



# Interactive Voice Response

## O Que É

É um sistema de apoio de alta qualidade tecnológica para a autorização de transações de crédito nas estações de serviço perante hipotéticas situações de queda de comunicações.

IVR ou Resposta de Voz é um sistema inteligente de detecção de voz de última geração, por via telefónica, que interage com a pessoa por meio de um modelo automatizado de resposta. A sua função é capturar a informação necessária para que possa realizar a operação de crédito.

## A Destacar

Com IVR, só terá de fazer uma chamada desde qualquer telefone multi-frequência e, por meio de reconhecimento de voz ou por utilização do teclado, obter a informação desejada ou realizar a transação que solicite.

Permite consultar o saldo e efectuar vendas ou devoluções nas vinte e quatro horas do dia, todos os dias do ano, utilizando para isso códigos cruzados de segurança.

IVR evita prejuízos causados quanto a perdas de vendas ou consultas, que podem resultar de uma incidência pontual na conexão para a autorização de cartões de crédito.

## Produtos Relacionados

Avalon desenvolveu Arcadia Suite, uma colecção de aplicações web para a gestão de Back e Head-Office, entre os quais se encontram:



# Interactive Voice Response



## Características Gerais

Custo reduzido.  
Não é necessária contratação de pessoal.  
Sistema aberto e escalável para ampliações futuras em novas prestações e capacidades.  
Gestão de grande volume de chamadas.  
Rápida resposta a situações de emergência.  
Acesso desde qualquer número de telefone ou desde um determinado eleito pelo cliente.  
Plataforma integrada num único servidor de telefone.  
Imagem profissional e de vanguarda.  
Aumento da satisfação do cliente.  
Gravação de chamadas.  
Suporte multi-linguagem.  
Disponibilidade permanente. Transações e informação nas 24 horas do dia, 365 dias por ano.  
Cobertura nacional. Independência da localização.  
Não se necessita um computador.  
Uso do telefone por voz ou multi-frequência.  
Sistema de segurança com códigos cruzados.

## Funcionalidades

Identificação do cliente.  
Gravação de chamadas.  
Reconhecimento de voz.  
Automatização de operações.  
Integração com o sistema de autorização OpenCard.  
A autorização de uma operação gerada de forma automática e outra em OpenCard.  
Configuração de privacidade.  
Diferentes níveis de parametrização.

## Requisitos de Uso

Conexão telefónica.

\*Em caso de dispor de um contrato de hosting, não é necessário nenhum tipo de hardware adicional.

## Homologações e Certificações

IVR está autorizado pela certificação internacional para a melhoria de processos de fabricação de software CMMI Level 3 (Capability Maturity Model Integration).



Os produtos de Avalon Informática e Serviços, trabalham em conformidade com os formatos standards de PCATS (Petroleum Convenience Alliance for Technology Standards) e NACS (National Association for Convenience Stores). Avalon é membro destes organismos desde 2006 e 2009, respectivamente.

