



Sesli Yanıt Sistemi (IVR)

Tanıtım Dokümanı

Temel IVR Yapısı

Temel IVR yapısı, karşılama anonsu ile çağrının karşılanması, tuşlamalara göre çağrının yönlendirilmesi gibi temel özellikleri içermektedir. Bu yapı içerisindeki özellikler aşağıda listelenmiştir:

- Türkçe, İngilizce, Almanca, İtalyanca, Rusça gibi bir çok dil desteği ile anonsların sunulması
- Tuşlamaların dahili ya da harici hedeflere yönlendirilmesi
- Tuşlamaların seçenekler, dahililer, tüm hedefler gibi sınırlandırılabilmesi
- Wav formatında yüklenmiş anonsların iç içe IVR senaryoları olarak çalıştırılabilmesi
- "Telefonunuzu Bağlıyorum", "Görüşmeleriniz kayıt altındadır" gibi çıkış anonslarının tanımlanması
- Tuşlama yapılmamasında farklı bir hedefe yönlendirilebilme
- Hatalı tuşlamada farklı bir hedefe yönlendirebilme
- Hatalı tuşlamada veya tuşlama olmaması durumunda anons tekrarı
- Tuşlama süresinin her bir IVR senaryosunda farklı olabilmesi
- Tuşlama yapılmaması ya da hatalı tuşlama yapılması durumlarının sınırlandırılabilmesi
- Tuşlamanın "Ana Menü Tercih", "Ürün Tercihi", "Anket Puanı" gibi IVR tuşlama raporuna bir isim ile kayıt edilebilmesi
- Tuşlamaların zaman koşuluna göre sınırsız tanımlanabilmesi
- "27", "3441" gibi birden fazla numaradan oluşan tuşlamalara hedef tanımlanabilmesi
- Excel ile tuşlama bilgilerinin yüklenebilmesi veya excel formatında listenin elde edilebilmesi

Temel IVR ile yapılabilecek işlemlerdir.

IVR – Anons Dosyası Yükleme Ekranı

Dosya adı	Notlar	Boyutu	Dosya No
☒ Kaydedilmektedir.wav		130772	7afe107a-39c4-435b-9da3-31d3c65336d0
☐ SILENCE.wav		15928	97537565-1844-4913-b3c7-98dfb6fa84cb
☐ TegsoftKarşılama.wav		373002	70530a85-d25a-4727-878d-032cd449d34a
☐ TegsoftMesaiDisi.wav		354008	ae3dc29b-2045-41db-9efc-73ba539dcdbc
☐ Tegsoft_Hosgeldiniz.wav		69260	7c927a40-f01e-4378-afb1-2cb8f13d711e
☐ Tegsoft_Kalan.wav		301962	3ef25817-6704-4bd3-ae57-9e1124bd2950
☐ iyiAksamilar.wav		14624	68237420-5b5f-4658-b44e-724d6c755bb9
☐ iyiGeceler.wav		13788	7ca4248e-da93-41b4-844f-4ac18ddb1569
☐ iyiGünler.wav		13788	537d40fb-74f1-48f2-acd7-60e35782d39d

Basit IVR – Temel Özellikler Ekranı

IVR

Anons Dosyaları Yükleme

IVR Akışı (Senaryo)

Özel Uygulama Yükleme

Filtre

karşılama

3/5

Ad

İngilizce Karşılama

Karşılama Mesai Dışı

Karşılama Mesai saatinde

Karşılama Tanınan

Karşılama Test

Temel

Tuşlanan

Ad

Karşılama Mesai saatinde

IVR Tipi

Temel

MT Ekran. Göster

Profil

Yönetici

Dil

Türkçe

TTS Sağlayıcı

Notlar

Giriş Tipi

Tüm iç trafik

Anons dosyası

Tagsoft_Hosgeldiniz.w

Çıkış anons

Boş anons

Giriş yoksa anons tekr.

Tuşlama süresi

2

Hata anons

Hatalı giriş anons tekr.

Hata sayısı

0

Kayıt değiş. ismi

M0-

Geçerli tuşl. kaydet

Geçersiz tuşl. kay.

Giriş Yapılmaz ise

Gruplar

317 Teknik Grup

Hatalı Giriş

Gruplar

317 Teknik Grup

No

122b9fab-6c1b-4fd3-b653-cc498c6da04a

Basit IVR – Tuşlama Giriş Ekranı

IVR

Anons Dosyaları Yükleme

IVR Akışı (Senaryo)

Özel Uygulama Yükleme

Filtre

karşılama

3/5

Ad

İngilizce Karşılama

Karşılama Mesai Dışı

Karşılama Mesai saatinde

Karşılama Tanınan

Karşılama Test

Temel

Tuşlanan

1/19

Tuşlanan

Hedef Tipi

Hedef

Değişken Değeri

Zaman koşulu

Zaman koşulu

TEGSOFT® Yönetim ve Bilişim Hizmetleri Tic. Ltd. Şti.

3

Gelişmiş IVR Yapısı

Anons dosyalarının parçalı olması, zamana göre okunması ihtiyacına yönelik hazırlanmış IVR yapısıdır. Temel olarak tüm basit IVR özelliklerini kapsar ayrıca bayram karşılaması, anons birleştirilmesi gibi gelişmiş özellikleri içinde barındırır.

Aşağıda yapılabilecekler maddeler halinde tanımlanmıştır:

- **Basit IVR yapısının** tüm özelliklerini kapsamaktadır.
- Sıralı parçalı anonslar birleştirilerek okutulabilir.
- Sabah saatlerinde "Günaydın", gün içerisinde "İyi günler" bayramlarda "İyi bayramlar" şeklinde anonslar zaman koşuluna dayalı olarak sistem tarafından okutulabilir.
- Aşağıda belirtilen formatlarda veriler okutulabilir.
 - **Anons:** Standart kaydedilmiş, sisteme yüklenmiş anons dosyalarının okunmasını sağlar.
 - **Metin:** Arayan kişinin ismi, şube adı, dosya tipi vb. yazılı metinlerin ses olarak sistem tarafından okunmasını sağlar.
 - **Sayılar:** 19 : Bir Dokuz , 341: Üç Dört Bir gibi, verilen sayıların tek tek okunmasını sağlar.
 - **Sayı:** 19 : On Dokuz , 341: Üç Yüz Kırk Bir gibi, verilen sayıların okunmasını sağlar.
 - **Telefon:** Telefon formatında okuma sağlar.
 - **Tarih:** Verilen tarihin sesli olarak okunmasını sağlar.
 - **Para USD:** Para verisinin cent dahil okunmasını sağlar.
 - **Para TL:** Para verisinin kuruş dahil okunmasını sağlar.

Gelişmiş IVR – Temel Özellikler Ekranı

IVR									
Anons Dosyaları Yükleme			IVR Akışı (Senaryo)			Özel Uygulama Yükleme			
Filtre: karşılama 4/5									
Ad: Karşılama Tanınan Profil: Yönetici Notlar:									
Giriş Tipi: Tüm iç trafik Boş anons:									
Hata anons:									
Kayıt değiş. ismi:									
Giriş Yapılmaz ise: Gruplar Hatalı Giriş: Gruplar									
No: a1d7126b-1d8e-4951-974d-de40fa0f2d15									
IVR Tipi: Gelişmiş Dil: Türkçe			MT Ekran. Göster: ☐ TTS Sağlayıcı: Tegsoft						
Giriş yoksa anons tekr.: ☐ Hatalı giriş anons tekr.: ☐ Geçerli tuşl. kaydet: ☒			Çıkış anons: Tuşlama süresi: 1 Hata sayısı: 0 Geçersiz tuşl. kay.: ☐						

Gelişmiş IVR – Tuşlama Giriş Ekranı

IVR x Tuba Gürsoy 15/01/2014 17:02

Anons Dosyaları Yükleme IVR Akışı (Senaryo) Özel Uygulama Yükleme

Filtre karşılama

4/5

Ad

☐ İngilizce Karşılama

☐ Karşılama Mesai Dışı

☐ Karşılama Mesai saatinde

☒ Karşılama Tanınan

☐ Karşılama Test

Temel Tuşlanan Anons dosyası

1/7

Tuşlanan	Hedef Tipi	Hedef	Değişken Değeri	Zaman koşulu	Zaman koşulu
1	Gruplar	317 Teknik Grup			
12	IVR	Tuşlama1			
5	Çağrı Kuyruğu	7001 Özel Kuyruk			
77	IVR	Eksper Ataması MENU			
78	Sesli Posta (Talemler)	1001 Gökhan Armutçuoğlu gokhan.arm			
81	IVR	Test 56			
82	Konferans Odası	611 Konferans1			

Gelişmiş IVR – Anons dosyası Ekranı

IVR x Tuba Gürsoy 15/01/2014 17:00

Anons Dosyaları Yükleme IVR Akışı (Senaryo) Özel Uygulama Yükleme

Filtre karşılama

4/5

Ad

☐ İngilizce Karşılama

☐ Karşılama Mesai Dışı

☐ Karşılama Mesai saatinde

☒ Karşılama Tanınan

☐ Karşılama Test

Temel Tuşlanan Anons dosyası

1/5

Öncelik Sırası	Tip	Anons dosyası	Değer	Zaman koşulu	Zaman koşulu
1	Anons	Tegsoft_Hosgeldiniz.wav			
2	Metin (TTS)		Sayın		
3	Metin (TTS)		C{FIRSTNAME}		
4	Metin (TTS)		C{LASTNAME}		
5	Anons	Tegsoft_Kalan.wav			

Programlanabilir IVR Yapısı

Programlanabilir IVR yapısı ile Temel IVR ve Gelişmiş IVR ile yapılabilecek işlemlerin tamamının yanı sıra ilave entegrasyonlar yapılabilmektedir.

Temel işlevleri aşağıda listelenmiştir.

- **Temel IVR yapısı** ile yapılabilecek işlemlerin tamamını sağlar.
- **Gelişmiş IVR yapısı** ile yapılabilecek işlemlerin tamamını sağlar.
- Tegsoft tarafından hatasız uygulama geliştirmeye imkan tanıyan IVR API platformunun kullanılmasına imkan tanır.
- Java programlama dili sayesinde; kriptolu web-service çağırma, Exchange, Active Directory - LDAP gibi protokollere ilişkin entegrasyonlar sağlar.
- MSSQL, MYSQL, IBM DB2, Oracle gibi popüler veritabanlarına erişme ve entegrasyon yapma imkanı sağlar.
- E-Mail atma, Faks gönderme, SMS gönderme gibi gelişmiş iletişim kanallarının konuşma sırasında kullanılmasına imkan tanır.
- Tuşlanan verinin doğrulaması, belirli bir formatta tuşlanması veya bir veritabanı vb. kanal ile kontrol edilmesine imkan tanır.
- Zamana göre ya da gelen verilere göre yönlendirme farklı anons okuma gibi gelişmiş IVR özelliklerinin tümünün programlanması mümkündür.
- Müşteri Temsilcisi ekranına Dosya Numarası, PNR Numarası gibi özel bilgilerin aktarılmasına imkan sağlar.
- Dinamik menü oluşturma, müşteriye veya müşteri tipine göre farklı menüler sunup tuşlama değerlerine göre farklı yönlendirmeler yapmak gibi gelişmiş IVR teknolojilerini destekler.
- Çağrı üzerinde bekletme, transfer etme, dış veya iç bir abone ile görüştürme gibi tüm kontrollerin hakimiyetine imkan tanır.
- Tegsoft tecrübesi ile hazırlanmış bir çok örnek uygulama ile kolay programlamaya imkan sağlar.

Özel IVR Yükleme Ekranı

The screenshot displays the 'Özel Uygulama Yükleme' (Special Application Upload) interface. At the top, there are three tabs: 'Anons Dosyaları Yükleme', 'IVR Akışı (Senaryo)', and 'Özel Uygulama Yükleme'. Below the tabs is a 'Filtre' (Filter) input field. A row of control buttons includes a plus sign, a document icon, a refresh icon, a folder icon, a circular arrow icon, a minus sign, a left arrow, a right arrow, and a play button. A '1/20' indicator is also present. Below these controls is a table with the following data:

	Dosya adı	Notlar	Boyutu	Dosya No
☒	AS.jar		662	3a2ec7be-b1a0-4268-b747-2db534
☐	AzersulVR.jar		3340	809b0bd0-21d8-4d00-8f08-ba93285
☐	HE01-sounds.jar		3174803	9302be19-40dd-4655-97d9-7d93e5
☐	HE02-sounds.jar		4075020	26b89776-24df-4f9e-bfef-1f9d785d5
☐	HE03-sounds.jar		2755863	c83efd84-4b0d-4f80-9c1e-78f689db
☐	HS01-sounds.jar		2297801	8ec88a9f-8b23-4717-840e-1a16e39
☐	HS02-sounds.jar		2524844	56378487-0ab2-41f8-934d-06465fec