



# Interactive Voice Response

## Qué es

Es el sistema de respaldo de alta calidad tecnológica para la autorización de transacciones a crédito en las estaciones de servicio ante hipotéticas situaciones de caída de las comunicaciones.

IVR o Respuesta de Voz Interactiva es un sistema inteligente de detección de voz de última generación, por vía telefónica, que interactúa con la persona por medio de un modelo automatizado de respuesta. Su función es la de capturar la información necesaria para que se pueda realizar la operación a crédito.

## A Destacar

Con IVR, sólo tiene que hacer una llamada desde cualquier teléfono multifrecuencia y, por medio de reconocimiento de voz o por utilización del teclado, obtener la información deseada o realizar la transacción que solicite.

Permite consultar el saldo o efectuar ventas o devoluciones las veinticuatro horas del día, todos los días del año, utilizando para ello códigos cruzados de seguridad.

IVR evita los perjuicios causados en cuanto a pérdida de ventas o consultas, que puedan resultar de una incidencia puntual en la conexión para la autorización de tarjetas a crédito.

## Productos Relacionados

Avalon ha desarrollado Arcadia Suite, una colección de aplicaciones web para la gestión de Back y Head Office, entre los que se encuentran:



# Interactive Voice Response



## Características Generales

Coste reducido.  
No es necesaria la contratación de personal.  
Sistema abierto y escalable, para ampliaciones futuras, en nuevas prestaciones y capacidades.  
Gestión de grandes volúmenes de llamadas.  
Rápida respuesta a situaciones de emergencia.  
Acceso desde cualquier número de teléfono o desde uno determinado a elección del cliente.  
Plataforma integrada en un único servidor de telefonía.  
Imagen profesional y de vanguardia.  
Aumento de la satisfacción del cliente.  
Grabación de llamadas.  
Soporte de multilinguaje.  
Disponibilidad permanente. Transacciones e información las 24 horas del día, 365 días al año.  
Cobertura nacional. Independencia de la localización.  
No se necesita un ordenador.  
Uso del teléfono por alocuciones vocales o multifrecuencia.  
Sistemas de seguridad con códigos cruzados.

## Funcionalidades

Identificación del cliente.  
Grabación de llamadas.  
Reconocimiento de voz.  
Automatización de operaciones.  
Integración con el sistema de autorización OpenCard.  
La autorización de una operación genera de forma automática otra en OpenCard.  
Configuración de privacidad.  
Diferentes niveles de parametrización.

## Requisitos de Uso

Conexión telefónica.

\*En caso de disponer de un contrato de hosting, no es necesario ningún tipo de hardware adicional.

## Homologaciones y Certificaciones

IVR está avalado por la certificación internacional para la mejora de procesos de fabricación de software CMMI Level 3 (Capability Maturity Model Integration).



Los productos de Avalon Informática y Servicios trabajan bajo los estándares PCATS (Petroleum Convenience Alliance for Technology Standards) y NACS (National Association for Convenience Stores). Avalon es miembro de estos organismos desde 2006 y 2009, respectivamente.

