



Comunicare semplicemente

COMING UP  
by I-Tel

N°13 Luglio 2009

*In prossimità delle vacanze estive, cogliamo l'occasione per augurare a tutti buone ferie.*

I-Tel Srl

### Sm@rtConnect: il posto operatore automatico con riconoscimento vocale

Lo strumento telefono è oggi più che mai al centro dell'attività lavorativa. Eppure ancora troppo spesso ci si imbatte in lunghe attese, interni che squillano a vuoto, passaggi da interno a interno.

Sm@rtConnect di I-Tel consente la gestione delle chiamate in ingresso basata sul riconoscimento vocale: il sistema accoglie e inoltra le telefonate in arrivo sulla base del nome pronunciato dal chiamante (utente o ufficio).

Basato sulle tecnologie di sintesi e riconoscimento vocale di Loquendo, il servizio è disponibile in oltre 20 lingue.

Alcuni vantaggi:

- Posto operatore sempre presidiato (h24 x 365)
- Ottimizzazione dei costi di Front End
- Supporto al personale del centralino in caso di intenso traffico
- Aggiornamento dei vocabolari in modo semplice e immediato, senza necessità di intervento di personale specializzato
- Semplicità e immediatezza di modifica dei messaggi di benvenuto e di servizio
- Statistiche sempre aggiornate sul funzionamento del servizio (chiamate gestite per giorno/ora, inoltri effettuati, ecc.)

La gestione di Sm@rtConnect avviene tramite una semplice interfaccia Web di amministrazione, aggiornamento vocabolari e gestione messaggi.

Utilizzare tecnologie TTS e ASR di altissima qualità non basta.

Da sempre, il valore aggiunto di I-Tel è:

- capire le potenzialità e i limiti dell'applicazione della tecnologia
- tener presente che "all'altro capo" c'è un essere umano con esigenze specifiche
- disporre di una piattaforma di sviluppo potente, flessibile e affidabile
- costruire applicazioni vocali efficaci.

TORNA SU

#### IN QUESTO NUMERO:

► Buone ferie...

**Sm@rtConnect:**

► il posto operatore automatico con riconoscimento vocale



► [Invia ad un amico](#) ► [Cancellati dalla lista](#)

Copyright © I-Tel 2006