






VoiceXpert

VoiceXpert เป็นระบบบริการทางโทรศัพท์อัตโนมัติ หรือ Interactive Voice Response (IVR) ซึ่งสามารถรับสาย โอนสาย โทรต่อสาย และให้บริการข้อมูลโดยอัตโนมัติ สื่อสารกับผู้ใช้บริการด้วยเสียงพูด และสามารถรับคำสั่งและรับข้อมูลผ่านการกดปุ่มโทรศัพท์ (สัญญาณ DTMF)

VoiceXpert มีโปรแกรมบริการมาตรฐานที่สามารถใช้งานทันที ได้แก่ บริการโอเปอเรเตอร์อัตโนมัติ, บริการรอยซ์เมลล์, และบริการ Audiotext

VoiceXpert ทำงานบนเครื่อง PC ภายใต้ระบบปฏิบัติการ Windows XP, หรือ Windows7 โครงสร้างโปรแกรมเป็นแบบ Object oriented ทำให้สามารถปรับปรุงต่อยอดบริการได้ง่ายกว่าและมั่นคงปลอดภัยกว่าโครงสร้างโปรแกรมรูปแบบเดิม




Applications

-  **Auto-Attendant Service** - บริการโอเปอเรเตอร์อัตโนมัติ
-  **Voice Mail Box** - บริการฝากข้อความเสียง
-  **AudioText Service** - บริการข้อมูลอัตโนมัติ

คุณสมบัติเด่นของระบบ

Highlights and System Features



-  Full screen display of real time monitor
-  Support up to 32 simultaneous telephone calls
-  Simple and natural user interface
-  Support multiple languages service
-  Support up to harddisk maximum storage capacity
-  Day-night and time-of-day different service offer
-  Graceful and immediate shutdown mode
-  System status and individual Mailbox status report in real time over the telephone
-  Recording main greetings and system prompt over the telephone
-  Individual port configuration
-  Listen, edit and delete Message in Mailbox via Touchtone telephone
-  Touch Tone interruptible voice prompt
-  Service statistics and report
-  GUI-based user data maintenance

VoiceXpert

บริการโอเพอเรเตอร์อัตโนมัติ

Auto-Attendant Service

ระบบ **VoiceXpert** จะรับสาย แล้วแจ้งให้ผู้โทรเข้ามา กดเลขหมายต่อ (Extension) เพื่อต่อบุคคลที่ต้องการ ด้วยตนเอง ถ้าหากผู้โทรไม่สามารถกดเลขหมายต่อได้ **VoiceXpert** จะส่งสาย ไปให้เจ้าหน้าที่โอเพอเรเตอร์ ช่วยดูแลแทน.

นอกจากนี้ **VoiceXpert** ยังสามารถให้บริการแบบ เลขหมายค่วน ช่วยให้ผู้ใช้โทรสามารถต่อสายถึงหน่วยงาน ต่างๆ ขององค์กร ได้สะดวกและรวดเร็ว ด้วยการกดเลข รหัสตัวเดียว ตัวอย่างเช่น

ติดต่อแผนกขาย กด 1

ติดต่อแผนกบัญชี กด 2



Features



- Integrates with Voice Mail Service
- Departmental Menus
- Time of Day and Day of Week Dependent Call Transfer and Routing
- Backup Night Assistance Services
- Non-Square Process, callers are given a chance to make the decision either to leave a message or chose other Attendant options
- Foolproof, No Junk Voice Mail and No Trunk Locking Up

บริการรับฝากข้อความ

Voice Mail Box Service

เป็นภาระแก่เพื่อนร่วมงาน กับการที่ต้องคอยรับโทรศัพท์ แทนและทำบันทึกข้อความให้ **VoiceXpert** จะบันทึกข้อความ จากผู้โทรได้เองโดย อัตโนมัติ

Service Features

- Message Retrieve from any Touch Tone Telephone
- Automatic Notification

Individual Box Parameters

- Unlimited Record Length
- Maximum Number of New Messages
- Maximum Number of Saved Messages
- Maximum Days of Message before Automatic Old Message Deletion

User Programmable Settings

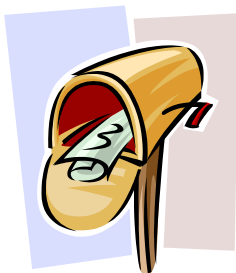
- Password protection
- Personal Greeting
- Name Announcement

Message Review

- New and Saved Message Playback in Order of Received
- Play Present Message, Next, Previous, First and Last Message
- Save, Delete, and Send Copies of Message
- Time, Date and Sender of Message

Sending Messages

- Message Review and Edit
- Pre-Identification of Destination Mail Box
- Send Message direct to other Mailbox



VoiceXpert

บริการข้อมูลอัตโนมัติ AudioText Service



- สามารถจัดทำเป็น Information Center เพื่อให้บริการข้อมูลได้หลายรูปแบบ
- สามารถออกแบบให้มีลำดับชั้นของเมนูได้ไม่จำกัด
- ไม่จำกัดความยาวของข้อมูลที่ให้บริการ
- ให้บริการข้อมูลได้ 2 ภาษา ไทย - อังกฤษ
- สามารถปรับเปลี่ยนเมนูการให้บริการตามช่วงเวลาได้
- สามารถกำหนดหมายเลขของเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในแต่ละเมนูบริการที่ต่างกันได้
- แก้ไขเปลี่ยนแปลงข้อความเสียงได้ง่ายโดยผ่านทางเครื่องโทรศัพท์
- สามารถเชื่อมข้อมูลกับ Database ของลูกค้าเพื่อให้บริการข้อมูลแบบ Real Time หรือ Dynamic Information ได้ [Option]

VoiceXpert ได้รับการออกแบบโดยใช้เทคโนโลยีเปิด (Opened Technology) ทำให้สามารถเชื่อมต่อกับอุปกรณ์ ระบบข้อมูล และโปรแกรมต่างๆ ได้ ตัวอย่าง เช่น

- ODBC
- SQL
- TCP/IP
- TAPI

ระบบการแจ้งเตือน

Messages Notification System

VoiceXpert สามารถแจ้งให้ท่านทราบในทันที ที่มีข้อความเข้ามาถึงท่าน โดยการโทรศัพท์แจ้งผ่านสายสื่อสารต่างๆ เช่น ทำการจุดดวงไฟที่หัวเครื่องโทรศัพท์พิเศษ หรือแจ้งไปยังโทรศัพท์มือถือของเจ้าของ MailBox เป็นต้น ทั้งนี้ต้องขึ้นอยู่กับความสามารถของ PABX ด้วย



Messages notify system

- Individual notify assignment for each mailbox
- On/Off notify function can be made by user at anytime, anywhere
- Type of notify tools
 - Message Waiting Lamp (depending on PABX ability)
 - Special Dialtone Changing (depending on PABX ability)
 - All type of Mobile Phone

System Prerequisites

Personal Computer

- 🖥️ **CPU Pentium 4** 2.8 GHz or Higher
- 🖥️ **1 GB** RAM Memory
- 🖥️ **PCI Expansion Slot**
Depend on voice cards
- 🖥️ Hard Disk Drive **500 GB Minimum**
- 🖥️ CD-ROM Drive
- 🖥️ Monitor, Mouse and Keyboard
- 🖥️ Serial port interface
- 🖥️ Windows OS, XP, 7

Voice Card

- Supplied with the **VoiceXpert System**
- Number of Port is Determined by The Application and Telephone Traffic



Storage

- **14MB** of Disk Storage per an Hour of Voice Message

Telephone Line

- Extension Lines from the Telephone Switching System
- Number of Line is Determined by the Number of Voice Port

