

Serveur Vocal Interactif



Équipez votre entreprise d'un serveur vocal interactif performant pour proposer un accueil moderne et optimisé à vos contacts, 24h/24 et 7j/7, tout en gagnant en productivité et en diminuant les coûts de fonctionnement.

La solution Sibilo Voice

Serveur Vocal Interactif de dernière génération. Utilisant le langage VXML, il permet de créer des services vocaux. Il peut être associé à des modules de synthèse et/ou de reconnaissance vocale.

- Nombre de voies illimité (architecture multi-IVR)
- Reconnaissance vocale (ASR) et synthèse Vocale (TTS)
- Récupération des numéros de l'appelant et de l'appelé
- Pilotage à distance : administration et supervision via Web
- Statistiques : en temps réel et rapports d'activité.

Qu'est-ce que le VoiceXML ?

Également appelé VoiceXML (Voice eXtensible Markup Language), il s'agit d'un langage de création d'applications vocales. Créé en 1999, le VXML est issu de la fusion de plusieurs langages propriétaires élaborés par les grands équipementiers en télécommunication tels que AT&T, IBM, Lucent, Motorola...

La première version de ce langage a été adoptée par le W3C, en mai 2000.

Le VXML est désormais le standard industriel incontournable pour le développement des services vocaux.

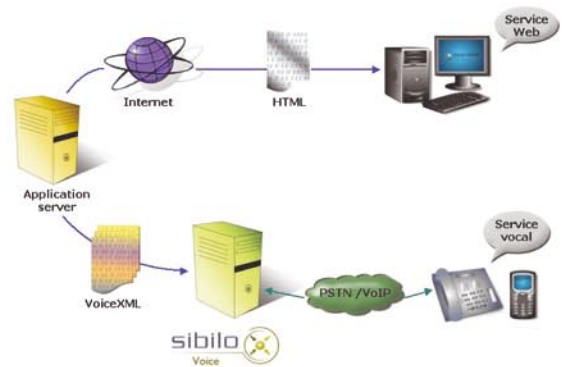
Les avantages de Sibilo Voice

- **Souplesse** : Sibilo Voice offre de grande possibilités de paramétrage et de configuration pour s'adapter aux besoins de votre entreprise ;
- **Rapidité** : développement et mise en place ultra-rapides ;
- **Accessibilité** : la création du portail vocal ne nécessite aucune compétence particulière ;
- **Evolution** : vers une solution de centre de contacts telle que Sibilo Contact Center ;
- **Intégration** : dans votre système d'informations ;
- **Indépendance** : indépendant des systèmes de téléphonie existants (standard téléphonique) ainsi que des fournisseurs de synthèse et reconnaissance vocale. Sibilo Voice est l'une des rares solutions à supporter en simultanément l'accès à différents moteurs depuis le même SVI.

Spécifications techniques

Natif VXML

Contrairement à d'autres solutions, Sibilo Voice dispose **nativement** des fonctionnalités de développement des portails vocaux avec le langage VXML. Ce langage standard offre une **large compatibilité** et permet d'intégrer votre service vocal à l'existant. De plus, VXML propose de nombreuses fonctionnalités qui sont disponibles sur Sibilo Voice. Les plus prisées étant la reconnaissance et la synthèse vocales. **Sibilo Voice s'intègre directement aux solutions centres de contacts de dernière génération telles que Sibilo Contact Center.**

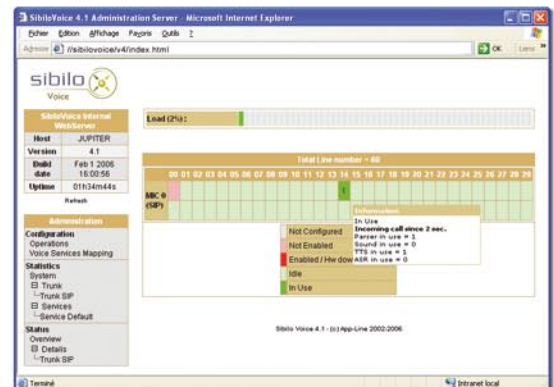


Fonctionnement du VXML

Supervision & Administration à distance

Grâce aux modules d'administration et de supervision distantes en mode Web, il est possible d'administrer et de superviser Sibilo Voice à distance.

- Limitation du nombre de voies par service
- Trace des pages VXML en cours d'exécution
- Habilitation des utilisateurs (3 niveaux)
- Alertes (saturation, défaillance réseau téléphonique, erreur de pages VXML.)
- Arrêt et démarrage progressif...



Interface d'Administration / Supervision

Statistiques & Rapports d'activité

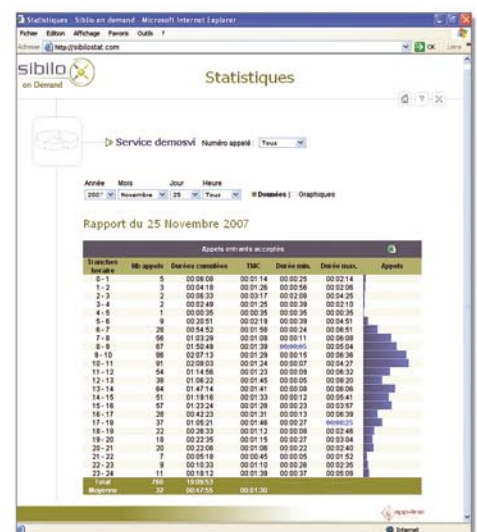
Sibilo Voice vous fournit des statistiques de deux types :

Statistiques à chaud – en temps réel

Il s'agit de clichés instantanés des situations du serveur : état et nombre de voies (occupées, libres, entrantes, sortantes), type d'appel (entrant ou sortant), durée d'appel, page VXML en cours...

Statistiques à froid

- Horaire : durée moyenne, minimale, maximale d'appel
- Volumétrie : nombre d'appels, nombre de voies, pointe de trafic
- Exportation format CSV et PDF
- Requête d'analyse pour affiner des périodes
- Extraction en mode batch.



Statistiques d'appels entrants

Spécifications techniques

Compliance

- Voice XML 2.0 and 2.1 <http://www.w3c.org/Voice>
- Main features : Caller Id, Called Number, Menus, Pre-recorded voice prompts
- Test to Speech (SSML 1.0)
- DTMF support
- ASR support (SRGS 1.0)
- Bargein (voice prompts can be interrupted upon user entry).
- Call transfer (bridged, blind or consultation)
- Information collected from callers can be submitted to remote web servers
- Additional VoiceXML <object .../> tag for : Session recording, Session records and Built-in statistics
- Supported sound format : CCITT A-Law and μ Law 8 kHz / 8 bits / mono. PCM 8kHz / 16 bits / mono.

VoIP

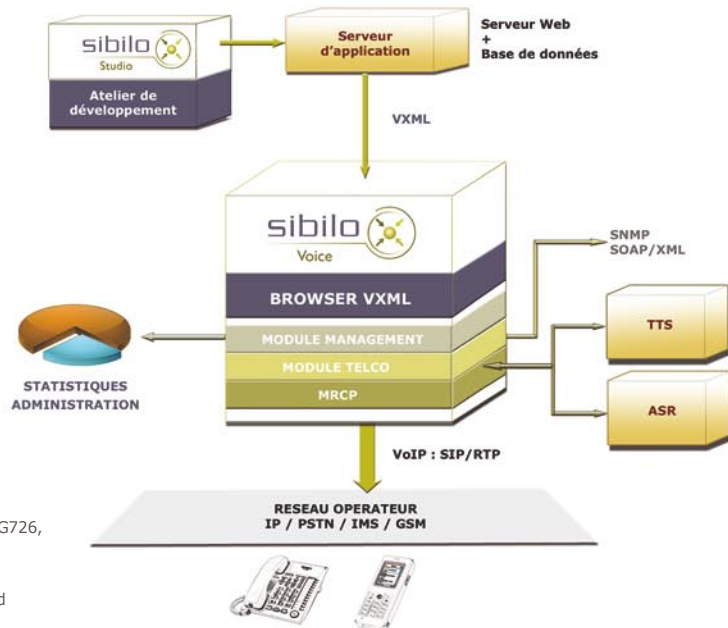
- SIP (RFC 3261)
- RTP (RFC 3550, part of RFC 2833)
- Supported CODECs : iLBC, G729a, Speex (Windows only), GSM 06-10, G726, PCMA, PCMU
- Can use SIP Proxy for outgoing call
- Can use SIP registrar in order to register user defined name for specified domain name
- Can be used a pseudo registrar
- DTMF detection outband (RFC 2833 RTP Payload or RFC 2976 SIP Info), inband
- Voice Mail detection
- Echo Canceller.

Administration - Supervision

- XML format for all configuration files
- Configurable Internal cache
- Rotating log :
 - Remote supervision through a simple Web browser: graceful shutdown, hard stop, graceful restart, hard restart, log activation, remote logging, service creation, recording session management.
 - Full Recording
 - SNMP Agent available to access information MIB*
 - SOAP interface available. All information from HTTP interface can be accessed*
 - Live statistics : Cumulative counters for trunks, channels and services (incoming and outgoing calls, refused, accepted, max simultaneous)
 - Supervision presentation can be easily customized through HTML/JavaScript authoring
 - MySQL support to store CDR and lines statistics.

Architecture & Operating Systems

- Simple IVR architecture (standalone)
- Multiple IVRs*
- All configuration files can be stored locally or centralized in a web server (through HTTP)
- Content (VXML scripts, voice prompts, grammars, etc.) can be static (i.e. stored locally), dynamic (through HTTP and HTTPS) or both
- Ports can be incoming, outgoing or both
- Unlimited number of voice services
- Unlimited number of voice prompts
- Microsoft Windows XP 32 bits, x86 processors
- Microsoft Windows 2003 32bits, x86 processors
- Linux RedHat ES 4.0 UPD5.



Speech Recognition

- Scansoft Open Speech Recognizer 3.0 (through OSMS MRCP v1 server)
- Loquendo ASR 6.7.8 (through MRCP v1 server 7.0.7 and above)
- Telisma teliSpeech ASR 1.2 (through MRCP v1 client)
- All other MRCP v1 and V2.

Text-To-Speech

- Microsoft Speech API 5 (through proprietary API)
- Acapela Telecom HQ 5.1 & 5.2 (through proprietary API v5.2 on SibiloVoice side)
- Acapela Telecom HQ 6.0 SP1 (through proprietary API v5.2 on SibiloVoice side)
- Acapela MRCP 1.002 Server (prior version do not correctly works with SibiloVoice)
- Loquendo TTS 6.5.5 (through MRCP v1 server 7.0.7 and above)
- Orange Lab : Baratinoo v1.1er (through MRCP v1)
- Scansoft RealSpeak 4.0.12
- all other MRCP v1 and V2 engine.

* Disponible avec le module Telco



Téléchargez toutes nos documentations produits sur www.app-line.com



App-line est spécialisé dans les centres de contacts et les portails vocaux. App-line édite des solutions logicielles à géométrie variable, durables et fonctionnant avec les systèmes d'informations.

Sophia Antipolis - Courbevoie - Rabat

www.app-line.com

CONTACTEZ NOUS



Prix d'un appel local à partir d'un poste fixe

0811-sibilo

Soit le +33 (0)811 742 456