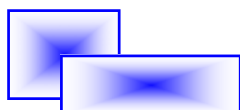


# Plate-forme IP Cameleon



## Serveur Vocal Interactif

### Contexte

Placé en général en amont du système téléphonique de l'entreprise, le Serveur Vocal Interactif (SVI) est en charge de répondre à la plupart des demandes des clients : demandes d'information, réservations, suivi de commande... Seuls les appels les plus complexes sont transférés aux agents. L'objectif d'un tel système est de permettre une meilleure productivité des employés, offrir un service efficace aux clients, et réduire les temps d'attente, les déplacements vers les guichets pour de simples informations,...

### Caractéristiques

Le principe du SVI est d'offrir une interface conversationnelle avec le client : un véritable dialogue où les informations fournies par le client sont immédiatement utilisées pour lui donner une réponse.

Les caractéristiques du serveur vocal interactif sont :

- Message de bienvenue personnalisable ;
- Gestion multilingue ;
- Identification de l'appelant par code client tapé ou par reconnaissance vocale ;
- Interrogation de bases de données pour identifier l'appelant ;
- Diffusion d'informations spécifiques ciblées ;
- Enregistrement de demandes particulières des clients pour leur traitement ultérieur automatisé ou manuel (par les agents) ;
- Transfert d'appel vers des agents appropriés.

Le service s'appuie habituellement sur les touches du clavier téléphonique pour permettre de naviguer dans les menus du SVI, mais il est également possible d'utiliser la reconnaissance de la parole. De même, les fichiers vocaux pré-enregistrés peuvent être remplacés par de la synthèse vocale. Cela permet de fournir du texte directement au SVI qui sera ensuite traduit automatiquement par le moteur de synthèse vocal pour être joué à l'appelant.

