

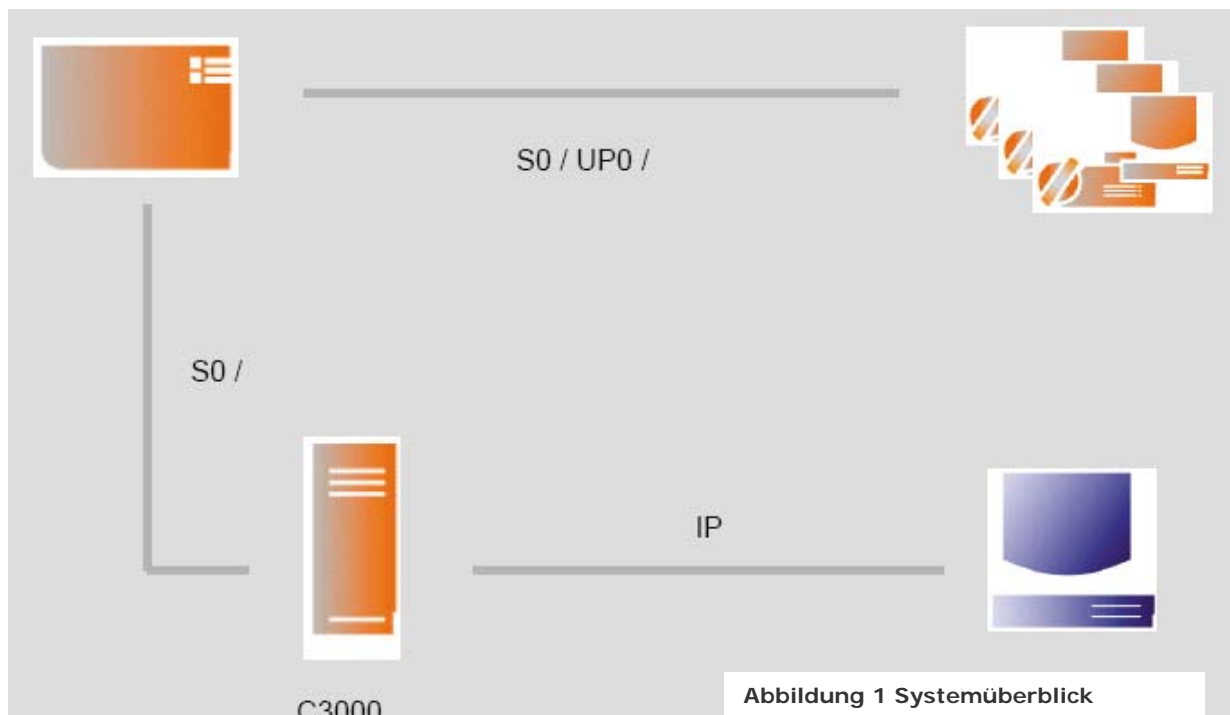
C3000 IVR von der Comergo GmbH bietet Interactive Voice Response im C3000 Umfeld. Auf diese Weise können verschiedene Ressourcen aus dem Bereich der Telefonie sinnvoll mit dem C3000 verknüpft werden, um einerseits die Erreichbarkeit im Unternehmen zu verbessern und andererseits Mitarbeiter durch einheitliche Kommunikationslösungen zu entlasten. Mit C3000 IVR können Kommunikationswege effizienter gestaltet werden und Arbeitsabläufe in definierten Kommunikationsabläufen abgebildet werden. Auf diese Weise können mit modernster Technik sowohl die unternehmensinterne als auch die kundenorientierte externe Kommunikation entscheidend verbessert werden.

C3000 IVR – Systemüberblick

Das C3000 IVR besteht aus verschiedenen Hard- und Softwarekomponenten, die es ermöglichen auf sprachliche Angaben von Anrufern automatisch und trotzdem individuell zu reagieren. Das C3000 IVR besteht mindestens aus einer Server Hardware, einer ISDN-Karte und der C3000 IVR Software. Die Server Hardware kann über das Netzwerk in ein Firmen LAN eingebunden werden. Die ISDN Karte wird über entsprechende Kabel mit der Telefonanlage verbunden und kann somit eingehende Anrufe annehmen, Anrufe vermitteln und gehende Gespräche initiieren.

Die C3000 IVR Software stellt Möglichkeiten bereit die vorhandenen Hardware Ressourcen zu konfigurieren, individuelle Ansagen oder Abfragen zu hinterlegen und auf diese statisch oder dynamisch in Abhängigkeit der vom Anrufer getätigten Eingaben zu reagieren. Die C3000 IVR Software verwendet zu diesem Zweck eine Beschreibungssprache (SCOPE), die es ermöglicht selbst komplexe Anforderungen äußerst flexibel abzubilden.

Für die Spracherkennung des C3000 IVR kommt eine der besten Spracherkennungssoftware der Welt zum Einsatz. Diese Software ermöglicht eine zuverlässige Spracherkennung auch unter erschwerten Bedingungen (Handy-Gespräch, Hintergrundgeräusche etc.).



Funktionsweise

Nach Installation des Comergo C3000 IVR lässt sich das GUI des C3000 IVR über das „Start“ Menü von Windows aufrufen. Bei Start des C3000 IVR GUI's muss zunächst angegeben werden, mit welchem Server sich das GUI verbinden soll. Dieses erfolgt über die Eingabe des Namens oder der IP-Adresse des Servers. Innerhalb des GUI's stehen zwei, für die Arbeit mit dem C3000 IVR, wesentliche Ansichten zur Verfügung: der Ressourcen-Manager und der Gruppenmanager. Mit dem Ressourcen-Manager werden die auf einem Server vorhandenen Ressourcen (also z.B: Leitungen, Sprachkanäle, Applikationen etc.) inkl. Der zu ihnen gehörenden Parameter angezeigt und verwaltet. Mit dem Gruppenmanager lassen sich neue Applikationen erzeugen und vorhandene in Applikationsgruppen gruppieren, sowie Applikationen und ganze Applikationsgruppen starten, beenden und überwachen (Abb. 2)

Im Gruppenmanager lassen sich ebenfalls Parameter von Applikationen, sowohl global (z.B. für eine Applikationsgruppe) als auch lokal (für eine einzelne Applikation) einstellen. Die Applikationen Ihrerseits werden in der Sprache „SCOPE“ erstellt und können über den Gruppenmanager parametrisiert werden. D.h.

Parameter der Applikationen werden im Gruppenmanager mit dem dazugehörenden Wert dargestellt und können hier auch verändert werden. In der Abbildung 2 ist z.B. zu erkennen, dass der Parameter für den Text, den der Anrufer zu hören bekommt, „MESSAGE“ ist und der Wert diese Parameters „Hallo Ich vermittele zu Rufnummer 52“ ist. Soll dieser Text geändert werden, so ist nur der Parameter „MESSAGE“ auszuwählen und der neue Text einzugeben. Fortan hören Anrufer den neuen Text. Im o.a. Beispiel ist der Parameter „MESSAGE“ ein globaler Parameter (zu erkennen an der Darstellung im linken Bereich). Wird der Parameter im linken Bereich des Gruppenmanagers geändert, so gilt diese Änderung für alle Applikationen in dieser Applikationsgruppe (in diesem Beispiel ist es die Applikationsgruppe „Weiterleitung“).

Würde der Wert des Parameters „MESSAGE“ jedoch im unteren rechten Bereich geändert so gilt eine Änderung nur für die ausgewählte Applikation, während alle weiteren Applikationen dieser Gruppe den Wert des globalen Parameters behalten. Auf diese Weise lassen sich auf einfache Weise auch komplexe Anwendungen mit vielen Sprachkanälen und unterschiedlichen Ansagen komfortabel managen. Auch das Monitoring verschiedener Events auf den Leitungen lässt sich über den Gruppenmanager realisieren. Hierzu stehen wesentliche vom System vorgegebene, sowie eine beschränkte Anzahl benutzerdefinierbarer Events zur Verfügung.

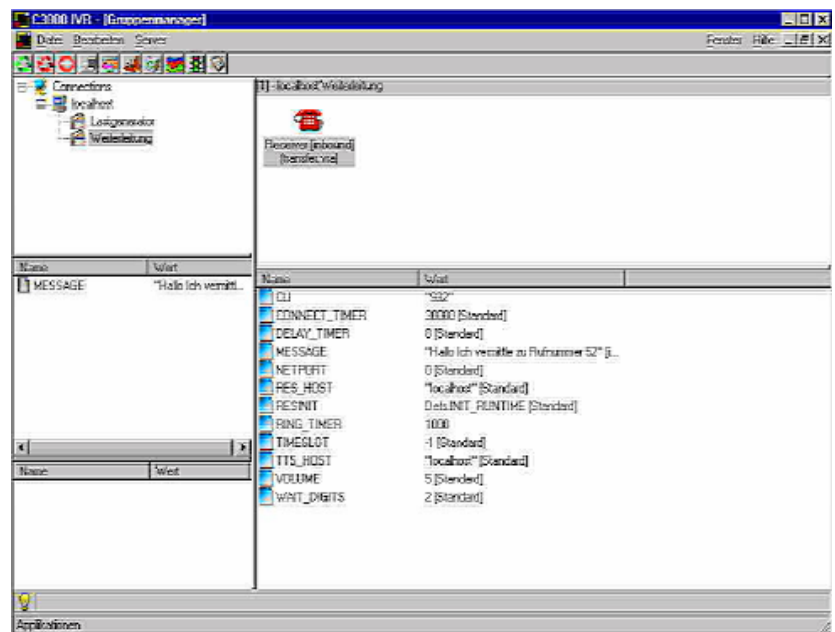


Abbildung 2 Gruppenmanager

Systemvoraussetzungen

Die erforderliche Ausstattung entsprechender Server-Hardware und ISDN-Karten sind sehr abhängig von den Erfordernissen des Kunden. So kann eine hohe Anzahl von Kanälen und gleichzeitigen Spracherkennungsvorgängen zu einer deutliche anspruchsvolleren Hardware als der hier aufgeführten führen. Die genaue Hardware Ausstattung für den individuellen Einsatz wird im Projektverlauf gemeinsam mit den Fachberatern von Comergo festgelegt.

Als Mindestausstattung zum Betrieb des Comergo C3000 IVR sollten folgende Anforderungen berücksichtigt werden:

Server:

Pentium III ab 1000 Mhz, ab 512 MB RAM, 500 MB freier Speicher auf der Festplatte, ISDN Acculab Prosody PCI, Windows NT 4.0 oder höher.

