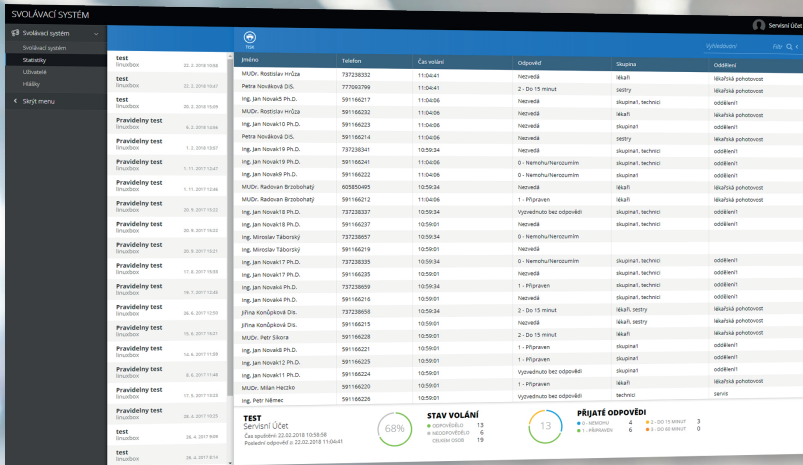


# AutoIVR

## AUTOMATICKÝ SVOLÁVACÍ SYSTÉM



test	Jméno	Telefon	Čas volání	Odpověď	Stupeň	Obsazení
test	MUDr. Rostislav Hořava	737238332	11:04:41	neodpověď	skupina1	ukázká pohotovost
test	Petra Nováková DS.	777892799	11:04:41	2 - Do 15 minut	skupiny	ukázká pohotovost
test	Ing. Jan Novák Ph.D.	591166217	11:04:06	neodpověď	skupina1, technici	odborníci
test	MUDr. Rostislav Hořava	591166232	11:04:06	neodpověď	skupina1	ukázká pohotovost
Pravidelný test	Ing. Jan Novák Ph.D.	591166223	11:04:06	neodpověď	skupina1	odborníci
Pravidelný test	Petra Nováková DS.	591166214	11:04:06	skupina1	skupiny	ukázká pohotovost
Pravidelný test	Ing. Jan Novák Ph.D.	737238341	10:59:34	neodpověď	skupina1, technici	odborníci
Pravidelný test	Ing. Jan Novák Ph.D.	591166241	11:04:06	0 - Nemohu/herezcentum	skupina1, technici	odborníci
Pravidelný test	Ing. Jan Novák Ph.D.	591166232	11:04:06	0 - Nemohu/herezcentum	skupina1	odborníci
Pravidelný test	MUDr. Radovan Brožovič	605850495	10:59:24	neodpověď	skupina1	ukázká pohotovost
Pravidelný test	MUDr. Radovan Brožovič	591166212	11:04:06	1 - Připraven	skupina1	skupiny
Pravidelný test	Ing. Jan Novák Ph.D.	737238337	10:59:34	Výzvednutí bez odpovědi	skupina1, technici	odborníci
Pravidelný test	Ing. Jan Novák Ph.D.	591166237	10:59:01	neodpověď	skupina1, technici	odborníci
Pravidelný test	Ing. Miroslav Táborský	737238357	10:59:34	0 - Nemohu/herezcentum	skupina1	odborníci
Pravidelný test	Ing. Miroslav Táborský	591166219	10:59:01	neodpověď	skupina1	skupiny
Pravidelný test	Ing. Jan Novák Ph.D.	737238335	10:59:34	0 - Nemohu/herezcentum	skupina1, technici	odborníci
Pravidelný test	Ing. Jan Novák Ph.D.	591166235	10:59:01	neodpověď	skupina1, technici	odborníci
Pravidelný test	Ing. Jan Novák Ph.D.	737238309	10:59:34	1 - Připraven	skupina1, technici	odborníci
Pravidelný test	Ing. Jan Novák Ph.D.	591166216	10:59:01	neodpověď	skupina1, technici	odborníci
Pravidelný test	Jitka Konečná Dr.	737238308	10:59:34	2 - Do 15 minut	skupina1, skupiny	ukázká pohotovost
Pravidelný test	Jitka Konečná Dr.	591166215	10:59:01	neodpověď	skupina1, skupiny	ukázká pohotovost
Pravidelný test	MUDr. Petr Štěpánek	591166228	10:59:01	2 - Do 15 minut	skupina1	ukázká pohotovost
Pravidelný test	Ing. Jan Novák Ph.D.	591166221	10:59:01	1 - Připraven	skupina1	odborníci
Pravidelný test	Ing. Jan Novák Ph.D.	591166225	10:59:01	1 - Připraven	skupina1	odborníci
Pravidelný test	Ing. Jan Novák Ph.D.	591166224	10:59:01	Výzvednutí bez odpovědi	skupina1	odborníci
Pravidelný test	MUDr. Miroslav Václavík	591166230	10:59:01	1 - Připraven	skupina1	ukázká pohotovost
Pravidelný test	Ing. Petr Hájek	591166226	10:59:01	Výzvednutí bez odpovědi	skupina1	skupiny

- rychlé obvolání velkého množství telefonních čísel
- interaktivita – okamžitá zpětná vazba
- komplexní řešení – SW, SLA, hovorné
- podpora API pro integraci se zákaznickým informačním systémem
- široké možnosti úprav na míru

Automatický svolávací systém je určen všude tam, kde je nutné informovat velké množství osob v krátkém čase. Kromě rychlosti je jeho výhodou také vysoká úspěšnost a efektivita, neboť volané osobě je přehráno hlášení s několika možnostmi, na něž musí odpovědět. Pokud by volaný neodpověděl nebo telefon nezvedal, bude volání automaticky opakováno nebo bude voláno na sekundární kontakt dané soby. V reálném čase tak uživatel získá informace o tom, kolik osob již bylo úspěšně kontaktováno a jak odpověděli. Nejčastěji je tedy řešení využíváno složkami IZS, městskými úřady, případně k marketingovým účelům, apod.

### SLUŽBA JE URČENA PRO

- nemocnice - traumaplán dle § 47 odst. 1 písm. d), e) zákona č. 372/2011 Sb.
- hasičské sbory
- marketingové a prodejní kampaně
- průzkumy veřejného mínění, dotazování
- informování obyvatel
- města, obce
- meteorologické ústavy

### VYSOKÁ DOSTUPNOST

- provoz celého řešení v cloudu
- zdvojené napájení, konektivita i další infrastruktura
- připojeno k páteřní datové a hlasové síti



## RYCHLOST SVOLÁNÍ

Rychlost svolání v závislosti na počtu kanálů:

	počet osob				
	50	100	250	500	1000
10 kanálů	4 min.	8 min.	19 min.	38 min.	75 min.
25 kanálů	2 min.	3 min.	8 min.	15 min.	30 min.
50 kanálů	1 min.	2 min.	4 min.	8 min.	15 min.
75 kanálů	1 min.	1 min.	3 min.	5 min.	10 min.
100 kanálů	1 min.	1 min.	2 min.	4 min.	8 min.
250 kanálů	1 min.	1 min.	1 min.	2 min.	3 min.

Pozn.: průměrná délka hovoru 45 sekund. Je možné zvolit libovolný (i vyšší) počet souběžných hovorů.

## GRAFICKÉ ROZHRAŇÍ

Řešení disponuje grafickým rozhraním, při jehož návrhu byl kladen důraz na rychlost a jednoduchost ovládání.

- » **víceúrovňové oprávnění**
  - superadmin / admin / volání / statistiky
- » **správa kontaktů a volacích plánů**
  - import z CSV
  - úprava z web GUI
  - hromadné operace
  - možnost nastavení více volacích plánů, například „traumatologie“, „chirurgie“ apod.
- » **statistiky**
  - kompletní historie: datum a čas, uživatel, výsledky a další informace
  - tisk výsledků: protokol se všemi náležitostmi pro archivaci
- » **hlásky**
  - správa vlastních hlásek
  - podpora vlastní definice IVR stromu pro ad hoc plány

## VÝHODY

- » **efektivita** – vysoká pravděpodobnost zastižení volaného díky:
  - více čísel u jednoho kontaktu (mobil, pevná, atd.)
  - automatické opakování volání, definice pravidel dle požadavků zákazníka
- » **interaktivita** – od volajícího získáváte ihned odpověď, kterou vybírá z vámi předem definovaných možností
  - podrobné informace o stavu volání: *nezvedá / obsazeno / neexistující číslo / zvolená odpověď*
- » **rychlost** – je dána počtem souběžných hovorů (viz tabulka)
  - rychlost srovnatelná s jinými způsoby svolávání, např. textovou zprávou
  - výrazně rychlejší než ruční obvolání, odpadá riziko překlepu

## DALŠÍ VLASTNOSTI

- » nahrání hlásek v profesionálním zvukovém studiu
- » součástí je servisní podpora a pravidelné testování
- » zákazník si volí počet souběžných hovorů
- » volitelně provoz na prostředcích zákazníka



## REFERENCE

