

Serveur vocal

Définition du serveur vocal

Définition du "serveur vocal" :

Terme désignant un serveur informatique adapté à la téléphonie professionnelle.

Le serveur vocal est destiné à gérer automatiquement un grand nombre d'appels téléphoniques entrants et sortants.

Son rôle initial est de renseigner les appelants, par la diffusion de messages pré-enregistrés ou dynamiques, transfert d'appels, et d'une manière générale : La gestion intelligente et automatisée des appels.

Le serveur vocal Atrait Technologies est orienté pour la gestion :

- Appels entrants
- Appels sortants
- Suivi d'appels
- Routage
- Aboutement
- Transfert d'appels téléphoniques

Fonctions du serveur vocal

- **Borne d'information** : diffusion d'informations téléphonées, messages pré-enregistrés ou dynamiques via lien http.
- **Messagerie vocale**: orientation des appelants, enregistrement des coordonnées, attribution d'un numéro de Boîtes aux lettres.
- **Routage d'appels**: Accueil des appelants et orientation vers des interlocuteurs et opérateurs répartis géographiquement.
- **Emissions d'appels en grand nombre** : diffusion d'un message pré-enregistré ou dynamique.
- **Mise en relation des appelants**: Chat, Forum, conférence, duo direct.
- **Micro-paiement Internet** : Attribution d'un ticket via serveur vocal permettant d'accéder à tout ou partie d'un site internet.
- **Lien vers base de données** : Lien possible sur base de données distantes via requêtes ASP ou PHP, XML. Connexion sur site FTP, HTTP, HTTPS.
- **Automate d'appels**: Diffusion automatique d'appels, Emission sur alerte ou planifiée.

Secteurs concernés et applications possibles du serveur vocal

- **Sté de communication / Marketing** : Jeux, campagnes promotionnelles, service clientèle, sondage par téléphone.
- **Centre d'appels** : Gestion des appels entrants, gestion des files d'attente.
- **Ste Communication** : campagnes marketing et promotionnelles. Jeux et services téléphoniques gérés par serveur vocal accessible par numéro audiotel surtaxé...
- **Editeurs de logiciels** : Hot line, routage d'appels vocaux.
- **Constructeurs / Industriels** : Informations produits, accueil et orientation clientèle.
- **Ste d'animation télématique** : Messagerie vocale conviviale, dialogue en direct.
- **Radios et Chaînes Télévisées** : Jeux, standard jeux, concours, Quizz.
- **Fédérations sportives** : diffusion d'informations, renouvellement d'adhésions, rappel d'évènements sportifs.
- **Franchiseurs / Franchises** : accueil et orientation des appelants, évènements promotionnels.
- **Administration et collectivités** : Diffusion d'informations diverses et urgentes 24h / 24. Automates d'appels.

Dans votre entreprise :

- Avez-vous déjà évalué le taux d'appels entrants ne nécessitant qu'une réponse simple et standardisée ?
- Comment procédez-vous pour diffuser régulièrement, auprès de votre clientèle, les informations nouvelles et jugées importantes concernant votre entreprise, ses produits et services ?
- Actuellement, par quelle procédure les appels sont-ils orientés vers le bon interlocuteur ?
- Quel délai moyen demande cette mise en relation ?



- 1 Le client émet un Appel
- 2 Mise en relation avec le serveur Vocal ATRAIT Technologies
- 3 Choix à partir d'un code DTMF
- 4 Abouement vers une opératrice si sollicité

