

ACD (Automatic Call Distribution/Distributor)

il servizio di gestione di chiamate inbound che si occupa di riconoscere il traffico entrante e, mediante accesso a una base dati, recuperare informazioni sul cliente per fornirle all'operatore o all'agente. A livello statistico consente di generare report indicativi sui volumi di traffico e sui livelli di servizio del Call Center.

ASR (Automated Speech Recognition)

acronimo che indica un sistema di riconoscimento vocale per la navigazione del call flow via voce. Unito a un sistema IVR consente interrogazioni a database in maniera completamente automatica e indipendente dall'intervento di un operatore.

CTI (Computer Telephony Integration)

interfaccia di connessione che consente di unire il mondo "voce" a quello "dati", con lo scopo di integrare funzionalità di analisi del traffico di un Call Center e offrire funzionalità avanzate di gestione voce/dati.

IVR (Interactive Voice Response)

sistema di risponditore automatico per il trattamento iniziale delle chiamate. Mediante l'erogazione di messaggi vocali preregistrati o sintetizzati da testi si occupa di direzionare il chiamante in menu di selezione al fine di ottimizzare la gestione del traffico telefonico.

TTS (Text To Speech)

modulo di sintesi vocale per la "traduzione" di file in formato testuale in messaggi vocali forniti all'utente.