

In-VOICE®
Sistema de *Voice Mail*

INOV - Tecnologias da Fala

- O In-VOICE® é um sistema de *voice mail*, com o objectivo principal de fornecer um serviço de correio de voz.
 - ↳ Depósito de mensagens gravadas na caixa de correio de voz de um cliente.
 - ↳ Consulta da caixa de correio de voz (localmente ou remotamente).
 - ↳ Personalização da caixa de correio com uma mensagem de acolhimento própria.
 - ↳ Alteração do código de acesso (PIN).

↳ Recepção de notificação de novas mensagens:

- Por chamada a uma hora configurável pelo utilizador.
- Por SMS (localmente, via SMS-C, ou via MultiSERV®).
- Por EMAIL (localmente ou via MultiSERV®) com *attach* de voz (opcional).

➤ As características do In-VOICE® são:

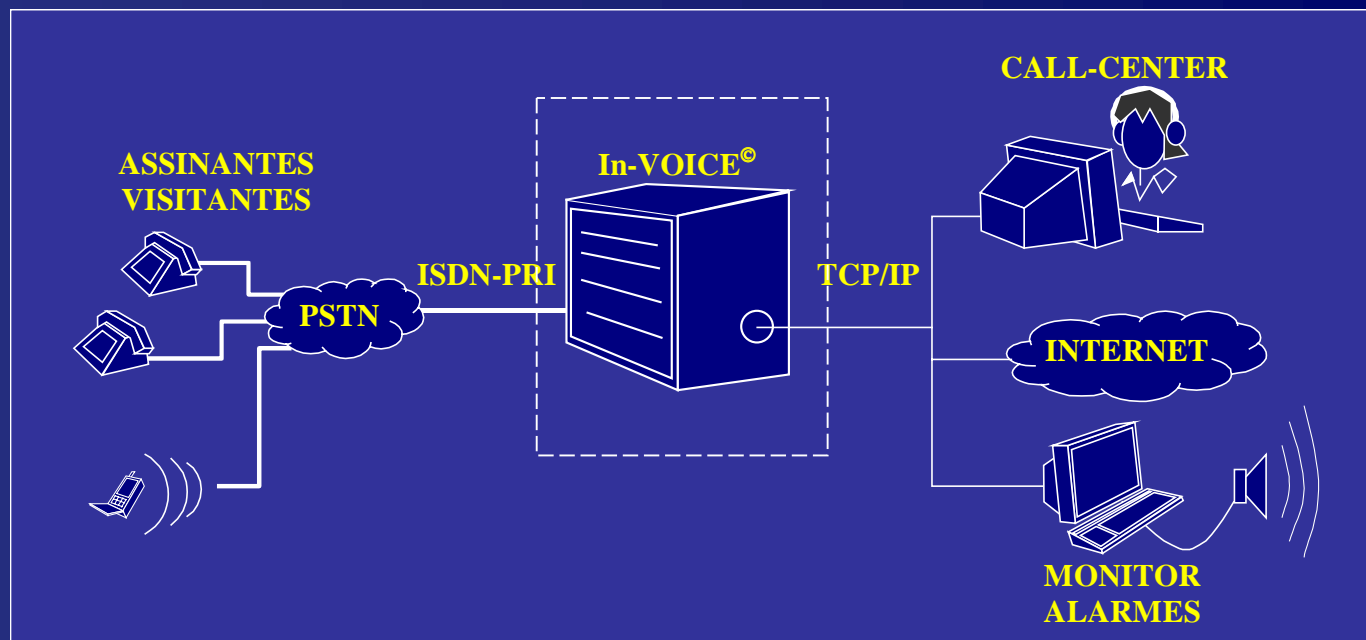
↳ **Escalabilidade** - O sistema pode suportar desde alguns milhares de caixas até vários milhões, sobre a mesma plataforma, incluindo o conceito de caixa múltipla (vulgarmente conhecida por family mailbox).

↳ **Interoperabilidade** - O In-VOICE® permite a interligação a equipamentos exteriores, como sistemas de facturação, gestão, ou alarmística, quer através de API's de programação quer através de programas completos de prestação de serviços, para serviços desde SMS até internet. Interliga por natureza com todos os sistemas do INOV, incluindo o SIMA® e o MultiSERV®.

- ➔ **Abertura** - A plataforma é baseada na comprovada plataforma IVR-Voz® do INOV, e por isso permite a integração de variados serviços IVR (e não só), que podem incluir reconhecimento e síntese de voz de diversos fornecedores no mercado. Dispõe de uma API e várias linguagens para programação de serviços que podem ser instalados remotamente.
- ➔ **Robustez** - O sistema é, por concepção, redundante e tolerante a falhas a diversos níveis, garantindo o fornecimento do serviço a 100% em casos de falha isolada.
- ➔ **Customização** - O In-VOICE® é capaz de se adaptar a requisitos específicos de cada ambiente em que funciona, desde as diferentes formas de recepção de chamadas até à interface com os utilizadores do *voice mail*, suportando diversas línguas de conversação em simultâneo.

➔ **Acessibilidade** - A plataforma é acessível por diversas vias para recolha de estatísticas e medidas, bem como para operações típicas de *call-center*, como fazer reset aos códigos de acesso. O estado da plataforma como um todo pode ser acompanhado visualmente no local e remotamente. Existem ainda diversas funcionalidades de provisioning, como criação e destruição de caixas quer em casos pontuais quer em lote (batch).

- Estas características combinam-se por forma a assegurar um serviço fiável, baseado em tecnologia de ponta, que pode evoluir conforme as necessidades da indústria das telecomunicações.



- A estabilidade do sistema foi já comprovada em situações reais, nomeadamente junto de operadores de telecomunicações como a MAXITEL, com dezenas de milhar de caixas em funcionamento.
- As ferramentas de *provisioning* foram também testadas, em integração com o Genebra, e as funcionalidades comprovadas.
- A integração com *call-center* foi também comprovada com a utilização em massa das ferramentas de desbloqueio de caixas em situação de “códigos perdidos”.
- Uma vez que o In-VOICE® foi desenvolvido sobre a plataforma IVR-Voz® do INOV, a sua modularidade foi já também comprovada por casos de sucesso como o SVIT 118 da Portugal Telecom, e os NST e CISVA para a TMN.

INOV-TF - *Voice Mail In-VOICE*®



In-VOICE®
Sistema de *Voice Mail*

Contactos

João Costa

Rua Alves Redol, 9

1000-029 Lisboa

Portugal

Tel: +351 21 310 04 44

Fax: +351 21 310 04 45

Email: Joao.Costa@inov.pt

Web: www.inov.pt