



Airone
SERVIZI



IVR

CENTRALINO INTELLIGENTE

L'IVR (interactive voice response, ossia risposta vocale interattiva) è il sistema usato nella telefonia che consente di dare informazioni ad un chiamante, tramite tastiera telefonica DTMF, recitando un insieme di messaggi preregistrati e con menu a scelta multipla.

L'IVR fornisce agli utenti un menù di opzioni di scelta automatiche da selezionare per indirizzare l'utente verso una specifica area o ricevere informazioni standard che non necessitano dell'interazione con un operatore.

Partendo dall'analisi delle funzioni richieste dal cliente proponiamo e sviluppiamo l'IVR secondo modelli funzionali che garantiscono l'ottimizzazione e lo snellimento del lavoro, migliorando l'esperienza dell'utente.

COME FUNZIONA

L'utente, dopo il messaggio di benvenuto, seleziona, digitando un numero, il servizio a cui interessato, fino ad essere instradato verso i reparti o le informazioni chieste.

PERCHÈ UTILIZZARLO

Con un sistema IVR si possono ridurre i costi e migliorare la gestione dei clienti. Programmato adeguatamente l'IVR consente ai chiamanti di ottenere le informazioni 24 ore al giorno senza doversi interfacciare con gli operatori.

L'IVR è la soluzione strategica per fornire assistenza a clienti, tramite un menù vocale interattivo e l'uso del tastierino numerico. Con l'IVR le chiamate vengono smistate e dirottate ai reparti di competenza in modo automatico.

ESEMPIO DI IVR PROGETTATO PER UNA SOCIETÀ DI IGIENE URBANA

CHIAMATA AL NUMERO VERDE



MESSAGGIO DI BENvenuto PER TELEFONATA FATTA IN ORARIO DI LAVORO

Benvenuti nel servizio clienti di Esempio Ambiente. Le ricordiamo che sul sito www.esempioambiente.it trova tutte le informazioni relative alla raccolta differenziata e al servizio raccolta rifiuti.

La chiamata è gratuita e sarà gestita da un consulente che risponde dall'Italia.

La informiamo che la chiamata potrebbe essere registrata ai fini del miglioramento della qualità del servizio.

I suoi dati saranno trattati in conformità alla vigente normativa sulla privacy. L'informativa completa è disponibile sul sito www.esempioambiente.it

La preghiamo di digitare **1** per prenotare il ritiro degli ingombranti, **2** per segnalare un disservizio, **3** per informazioni sui centri di raccolta e le isole ecologiche, **4** per servizi ad utenti non residenti, **5** per altre informazioni, **6** per riascoltare il messaggio.

MESSAGGIO DI BENvenuto PER TELEFONATA FATTA FUORI ORARIO DI LAVORO

Benvenuti nel servizio clienti di Esempio Ambiente. I nostri uffici sono chiusi, la preghiamo di ricontattarci dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8 alle ore 16, ed il Sabato dalle ore 8 alle ore 12; oppure inviando una mail a info@esempioambiente.it.

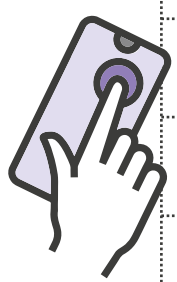
Le ricordiamo inoltre che sul sito www.esempioambiente.it trova tutte le informazioni relative alla raccolta differenziata e al servizio raccolta rifiuti.

Grazie

CHIAMATA TERMINATA

SELEZIONE TASTO

- 1 RITIRO INGOMBRANTI
- 2 SEGNALAZIONE DISSERVIZI
- 3 CENTRI DI RACCOLTA E ISOLE ECOLOGICHE
- 4 NON RESIDENTI
- 5 ALTRO



MESSAGGIO

Il servizio è attivo solo per i comuni di Casale e Pigna Bella. Attenda in linea; un operatore le risponderà il prima possibile.

MESSAGGIO

Attenda in linea; un operatore le risponderà il prima possibile.

AZIONE

Chiamata smistata al reparto di competenza