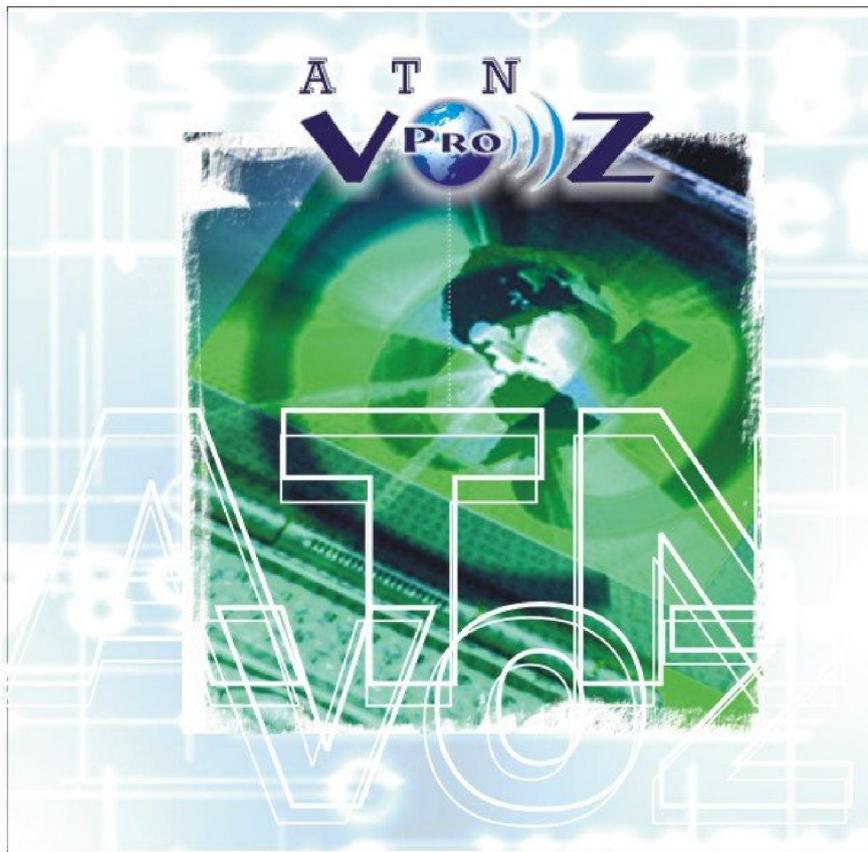




ATN Voz Pro III



I V R & Preatención Inteligente & Correo de Voz Versión 3

Copyright (C) **ATN Voz Pro III** 2001 – 2016 DC.
Todos los Derechos Reservados.

La información contenida en este documento es propiedad de **A T N**.

Índice

PRÓLOGO	3
ATN Voz Pro III	
▪ Arquitectura del Sistema	4
▪ Funciones y Prestaciones (Configuración e Informes)	5-6
Apéndice I – Características Técnicas	7
Apéndice II – Traducción al Inglés	8
Apéndice III – Beneficios de un IVR ATN Voz	9
EPÍLOGO – Compromiso y Garantía A T N	10

PRÓLOGO

El **ATN Voz** es la aplicación desarrollada por **ATN Comunicaciones & Sistemas** que le permite recibir y realizar llamadas de manera automática, optimizando la velocidad de atención y derivación de sus clientes, pudiendo reproducir información pregrabada, en forma de árbol, y ahora también con **Texto a Voz**, agregando independencia a la hora de generar nuevas opciones a su menú de atención.

Esta solución también cuenta con la capacidad de enviar y recibir faxes para cada usuario, permitiendo a su empresa centralizar los documentos de manera electrónica, y sin la necesidad de malgastar insumos en papel y tinta, ayudando al cuidado del medio ambiente.

Otra de las características principales del **ATN Voz**, es la modularidad con la que fue diseñado. Gracias a esto, se pueden adquirir licencias del sistema básico de preatención, como de la solución más completa requerida por su empresa.

Trabaja como Cliente – Servidor, esto quiere decir que a través de una red de PCs puede acceder al sistema para monitorearlo, ver el estado del equipo, parametrizarlo remotamente y ajustarlo a sus necesidades.

A lo largo del documento usted conocerá las ventajas de tener un **ATN Voz** y sus Beneficios, como...

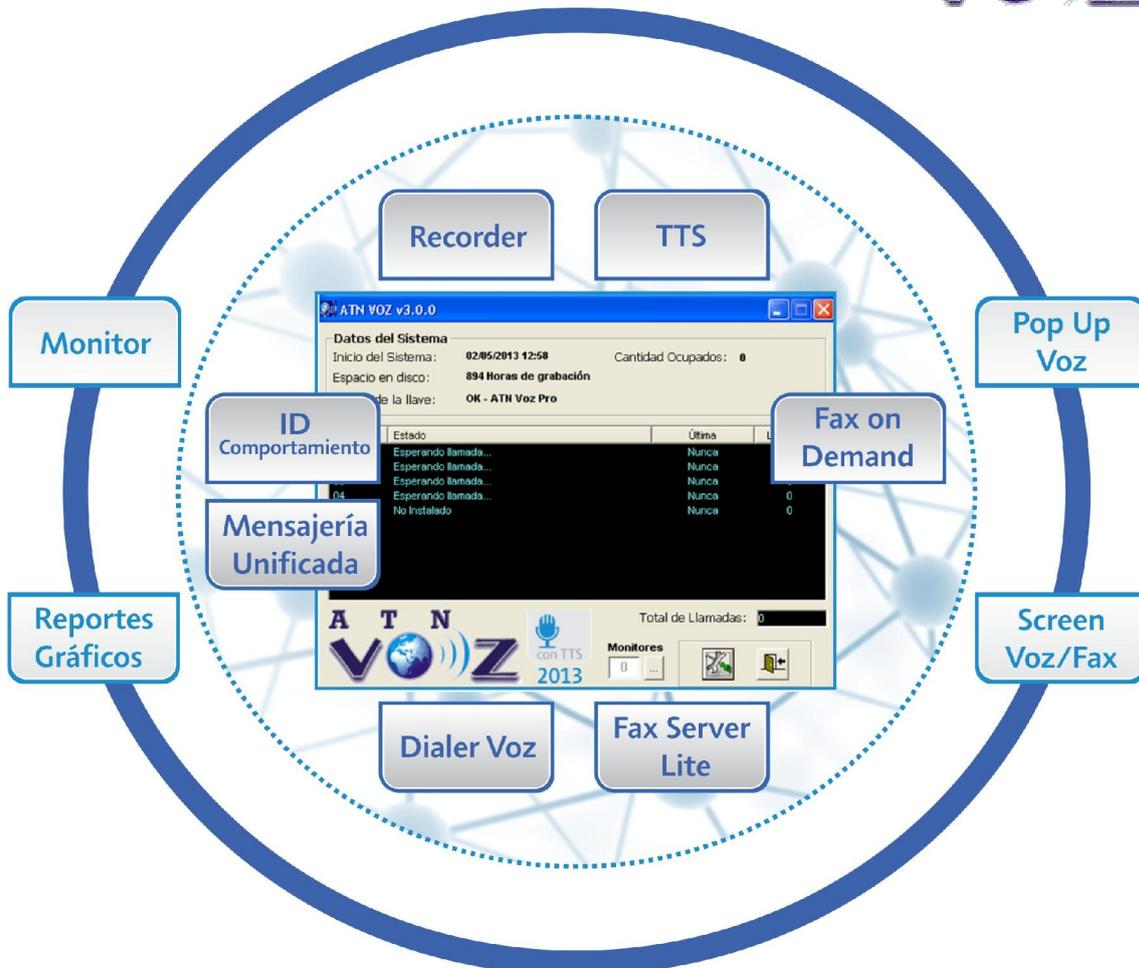
- Atención profesional y personalizada de su empresa.
- Mayor seguridad y control de las comunicaciones.
- Análisis de las consultas o pedidos de clientes.
- Seguimiento de comunicaciones en tiempo real.
- Control de la atención de los operadores.
- Visualización, búsqueda y escucha de conversaciones grabadas (*Solo de las entrantes*).
- Administración remota del equipo a través de la red.

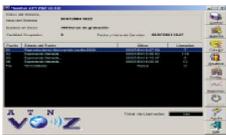


IVR ATN Voz Pro III

Arquitectura del Sistema

A continuación se muestra un diagrama con la arquitectura modular del ATN Voz, con una breve explicación de cada componente.



Monitor	
	Este módulo permite controlar y configurar el ATN Voz desde cualquier puesto de trabajo de la red a la que esté conectado. Las facilidades que le brindará el monitor, son las mismas que usted podría configurar y ver desde la máquina en la que esté instalado el servidor del ATN Voz .
Screen Voz / Fax	
	Este módulo permite a los usuarios manejar la configuración de su casilla, ver los mensajes de voz/fax recibidos/enviados/eliminados, manejar su agenda de números, enviar faxes y hasta usar de secretaria al sistema, para que le realice llamadas por usted y luego se las transfiera.
Texto a Voz	
	Este módulo permite configurar al ATN Voz para que reproduzca mensajes escritos. De esta manera, bastará con una simple modificación en el texto, para que cambie el menú de atención de su empresa. Con esta herramienta adquirirá una gran independencia y dinamismo.
Recorder	
	Esta funcionalidad le permitirá grabar los Internos que usted desee, siempre y cuando, tenga puertos disponibles (y habilitados) para la grabación. Para poder utiliza esta función, la central telefónica de su empresa debe soportar intercalación de llamadas. Solo graba comunicaciones entrantes.
Mensajería Unificada	
	Esta licencia, lo habilita para que los mensajes de voz y de fax recibidos por una casilla, sean enviados al e-mail del destinatario.
Puerto de Fax	
	Mediante el puerto de fax, su empresa podrá recibir faxes y los destinatarios serán notificados por e-mail (si es que posee esa licencia) y por Screen Voz/Fax (si es que posee esa licencia)
Fax On Demand	
	Con esta licencia, el ATN Voz podrá enviar faxes por demanda a los usuarios que lo soliciten. Esto quiere decir que si un usuario conectado al sistema, solicita una lista de precios pre-configurada, el equipo le dará al instante señal para que lo pueda recibir en ese momento (asumiendo el cliente el costo de la llamada telefónica).

Fax Server Lite	
	La licencia de este módulo lo habilita a enviar y recibir faxes desde el ATN Voz . En síntesis, tiene la misma funcionalidad que el Puerto de fax (con mensajería unificada), agregándole la capacidad de envío al exterior de la empresa, ya sea mediante el Screen Voz/Fax, o mediante una impresora virtual que se instala en las PCs que deseen enviar faxes desde cualquier aplicación Windows.
Dialer Voz	
	Esta funcionalidad lo habilitará para que, mediante el Screen Voz, un usuario pueda realizar llamadas a petición, y al ser atendida por el destino, sea transferida a la persona que la solicitó, actuando como una especie de operadora automática.
Pop Up Voz	
	Esta función lo habilitará para ver el origen de la llamada que le está ingresando a su casilla. Si el número se encuentra agendado, le aparecerá un mensaje con los datos de la persona que lo está llamando y podrá actuar en consecuencia.
Reportes Gráficos	
	Lo habilita para sacar informes detallados de llamadas entrantes, como así también obtener detalles específicos como, demanda de llamadas, picos de atención, estadística de atención, etc.
ID Comportamiento	
	Con esta función, podrá asignarle un comportamiento particular a sus contactos, para que cuando se detecte una llamada de estos, el equipo lo transfiera a una casilla en particular/tomar mensaje para una casilla/cortar, etc.

Apéndice I – Características Técnicas

IVR ATN Voz Pro III

- ✓ PC IBM compatible completa, sin Monitor. Placas Dialogic.
- ✓ Desarrollado en Plataforma Windows con Soporte de Redes.
- ✓ Preatendedor Inteligente (*Auto Attendant*), Individual en cada Port, ACD.
- ✓ Detección de Tonos, Fax, Acceso a Directorio de Internos, Text to Speech.
- ✓ Ruteador de Llamadas (*Árbol de Atención Telefónica sin Límites*).
- ✓ Sin Límite de Casilla, de Grabación, de Audio Texto, Música en Espera.
- ✓ Identificación de Llamada Entrante (*Función Secretaria*).
- ✓ Licencia de Terminal de Monitoreo, Screen Voz, Mensajería Unificada.
- ✓ Agenda de Comportamiento, Múltiples Mensajes, Diagrama de Atención.
- ✓ Programación Individualizada y Remota, Niveles de Usuarios.
- ✓ Help Interactivo Hablado, Manuales de Usuario y de Programación.

Resumen de Opcionales

- Port de Reciter (*Text to Speech*).
- Port de Recorder (*Graba las conversaciones entrantes*).
- Port de Fax Mensajería Unificada.
- Port de Fax a Petición (*Fax on Demand*).
- Port de Fax Server (*Recepción y Envíos de Faxes desde aplicaciones Windows*).
- Port de Discado (*Dialer Voz, llama a una lista y les da un mensaje de voz o fax*).
- Pop Up Voz (*Abre una pantalla con el número llamante y su nombre*).
- Reporte GRÁFICO del Tráfico Entrante (*Estadística de Atención*).
- ID Comportamiento (*Ejecuta una acción según número detectado*).
- Producción de Locución y Sonido (*Servicio prestado por locutora profesional*).

Apéndice II – Traducción al Inglés

Auto Attendant	Voice Mail
<p>PORTS 4 / 8 / 12 / 16 / 32 / 64 ports of immediate and simultaneous attention</p> <p>AUTO ATTENDANT The system works as an operator, answering and transferring up to 32 calls simultaneously.</p> <p>PORT SELECTABLE GREETING More than one company can use the system to answer and manage its calls. See Automatic Scheduler for advanced options.</p> <p>ADDRESSEE CONFIRMATION The system reproduces the called name and extension, so that the caller avoids unpleasant surprises.</p> <p>FUNCTION SECRETARY After entering the desired number, caller's name is requested in order to be reproduced before transferring the call, allowing you to accept, reject or forward the call to the voice mail or another user.</p> <p>AUTOMATIC SCHEDULER You can define the system behavior depending on day-time and day of the week, i.e. Selecting which greeting to play, which extension won't be available at lunch time, ring the call into different places, etc.</p> 	<p>INTERACTIVE HELP When the user does a mistake or is unaware of the available functions while browsing through the system, it replies automatically with a tutorial, indicating how to operate.</p> <p>STATISTICS Highly detailed statistics about the system usage.</p> <p>AUDIOTEXT Provides pre-recorded messages to the caller (i.e. frequently asked questions, opening hours, required documentation), saving operator's time.</p> <p>MAIN FEATURES</p> <ul style="list-style-type: none"> - No mailboxes limit. - 1500 thousand hours of recording (at least). - Mailboxes customizable by each user - Forward messages between mailboxes <p>Stores messages for extensions due to no answer, forward, busy, rejected calls, etc.</p> <p>MULTIPLE USER GREETINGS You can select up to eight different greetings, i.e. "I'm out for lunch", "I'm on holidays", etc.</p> <p>MESSAGE NOTIFICATION The user can be notified in several ways: by calling to their phone, turning on a message waiting lamp, calling to their cell phone, etc.</p>

 <p>AUTOMATIC MAINTENANCE (SUPER USERS) Maintenance of database and free disk space check are automatically performed by the system.</p>	  
<p>NETWORK MAILBOX CONFIGURATION Access the ATN Voz setup via network (only for administrators) and check free available space, add a new mailbox, change settings, etc.</p>	<p>MAILBOXES ACCESS A graphical interface that allows a Supervisor to gain access to the Mailbox Setup, allowing to monitor messages load, delete messages, create new mailboxes, change passwords, etc.</p> <p>UNIFIED MESSAGING (6 LICENSES) Consists of a module integrating Fax, Voice Mail and any email client. The system delivers voice messages or faxes to mail addresses, therefore they can be viewed, printed (if fax), forwarded, etc.</p> <p>VOZ RECORDER This feature allows recording incoming calls. Extensions to be logged have to be selected, and every time that an incoming call is answered by the called person, it is automatically recorded. Conversations can be visualized and played with the Voice Recorder graphical interface.</p>
 <p>SCREEN VOZ (24 LICENSES) This very friendly visual interface, fully Windows and TCP/IP network compatible, allows you to listen to voice messages from your PC. This feature is quite useful since no additional ports are used while checking mailboxes.</p> <p>If no multimedia is available, messages can be played by having the system call your phone.</p>	<p>ID BEHAVIOR ATN Voz has an address book where special phone numbers can be added. The behavior of the system can be established according to detected IDs, and i.e. make the call ring directly into an extension, be answered by a mailbox or FAX, etc. This database is used by the Screen Voz as well to perform outgoing calls and to launch Screen Pop Up when Secretary Function is enabled.</p> <p>SYSTEM'S INITIAL GREETING Main greeting and menu are recorded by a professional announcer.</p>

Apéndice II – Beneficios de un IVR ATN Voz

- Se optimiza la calidad de atención al máximo de su eficiencia.
- Todo llamado es atendido y registrado automáticamente ante ausencias.
- El destino de las llamadas entrantes es siempre eficiente.
- Optimiza y reduce los tiempos de atención y transferencia de la operadora.
- Desvío inmediato y sin demoras de llamadas entrantes.
- Enrutamiento seguro y comunicación eficaz con la persona indicada.
- Atención equilibrada y distribuida, previene la saturación.
- Multiplicidad de mensajes, preatención personalizada.
- Sistema de atención condicionado según productos, compañías, etc.
- Atención adecuada a horarios, 24 horas ininterrumpida los 365 días del año.
- Programación de tareas con ejecución de procesos definidos por la empresa.
- Automatiza la consulta de información altamente requerida.
- Posibilidad de varios mensajes pregrabados, tiempo ilimitado de información.
- Genera muy buena imagen de su empresa, estructura, atención, calidad, etc.
- Control de las interrupciones en horarios de trabajo, el usuario se hace dueño de sus tiempos y contesta los mensajes cuando lo desee.
- Rápida visualización del nivel de atención (picos de llamadas).
- Permite el estudio del sistema para su perfeccionamiento.
- Integración de Mensajería (texto, audio y fax) en una misma interfaz estándar.
- Rápida localización y visualización de mensajes de voz y fax.
- Optimiza la funcionalidad de cada casilla al ser personalizada por cada usuario.
- Contiene herramientas necesarias para el control de la atención del personal.

EPÍLOGO – Garantía ATN

1 Año Hardware, 3 Años Software

ATN Acciones - Tecnológicas – Nacionales. Siempre dio soluciones integrales. No solamente desarrolla los sistemas, sino que además los implementa. Brinda un servicio integral y una garantía total post venta de sus productos, en cualquier punto del país y en el exterior.

Las Soluciones Integrales ATN permiten

- Reducir costos.
- Aumentar la productividad.
- Mejorar la imagen de su empresa.
- Independizarse del lugar físico de la empresa.
- Lograr una organización interna más eficiente.
- Registrar la actividad de las comunicaciones
- Facilitar y potenciar la relación con sus clientes.
- Disminuir los tiempos protocolares de atención.
- Brindar atención ininterrumpida las 24 horas del día.
- Maximizar la funcionalidad en áreas relacionadas con el trato al cliente
- Automatizar las necesidades de cada sector y minimizar el error humano.

Ventajas de adquirir productos ATN

- Llevamos la Teoría a la Realidad.
- Inyecta tecnología a su empresa.
- Lo Inalcanzable lo puede tener hoy.
- Lleva este mundo Virtual a sus manos.
- Le permite ver que esta sucediendo en su empresa.
- **Lograr que su empresa este realmente comunicada.**
- Lo orienta y ayuda a encontrar la solución a su problema.
- Viva y sienta la Tecnología en su mundo más simple, el cotidiano.
- Lo contacta con su entorno laboral y privado SIN COSTO y en forma óptima.

Para un mayor aporte de información y presentación de nuestra empresa, lo invitamos a consultar en la pagina www.ATN.com.ar o a través de nuestro e-mail Ventas@ATN.com.ar. Ver documento adjunto **Presentacion ATN.pdf**

Anexo material para remitir nuestra experiencia y el aporte realizado a nuestros clientes dándonos la oportunidad de expresar nuestra misión dentro del medio tecnológico a través de este link <http://www.atn.com.ar/prensa/1996/96-1.htm>

