

Gli attuali IVR offrono menù di opzioni preorganizzati in un albero statico. Tale menù, prescindendo dalle variabili che andremo di seguito ad identificare, viene presentato, sempre e comunque, nella medesima modalità. Determinati e determinanti fattori (quali ad esempio lo storico chiamate, la fascia oraria ed il periodo di erogazione) possono contribuire a migliorare la qualità del servizio offerto nonché la quantità delle richieste gestite. Elaborando opportunamente le variabili considerate, è possibile prevedere le principali e maggiormente ricorrenti richieste dei clienti, rendendo possibile la riorganizzazione dinamica dell'albero delle opzioni dell'I-IVR.

Abbiamo progettato un algoritmo di previsione applicabile ad Interactive Voice Response al fine di rendere questo strumento capace di effettuare previsioni "near real time" basandosi sulle richieste degli utenti, dando così vita ad una nuova generazione di risponditori automatici intelligenti: Intelligent – Interactive Voice Response.

Tecnologie di implementazione

L'implementazione dell'algoritmo di previsione da noi sviluppato può avvenire attraverso qualsiasi linguaggio di programmazione e su qualsiasi sistema operativo. Può essere integrato in applicazioni preesistenti o aggiunto ad esse come componente esterno (ad esempio CTI o CRM).

Dettagli sull'implementazione

L'Intelligent-IVR è composto di un servizio di sistema e di una interfaccia web per l'amministrazione delle funzionalità offerte dal servizio. L'I-IVR una volta configurato può operare "stand alone", gestendo, in assoluta autonomia, l'intera architettura dedicata al servizio di risposta. Il sistema può essere esteso a richiesta con funzionalità CRM. Può essere altresì integrato su piattaforme preesistenti (es. Genesys), oppure come software/firmware nativo su alcune tipologie di dispositivi (es. Avaya).

Previsione e gestione

Attraverso l'I-IVR, e mediante il rilevamento e l'analisi dell'andamento pregresso, la riorganizzazione dinamica del menù delle opzioni potrà essere gestita tramite regole (da definirsi di comune accordo) quali:

- raggiungimento di determinate soglie (temporali o numeriche, sino al singolo minuto o alla singola chiamata rendendo, di fatto, praticamente costante l'adeguamento del menù offerto);
- template precaricati sul software;
- manualmente (on site o da remoto) mediante un semplicissimo "drag & drop".

Tecrotronica S.r.l.

Quale che sia la modalità in uso, l'aggiornamento del menù avviene "a caldo", senza arresti nell'erogazione del servizio né fermi macchina; pertanto, nel caso in cui si realizzasse, durante il corso di una telefonata, la condizione di modifica dell'I-IVR, l'utente in linea continuerebbe ad usufruire del menù attivo all'atto dell'inizio della sua chiamata mentre per quella successiva, le opzioni verranno presentate secondo le nuove esigenze, contemporaneamente alle vecchie. Le opzioni costanti, che di solito non superano il 2-3% del totale, non saranno soggette a ricollocazione dinamica (ad esempio: messaggistica marketing, opzione operatore ed altre).

Modello previsionale

Il modello previsionale applicabile può variare in funzione dei diversi parametri utilizzabili per realizzare la previsione. Il rapporto tra tempo minimo di campionamento dei parametri e tempo di applicazione della previsione, così come la contemporanea esistenza di molteplici alberature attive, è determinato dalle caratteristiche hardware dei sistemi di rilevamento ed elaborazione dati e applicazione delle previsioni. Minimamente supportato a livello hardware, l'algoritmo è in grado di generare e gestire correttamente un'elevata molteplicità di alberature e messaggi, offrendo il più elevato standard di qualità dei servizi oggi disponibile sul mercato. E' possibile implementare il sistema a partire da semplici moduli statistici fino all'applicazione dei più sofisticati sistemi a rete neurale.

Applicabilità

L'architettura può essere applicata sia a livello locale, ovvero elaborando i parametri di rilevamento relativi ad un determinato I-IVR, sia a livello distribuito (a differenza dei sistemi tradizionali), ovvero elaborando i parametri di rilevamento di un "pool" di I-IVR, eroganti il medesimo servizio, dislocati su diversi siti operativi.

Vantaggi ottenibili

- Riduzione dei tempi superflui di navigazione nei menù opzioni
- Riduzione del tempo medio di durata delle chiamate
- Aumento del bacino di utenza servibile
- Riduzione dei costi per la gestione di servizi gratuiti per l'utente
- Modifica della struttura dei nodi in via autonoma e senza sospensione di esercizio