонента требуется сделать звонок в голосовое меню, выбрать любимую песню и исполнить ее. Система записывает музыку и голос абонента, и отправляет ему SMS со ссылкой для загрузки записи! Возможные дополнения: вместо ссылки на запись, сообщение может содержать код и короткий номер для заказа записи; абонент может «подарить» свою песню и указать номер получателя в голосовом меню; установка записанных караоке в качестве рингбэктона (интеграция с RBT системами мобильных операторов).



WINGS

ООО «ВИНГС»

107113, Москва,
ул. Сокольнический вал, 15

Тел. +7 (495) 225-44-09
www.wsoft.ru



Викторины: абоненту задаются вопросы с вариантами ответов, абонент дает ответы на вопросы при помощи клавиш телефона, по окончании система сообщает количество набранных баллов и позицию в рейтинге. В зависимости от результата абоненту автоматически начисляются деньги на счет мобильного телефона (интеграция с платежными системами).

Анкетирование: система самостоятельно совершает звонки на номера абонентов, задает им вопросы и просит ответить при помощи нажатия клавиш телефона или голосовых команд. Абонентам, прошедшим опрос, отправляется SMS со ссылкой на бесплатный контент.

Автоматический исходящий обзвон: система совершает звонки на номера абонентов, и воспроизводит звуковую информацию. Возможные дополнения: синтез голоса из текста, формирование персональных сообщений, в зависимости от данных абонента; структурированная при помощи IVR-меню информация, перевод звонка на контакт центр и т.п.

Информационные сервисы: выбор раздела: новости, погода, ТВ-программа, гороскопы, курсы валют, психологические тесты и т.п., получение запрошенной информации по SMS и др.

Ключевые характеристики:

- набор готовых решений под различные бизнес-задачи;
- построение IVR-меню любой сложности при помощи визуального конструктора;
- навигация по меню при помощи DTMF, голосовых команд, автоматическая навигация на основе истории звонка (длительность, анализ действий, посещенные разделы);
- возможность разработки голосовых сценариев на языке VoiceXML 2.1;
- поддержка мультязычности;
- распознавание и синтез речи, поддержка протоколов MRCP v1, v2;
- исходящие звонки и массовые кампании (обзвон);
- полная интеграция с SMS/WAP/MMS/USSD составляющими платформы WINGS;
- возможность начисления денег на счет мобильного телефона;
- онлайн статистика: детализация вызовов; итоговая отчетность; посещаемость разделов IVR; рейтинги и заказы контента и пр;
- быстрая интеграция с внешними системами.

Преимущества решения:

- поддерживаемые голосовые протоколы, интерфейсы: SIP, H.323, ISDN PRI, SS7;
- поддержка голосовых плат различных производителей: Dialogic, Digium, Sangoma;
- высокая надежность и производительность, возможность балансировки нагрузки между серверами, поддержка горячего резервирования;
- поддержка систем синтеза и распознавания речи различных производителей (Nuance, Acapela, Loquendo, Vocative, Центр Речевых Технологий), значительный опыт запуска подобных проектов;
- поддержка видео-IVR;
- настраиваемая генерация CDR.

WINGS

ООО «ВИНГС»

107113, Москва,
ул. Сокольнический вал, 1Б

Тел. +7 (495) 225-44-09
www.wsoft.ru

