



Polsko-Japońska Wyższa Szkoła Technik Komputerowych unowocześniła swoją infrastrukturę teleinformatyczną instalując portal głosowy Primespeech. System jest dostępny 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu pod głównym numerem uczelni: (22) 58-44-500. W okresie sesji i rekrutacji portal głosowy przeprowadza około 500 rozmów dziennie, często po kilka rozmów równoległe.

Co zyskali studenci i pracownicy PJWSTK poprzez instalację portalu głosowego?

Przełączanie głosowe – koniec z pamiętaniem numerów wewnętrznych. Portal głosowy połączy rozmówcę do dowolnej osoby lub miejsca w szkole, które ma przypisany telefoniczny numer wewnętrzny. Wystarczy, że rozmówca wypowie frazę: „połącz z Janem Kowalskim”, albo „z dziekanatem poproszę”. System może rozpoznawać ponad 1000 miejsc docelowych w różnych przypadkach języka polskiego. Przełączanie głosowe redukuje ilość błędnych połączeń, które zdarzają się, gdy osoba dzwoniąca nie zna właściwego numeru wewnętrznego.

Serwis studencki – Zapewnia studentom telefoniczny 24-godzinny dostęp do ocen, planu zajęć, salda i numeru konta, statusu studenta jak i dowolnych innych informacji znajdujących się w bazach danych. Szybki i ciągły dostęp do informacji ma krytyczne znaczenie szczególnie podczas sesji egzaminacyjnej. Informacje są dostępne po zalogowaniu się PINem ustawianym indywidualnie przez każdego studenta.

Aktualne informacje – używając syntezy mowy portal głosowy informuje o najnowszych ogłoszeniach dziekanatu i aktualnościach szkolnych. Jest to dodatkowy kanał komunikacji dziekanatu i studentów. Gdy student nie ma dostępu do internetu i nie może osobiście przeczytać tablicy informacyjnej zawsze może zadzwonić do portalu głosowego i uzyskać świeże informacje.

Statystyki połączeń – intuicyjny system zarządzania portalem głosowym pozwala kierownictwu na dokładną analizę rozmów telefonicznych w uczelni. Ze statystyk wynika ile połączeń telefonicznych mają w różnym czasie poszczególne działy i osoby. Pozwala to kierownictwu w sposób optymalny podzielić obowiązki wśród pracowników.

Prestiż – uczelnia posiadająca portal głosowy jest postrzegana jako nowoczesna instytucja. Prestiż i funkcjonalność portalu głosowego pomagają uzyskać przewagę nad konkurencją.

Portal głosowy Primespeech to system IVR wyposażony w technologie rozpoznawania mowy i syntezy mowy. Osoba, która zadzwoni do portalu głosowego może za pomocą krótkich, mówionych fraz wybrać interesującą ją opcję. Portal głosowy może prowadzić równoległe wiele rozmów i być dostępny przez 24 godziny na dobę. Dzięki najnowszym technologiom głosowym portale głosowe pozwalają automatyzować wiele procesów, które normalnie wymagałyby zatrudnienia konsultanta telefonicznego. Portal głosowy redukuje koszty przedsiębiorstw równoległe podnosząc satysfakcję klientów z usługi.

Przykładowe zastosowania portali głosowych:

Infolinie i Działy Obsługi Klienta

- Automatyczne udzielanie informacji na najczęściej poruszane problemy i pytania.
- Odciążenie operatorów i znaczna redukcja kosztów prowadzenia infolinii.
- Przeprowadzanie anonimowych ankiet sterowanych za pomocą głosu, a nie naciskanych klawiszy.

Prywatne Szpitale i Przychodnie

- Automatyczna rezerwacja wizyt.
- Pozwala pacjentom zalogować się przez telefon i sprawdzić swoje wyniki badań, umówione wizyty, historię choroby.
- Głosowe przełączanie do odpowiedniego pracownika lub działu, zamiast wybierania numeru wewnętrznego.

Urzędy

- Odciąża urzędników i pozwala dokonywać niektórych formalności w sposób automatyczny przez telefon.
- Portal głosowy rozpoznaje w jakiej sprawie dzwoni klient i przełącza do odpowiedniego działu lub urzędnika.

Sieci Kin

- Automatyczna infolinia, która pozwala odsłuchać repertuar filmów i zarezerwować bilety.

**PRIME
SPEECH**

Speech technologies ready for prime time

Kontakt:

ul. Adriatycka 5
02-761 Warszawa
tel. +48 601-703-978
e-mail: biuro@primespeech.pl
www: www.primespeech.pl



- Aby wybrać film wystarczy powiedzieć jego tytuł – nie trzeba czekać na odegranie całej listy, aby wybrać film tonowo.

Firmy Produkcyjne i Transportowe

- Automatyczne zlecenie wysyłki na konkretny adres.
- Śledzenie postępu w transporcie danego artykułu.
- Automatyczne sprawdzanie dostępności towaru w magazynie, jego ceny, ilości sztuk.
- Automatyczna aktywacja produktów przez telefon.

Banki i Instytucje Finansowe

- Lokalizacja najbliższego bankomatu na podstawie adresu, który powie klient.
- Dostęp do swojego konta 24/7. Portal głosowy może informować o saldzie konta, dokonanych przelewach, dostępności kredytu, odgrywać oferty promocyjne.
- Aktywacja kart płatniczych przez telefon.
- Modyfikacja swoich danych przez telefon: zmiana hasła, zmiana adresu, czy numeru telefonu.
- Stworzenie dodatkowego kanału komunikacji, poprzez który klienci mogą samodzielnie zarządzać swoim kontem.

Przedsiębiorstwa Komunikacyjne

- Automatyczna informacja o rozkładzie jazdy pociągów i autobusów.
- Rezerwacja biletów lotniczych.
- Informacja o taryfach przewozowych i ulgach.

Szkoły Wyższe

- Przełączanie głosowe do wszystkich pracowników i działów – koniec z numerami wewnętrznymi.
- Telefoniczny portal studencki - informacje o ocenach, planie zajęć, zaległościach w opłacaniu czesnego, statusie studenta...
- Informacja o najnowszych aktualnościach i ogłoszeniach dziekanatu.