MAGNATE 神奇 eTelephone Technology

e 化辦公電話機　企業進化的第一選擇

IVR3000

電腦加值語音整合系統

系統簡介

一、系統概說

本電腦語音信箱系統除具有語音自動總機及語音信箱功能外，並可結合傳真回覆系統及電話計費系統…等多項加值系統於同一套電腦內；而不需架設多套電腦構成客戶之多項功能達成之要求。

1. 智慧型全功能語音信箱

當語音總機將電話轉接至分機人員，而該人員忙線或離開座位時，可選擇在語音信箱中留言或留電話號碼。當信箱有留言或留電時，系統則會立即通知信箱主人，其通知方式可依照各行業需求而彈性設定。聽完留言後可自行更改、刪除、加錄附註語及將該留言轉留給其他相關人員。

2. 企業專屬語音查詢

每天有好幾千萬筆的重要決策與商品買賣透過電話系統來完成。電話是各企業與客戶溝通的橋樑，語音服務更是客戶第一接觸的感覺，影響客戶對公司評價。透過簡單的電話按鍵進行互動，來選擇所需要之服務。透過多層次的樹狀語音查詢系統，來電者可聽取要查詢之語音內容，例如:貨款查詢、學校成績查詢、訂票訂位查詢、維修產品進度查詢、問卷調查系統、催帳系統…等等。語音流程可依客戶需求彈性設計，內容宣告語亦可隨時增修。

3. 傳真回覆系統

透過文字敘述或表格圖形的呈現可替補語音宣告上的不足，傳真回覆可將公司產品目錄、公司簡介、活動訊息、專用表格…等文利用傳真之方式供來電者索取。使用者只要透過 IVR 的語音引導，即可索取資料提供客戶更完整的服務。

4. UMS 訊息整合系統

Mail To E-mail

當語音信箱有留言或留電時，可透過 UMS 訊息整合系統，信箱主人可以隨時隨地透過區域網路或 Internet 來聽取留言。也就是將此通留言訊息利用 E-mail 方式將留言轉發到該分機主人的郵件信箱，分機主人可直接在收取 E-mail 時從電腦上聽到該通留言。並傳送回條給 IVR 做熄留言燈及刪除留言之動作，免去重覆聽取之困擾。UMS 訊息整合系統提供使用者於出差、旅行時，掌握即時留言的最佳利器。

Fax To E-mail

功能是將收到的傳真文件依各信箱主人所設定的 Mail Address 將檔案以附加方式寄送至所屬的信箱主人手上，即時掌握最新傳真訊息，且不會造成紙張的浪費，且無須安裝任何工具即可以 WINDOWS 系統的工具直接開啓檔案。

5. 話務自動分配

IVR 語音加值系統可透過與客戶雙向溝通功能，辨識客戶等級及根據語音流程將此通電話轉接該專屬之服務人員，專屬人員如忙線或離開座位時可由指定之代理人接聽。

6. 電腦語音查榜系統

IVR 電腦語音查榜系統可配合如 SQL、ORACLE、INTERBASE 等資料庫，直接讀取資料，並將文字或數值透過 TTS 軟體功能，以語音模式播放。適用如學校之語音查榜、學生成績查詢、證券業之基金查詢等。

7. 電腦語音訂票系統

IVR 電腦語音訂票系統可事先規劃好票區、售價、可銷售之張數…等，事先建檔供訂票時使用，並開放給民眾利用電話撥入系統訂票預先訂票。

8. 電腦語音訂貨系統

IVR 電腦語音訂貨系統可透過電話撥入系統後，利用電話按鍵輸入客戶代碼及密碼後；即可透過電腦語音訂貨系統，輸入所需訂購之產品編號及數量；語音系統即會將客戶所訂購之資料寫入資料庫，供查詢、列印及派送…等後續作業。

9. 電腦語音報備系統

IVR 電腦語音報備系統，乃是結合保險業及信用卡發卡銀行之業務結合而成的一套多功能語音報備系統，本系統提供信用卡客戶利用語音報備系統輸入信用卡卡號、身分證字號、出國日期、與回國日期…等資訊，由系統將客戶報備之資料寫入資料，供查詢、列印…等功能。

二、適用對象

•證卷、期貨行業
•航空公司管制中心
•軍、警單位
•銀行金融服務業
•企業客戶服務中心
•保全公司管制中心
•信用卡服務中心
•國家安全單位
•一般公司行號

三、代表性客戶

•立法院
•廉政署(北區 & 中區 & 南區)
•金融管督管理委員會
•金融聯合徵信中心
•台灣證交所
•財政部國稅局(中區 & 高雄)
•財政部中央印製廠
•交通部公路總局
•內政部戶政司
•勞委會中部辦公室
•勞委會職訓局
•台北市議會
•台北市中山區戶政事務所
•台北市北投區戶政事務所
•台北市南港區健康服務中心
•新竹縣政府
•新竹地方法院
•台南市議會
•鶯歌陶瓷博物館
•行政院衛生署雙和醫院
•台大醫院(虎尾院區)
•台北市立萬芳醫院
•台北市立聯合醫院(仁愛&松德)
•台北醫學大學附設醫院
•高雄市立聯合醫院
•台灣電力股份有限公司
•台灣水泥股份有限公司
•中國石油股份有限公司
•台灣積體電路(竹科 & 南科)
•台塑石化(麥寮廠)
•奇美電子
•台灣諾華
•群光電子
•住華科技
•TUV 台北德國萊因
•穩懋半導體
•聯亞科技
•昱晶能源
•華上光電
•華冠電子
•住華科技
•台灣卡西歐
•技嘉科技股份有限公司
•台灣 NEC (新竹分公司)
•台灣尼康精機股份有限公司
•第一銀行
•華南銀行
•聯邦銀行
•台北富邦銀行
•法國巴黎人壽
•國寶人壽
•保德信人壽
•中國信託人壽
•宏遠證券
•瀚亞投信
•日盛證券
•礁溪老爺大酒店
•福華大飯店
•花蓮悅來飯店
•煙波飯店(新竹 & 花蓮)
•台北花園酒店
•The One 南園
•福華長春名苑
•新竹福泰飯店
•新竹迎曦飯店
•高雄金典酒店
•高雄蓮潭會館
•華泰王子大飯店
•日月行館
•墾丁山莊
•慶泰大飯店
•全民電視公司
•MTV 音樂電視頻道
•國立台北醫學大學
•國立台南藝術大學
•國立高雄第一科技大學
•國立高雄餐旅大學
•高雄市立鳳西國中
•台北市立建國中學
•台北市立教育大學
•中國文化大學
•慈濟大學
•吳鳳科技大學
•銘傳大學金門校區

四、系統特點

1、語音卡特點：

每一路語音迴路均具有一個高速數位訊號處理器，能監視各種交換機及各電信業所提供之電信訊號，能監視各種交換機及電信局訊號如忙線、撥號、回鈴音等訊號並與之相容，並可於語音播放同時偵測到來電者輸入的 DTMF 按鍵碼及掛斷訊號。並能執行自動總機功能、語音查詢功能及提供語音信箱留言等多項服務功能。

2、適用各種交換機(PBX)：

系統整合各種交換機的類比式分機線路訊號及交換機資訊整合作業。

3、可提供多組信箱：

本系統須至少可設定 10000 個以上信箱號碼(分機號碼)，並可配合分機或座位更動時靈活運用。

4、可擴充至 64 個語音迴路 & 留言基本時數 3000 小時以上 & 分機信箱 10000 組以上：

本系統最大容量能擴充到 64 個語音迴路並能提供 3,000 小時以上之語音儲存容量及 10000 個信箱以上，並可依客戶需求於日後擴充如傳真回覆、互動語音查詢等功能時可直接購卡及軟體作升級而無須更換機體。(語音卡板每片實際收容八迴路)

5、信箱分機等級設定：

信箱等級至少可分爲 10 種服務等級，每個等級至少可設定不同的總留話通數，每通留言的秒數。

6、本系統具備遠端電話維護功能，各項系統參數例如：

(1). 更改語音宣告內容

(2). 更改系統監督人密碼

(3). 更改人工總機或值班分機設定

(4). 新增分機、刪除分機

(5). 修改分機等級功能

7、不需停機，則可線上維護：

本系統具備線上維護(ON-LINE Maintenance)的功能，能在不停機狀況下增闢語音信箱、修改服務等級、修改轉接的分機號碼，以避免不必要的停機，換句話說並不會影響自動總機正常接聽電話狀態。

8、簡易操作維護：

本系統具備中文處理能力，有中文操作畫面，能做中文輸入建檔，以方便訓練、學習及維護。

9、企業專屬語音查詢：

本系統能選用語音查詢功能，並能選擇樹狀式或題庫式架構，或樹狀、題庫混合式架構。

10、線上索取資料或輸入傳真電話回傳方式：(需搭配傳真回覆系統)

傳真回覆可提供線上索取資料及輸入傳真電話回傳方式。

11、網路更新作業：

可透過企業內部網路更新修改傳真文件資料。

五、系統功能/自動總機、語音信箱

1、24 小時自動總機功能

24 小時自動接聽外線來話並宣告公司進線招呼語，自動總機應答後可依實際需求設定多種語系供來電者選擇，並具備語音查詢及語音信箱功能。

2、多家公司進線問候語功能

系統支援多家進線宣告模式，可依不同的進線代表號做個別招呼語之宣告，讓多元化經營的企業彈性運用。(本功能僅供單一辦公地點使用)

例如：82269688 為神奇公司統一代表號，當客戶撥打 82269688 時系統會宣告「神奇您好，請直撥分機號碼……」，而 0800 為神奇客服專線時，當客戶撥打 0800 專線時，系統則會宣告「您好，這裡是神奇客服中心…」。

3、資訊整合功能

可支援交換機之 MCI (RS232/TCPIP)整合軟體功能，無須將語音 PORT 單獨切換作不同公司語音宣告；透過 MCI 提供之資訊可直接作不同公司語句宣告之運用。

4、多時段語音宣告功能

系統預設提供上班、下班及午休、假日等四種時段不同的公司問候語，並可依所設定的時間表自動切換語句之播放，另本系統提供臨時宣告語之運用讓管理人員透過電話撥入經過密碼驗證後啓動或關閉該項功能。

5、臨時宣告語設定功能

系統提供臨時宣告語設定功能，當遇到 特殊假期 或 臨時颱風假 等狀況時，企業人員可利用電話撥入系統直接進行臨時宣告語錄製，並即時啓動臨時宣告語功能，則當有進線時系統將會宣告已啓動之臨時宣告語內容。例如：因颱風來襲本公司休假一天，造成您的不便懇請見諒。

6、語系選擇功能

系統提供語系選擇功能，可依企業業務需求提供多種的語系服務模式(國、英、客、台、日等)，以便來電者一開始就可選擇所要聽取的語言。例如：在問候語中宣告 ： 國語服務請按 ”1”、For English service please press “0” 。

7、行事曆設定功能

系統提供行事曆之設定功能，企業可依公司頒佈之行事曆進行系統之假日設定功能，例如：1/1 元旦、10/10 國慶日。

8、部門分機索引功能

系統提供部門分機查詢功能，讓來話者可在語音宣告中直接選擇部門索引代碼，再由系統直接轉接至部門分機功能，當來話者未輸入分機號碼時，可設定是否要轉給總機小姐服務或切斷外線避免系統外線被佔用而影響公司之正常運作。

9、分機號碼宣告功能

自動總機系統可提供號碼回應功能，當來話者輸入分機號碼時，系統能在電話轉接至分機前先宣告欲轉接之分機號碼。

10、分機轉接功能

當分機轉接成功後，來話者即可立即與分機人員通話，但若來話者所輸入的分機號碼不正確時，系統將提示來話者重新輸入分機號碼(次數可設定)，並可選擇轉接總機人員服務。

11、指定轉接功能

特殊分機可經由語音系統設定內線轉接模式，可將特定分機轉至指定分機接聽。

12、夜間總機或值班人員分機設定功能

下班時段可設定某一分機爲夜間總機（如警衛室或值夜室)，若來話者未輸入任何號碼時，亦可設定自動轉給該分機，或作強制拆線之動作避免外線佔線。)

13、公用信箱留言功能

可設定虛擬信箱作爲公用的留言信箱，以供特殊狀況或特定時段之客戶留言使用（如下班、特殊假日時段之客戶留言信箱)，且管理者欲進入系統聽取留話時須輸入該虛擬信箱之正確的密碼才能聽取留話，具有密碼管控功能。

14、分機信箱等級功能設定

系統至少提供 10000 個信箱，最多可擴充至 60000 個信箱。另外系統分機依服務等級區分爲「有留言等級」及「無留言等級」等，可依分機主人之業務需求進行設定，系統會自動分辨分機是否有留言功能來提供不同的引導語。

15、分機留言、留電功能

分機在通話中或無人接聽時，系統會以語音引導來電者選擇留言、留電話號碼、或輸入其他分機號碼，或轉接總機人員；若來電者選擇留言功能，將會進入信箱進行留話，來話者可重聽、重錄自己的留話，亦能選擇取消留話，但若來話選擇留話後卻直接掛斷電話時，系統會自動將該留言儲存並進行點燈通知信箱主人。

16、信箱管理功能

每一個信箱都有密碼把關，要進入信箱聽留話或修改設定，必須先輸入正確密碼，系統才能允許進入。信箱密碼可自行設定，信箱主人可隨時利用電話撥入系統更改自己的密碼。

17、新留言通知功能

當分機一有留言或留電且交換機有支援啓動留言燈功能時，系統能配合點燈，並且可依需要設定點燈通知之次數，提高處理工作之時效。另外可依需求加購 mail to E-mail 功能，利用 E-mail 通知信箱主人。

18、留言傳送功能

信箱主人聽過留言後，可將留言再轉送給其他信箱，亦可選擇刪除該通留言，或是保存爲舊留言。另外，也可針對該通留言錄製備忘語句內容再轉送給其他信箱(系統會自動合成一筆留言)，且被叫方於聽取內線留言時，系統可告知留話者之分機(信箱)號碼。

19、主人招呼語錄製功能

提供主人招呼語錄製功能，分機主機可利用電話錄製個人 忙線 或 無人接聽 招呼語，當該分機忙線或無人接聽時，系統會自動播放已錄製好的主人招呼語，並引導來話者至個人信箱進行留言。

20、分機勿干擾功能

提供分機勿干擾功能，當分機主人外出或不方便接聽電話時，可利用電話錄製個人勿干擾招呼語，並即時啓動勿干擾功能，則當有電話轉接至該分機時，系統就會自動播放已錄製好的勿干擾主人招呼語，並引導來話者至個人信箱進行留言。

21、CTI SERVER 整合功能 (選購軟體)

透過與客服系統的整合，來電者資料經由 IVR 系統判別後，當客服人員接起來電者電話時，電腦螢幕就會立即顯示客戶的基本資料網頁內容，達到 SCREEN POPUP 的功能。

六、系統功能/信箱主人專屬功能

分機主人專屬功能只有分機使用者才有權利使用，每支分機使用者欲執行以下功能時，需先輸入分機密碼，密碼確認無誤後才可進行以下的電話功能查詢或設定或直接聽取信箱留言或留電，防止個人電話留言被竊聽，提高個人資料的隱私權。

1、聽取/刪除新留言：

每一分機信箱可自行聽取或刪除新留言；於使用者聽取時會播放新舊留言通數及留言之日期及時間。

2、聽取/刪除舊留言：

每一分機信箱可自由聽取或刪除舊留言。

3、查詢電話號碼記錄：

客戶在信箱中所留下的電話號碼可作查詢。

4、刪除電話號碼記錄：

客戶在信箱中所留下的電話號碼可刪除。

5、重要留言傳送：

個人信箱中之留言可傳送給其他相關人員。

6、留言附加註記傳送：

信箱主人於聽完留言時，可加錄一段語句後合併成一個留言，再作傳送給其他信箱之功能。

7、錄製主人招呼語：

分機主人可依實際情形做各項不同的招呼語設定，以達到親切的服務目的。

8、設定分機密碼：

密碼可提高私密性，防止留言內容被竊聽或設定被更改。

9、外撥呼叫設定：

可自行設定聯絡工具，選擇大哥大、一般電話或呼叫器，使語音系統能在主人信箱中有留電話號碼或留言時自動通知信箱主人，以達到迅速確實通知之要求。

10、熱線轉接設定：

設定電話跟隨，讓您不管身在公司何處皆可接到電話。

11、設定勿干擾：

分機主人不想接任何電話時，可設定勿干擾，則電話進線時會自動播放主人招呼語，並引導至個人信箱作留言功能。

七、系統功能/傳真回覆 (選購軟體及介面卡)

1、傳真回覆之文件可透過轉檔程式將使用 Microsoft word 編輯之文件資料或表格轉成傳真文件格式，置於系統內提供客戶索取。

2、傳真報表管理可加強對客戶服務品質之提升，透過報表可統計來電索取資料之次數及傳真成功與失敗之報表，並可將傳真失敗之電話資料自動轉爲傳真資料重傳或透過人工連絡確認傳真號碼之正確與否。

3、可透過區域網路將資料直接轉存至主系統作資料之更新與修訂。

4、傳真架構採樹狀結構方便增加或修改。

5、提供語音查詢之功能，引導使用者操作以減低操作之困難度。

八、系統功能/UMS VM To E-mail 訊息整合 / WEB UMSS

1、留言信箱另可具有 UMS 整合功能，將留言轉換成一般音效軟體及音效卡可播放之檔案，傳送至信箱主人指定之 Email 電子信箱內;可直接以公司內部 email 帳號作設定，無須專屬特定建置 Mill Server(如 Exchange Server/Lotus Node)。

2、WEB UMSS 系統可透過 IE 網頁直接登入主機系統經過帳號/密碼之檢查確認正確後,即可直接於網頁上作個人密碼變更、聽取留言(直接於網頁上播放)或留電檔等訊息且每一個信箱可自行設定 Email 帳號 (可設不限組之 Email Adreess)。

3、可進行雙方溝通模式，於收到電子郵件時點取回條之動作，通知 UMS 系統自動將留言燈熄滅及刪除留存之語音信箱內容。

九、系統功能/UMS FAX To E-mail 訊息整合 (選購軟體)

1、語音信箱系統具有傳真信箱功能，可提供 9999 個傳真給不同分機個別使用。

2、留言信箱具有 UMS 整合功能，將信箱留言轉換一般音效軟體及音效卡可播放之檔案，傳送指定之電子信箱。

3、傳真信箱須具有 UMS 整合功能，將傳真信箱之傳真文件轉換一般圖檔傳送至指定之電子信箱。

4、可設定多個公共傳真信箱當傳真信箱，有傳真文件時可自由系統指定網路上的網路印表機立即列出文件。

5、系統可擴充將來電之語音留言傳送至資料庫上指定之語音信箱存放，再透過 SMTP 通訊協定發送語音郵件通知（HTTP Link）至語音信箱關聯之電子郵件信箱，並同步以分機點燈之方式通知使用者。

6、至少可提供 100 組以上傳真郵箱號碼，並可作無紙接收、傳真公佈欄等服務。

十、維護管理功能

1、能顯現出各線路運作狀況、分機資料及系統管理等多項功能。

2、能顯示出線路運作的真實 (Real-time) 狀況，至少有語音槽位目前正在工作之狀態顯示。

3、管理畫面的設計，以 MENU 的方式設計，以方便管理者操作。

4、維護程式及系統爲中文畫面，以方便管理人員操作。

5、分機管理功能包含：信箱號碼、信箱等級、信箱密碼、實際分機號碼、點燈分機號碼及分機使用狀態等相關設定，管理者可透過其權限看到該信箱之所有設定值等，以防人員離職後因未交接而使下一使用者無法使用之困擾。

6、提供分機信箱等級管理、假日設定、及系統工作模式設定等功能，管理者可於管理程式中管理進行資料管理及參數設定。（進入管理程式須先輸入管理者密碼）

7、管理程式具備密碼管控功能，必須通過密碼驗證才能進入系統進行操作，並提供了管理程式密碼及錄音管理者密碼設定功能及一般分機管理功能。

8、可透過遠端遙控軟體維護作業以確保系統資料之更新或維修之作業時間之即時性。