



Röststyrning

Röststyrda talsvarstjänster

■ I korthet

Flexi Röststyrning är ett talsvarsbaserat system för röststyrda tjänster, istället för att använda tonval använder du din röst och talar med systemet. Flexi Röststyrning har en unik hög träffsäkerhet, fler än 95% av alla samtal tolkas korrekt beräknat på 2 seriösa försök.

■ Röststyrning ökar möjligheterna

Genom att den uppringande kan begära information, styra samtalet och göra inmatningar med sin röst istället för att använda sk DTMF-signaler (tonval) ökar användningsområdet för automati-serade tjänster via talsvar enormt. Begränsningen ligger inte längre i de 12 knapparna på telefonen, utan i din egna fantasi.

Röststyrda tjänster kan erbjudas för en mängd olika områden dygnet runt årets alla dagar. Exempel; informations-, boknings-, katalog-, assistent-, sök-, telefonistjänster mm.

■ Meny med tonval ett minne blott...

Röststyrda tjänster innebär att menyer, där den uppringande genom upprepade inmatningar via tonval kommunicerar med systemet, är ett minne blott. Professionella röststyrda tjänster innebär att den uppringande via röstkommandon har en "naturlig" dialog med systemet.

■ Så här fungerar det

Flexi Röststyrning baseras på en rösttolk från Nuance, vilken har till uppgift att tolka det den uppringande säger och omvandla detta till text. Tolkningen, vilken är röstoberoende, görs i realtid, dvs samtidigt som den uppringande talar tolkas ljudströmmen och omvandlas till en text. Den tolkade texten används sedan av applikationen för att utföra kommandon, ta emot inmatningar, göra val eller hämta data.



Dialogic röstkort tar emot det den inringande säger och skickar det vidare till rösttolken för tolkning. Röstkortet spelar även upp de ljudfiler som utgör instruktionerna till den uppringande. För att tolka det den inringande säger behövs inte förinspelade ljudfiler, för det som skall kunna tolkas, men en samtalsdialog innebär att systemet även "talar" med den uppringande.

För att erhålla en professionell dialog krävs därför en stor mängd förinspelade ljudfiler.

■ Allt i samma hårdvara

Flexi Röststyrning kräver ingen egen hårdvara i form av dedicerade röstkort utan kan dynamiskt aktiveras på valfri talkanal på ett Dialogic röstkort. Detta gäller för såväl analoga, digitala som IP-baserade röstkort från Dialogic.

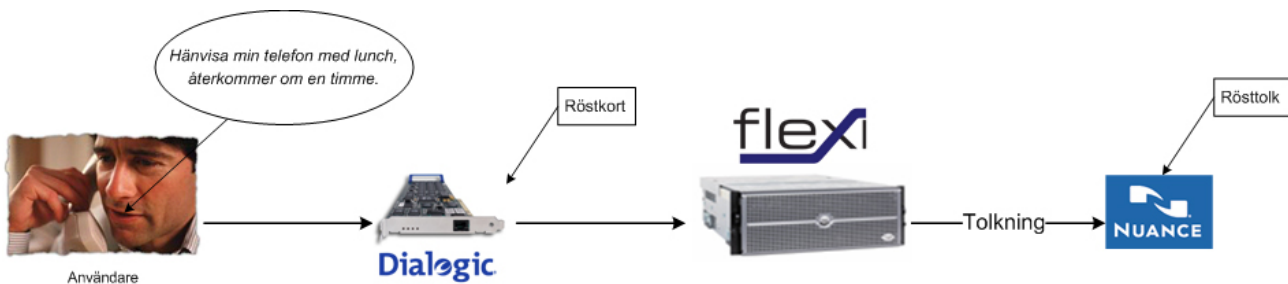
■ Enkelt att installera

Flexi Röststyrning är ett centralt analogt, digitalt eller IP-baserat system för röststyrda tjänster som kan anslutas till alla typer av telefonväxlar alternativt till det allmänna telenätet. All programvara, inkl rösttolken och logik installeras i den centrala servern.

■ Tala kort eller naturligt...

För att erbjuda maximal flexibilitet för den uppringande har Flexi Röststyrning en mycket omfattande grammatik. Genom grammatiken beskrivs vad som skall kunna tolkas och hur detta skall tolkas. Systemet erbjuder därför den uppringande ett stort antal möjliga sätt att tala och ändå mena samma sak. Detta är mycket viktigt, speciellt för tjänster vilka vänder sig till "sällan-användare".

Vi människor uttrycker oss väldigt olika när vi talar - tekniken skall så långt möjligt anpassas till människan och inte tvärt om.



■ Mängder av fördelar

- Passar alla telefonväxlar
- Ett telefonnummer för flera olika tjänster
- Hög träffsäkerhet - högre än 95%
- Erkänd rösttolk – Nuance
- Helt digitalt – snabbt och exakt
- Skalbart - passar alla behov
- Ingen separat hårdvara
- Ett gränssnitt mot telefonväxeln
- Stöd för flera språk
- Helt integrerat i Flexi

■ Tekniska data

- Operativsystem server - Windows 2003/2008
- Databasmotor - MS SQL
- Integration med växel - TAPI, CSTA, Corba mfl
- Gränssnitt tele - PRI, BRI, IP, analogt
- Protokoll tele - QSIG/DSS1/SIP/analogt
- Röstkort - Dialogic
- Antal talkanaler - 2-480 per system
- Antal samtidiga tolkningssamtal - 2-480/system
- Rösttolk - Nuance
- Garanterad träffsäkerhet >95%
- Röststyrning integrerat med Flexi - Ja
- Dynamisk mappning av röststyrd tjänst - Ja
- Antal tjänster per telefonnummer - Obegränsat
- Flera språk - Ja (men idag endast svenska)
- Webbgränssnitt för administration - Ja
- Hänvisningssystem - Flexi Presentity, Aastra CMG, SourceTech Tellus, Vision 80/20

- Växlar - Aastra, Alcatel, Avaya, Meridian, NEC, Mitel mfl
- Hantering av dublettnamn - Ja
- Automatisk uppdatering av anv namn - Ja
- Antal förinspelade ljudfiler - 5800 st/språk
- Extern telefonist - Nej, (registrerade användare)

■ Flexi har massor att erbjuda...

- Flexi Presentity – komplett hänvisnings- och röstbrevlådesystem med talad hänvisning, webb gränssnitt, fax, konferens, röststyrd telefonist mm
- Flexi Voice – komplett system för talad hänvisning med integrerad röstbrevlåda, fax, röststyrd telefonist mm
- Flexi Conference – telefonkonferenssystem
- Flexi CC – Contact Center för avancerad hantering av samtal, Epost, SMS samt fax, med grafiskt gränssnitt samt integration med CRM
- Flexi Tid – talsvarsbaserad tidbokning
- Flexi Fax – Fax2Mail och Mail2Fax

■ Datatal som leverantör

Datatal, med säte i Visby, utvecklar sedan 1991 system för datorstödd telefoni och har idag 16 medarbetare. Över 500 system har levererats till stora som små företag och organisationer inom olika branscher. Produktfamiljen Flexi erbjuder en mängd lösningar baserade på Dialogic röst- och faxkort för Windows miljö. För mer information besök www.datatal.se.