

DATASHEET

IVR



## IVR

The GoContact offers a complete and intuitive interface that ensures the easy configuration of an interactive and automatic voice response system (IVR) to respond or interact with the caller, allowing, for example, to direct calls to the most suitable operators for a specific subject.

## **Functionalities**

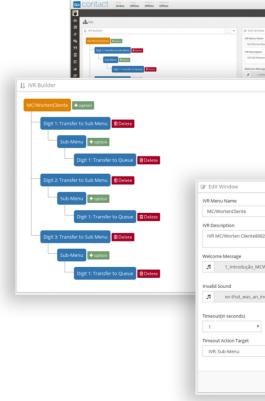
- Configuration of the name and extension associated to the service (IVR)
- An IVR Tree consists of a set of IVR elements with specific rules
- The configuration of the IVR Tree is carried out in a flat way, being the browsing available at any time for any element of the IVR Tree. The configuration of the IVR Tree is available with a click.
- Default Action, in case an option is not entered or if it is incorrect
- The Default Action can be parameterized for any destination option in the GoContact: Queues, other IVRs or Extensions
- Repetition rules that define how the IVR element is covered
- Rules/sounds, in case of entering an invalid option
- Configuration/Limit of attempts that can be entered
- Waiting times defined under digit reception
- Browsing between options of the same IVR/other IVRs/extensions/queues
- Setting a dial plan that allows the entering of a code to validate the possibility of continuing in the IVR Tree
- The IVR element can interact with other Applications
- Availability of an option collection mechanism entered by each IVR element. It allows conducting satisfaction surveys and more.

## **Customer Opinion Assessment - Via IVR**

Through an IVR platform configuration, automatic surveys can be made available to customers in order to measure their satisfaction and/or to place other matters that might be necessary for the business.

Integrations can also be carried out, allowing this system to interact with external platforms and thus to take response decisions and/or deliver contacts to inbound queues and/or agents, in line with the business objectives.

The results can be consulted in specific reporting.





		88° -	# # 🚆					
				- 101-				
	NELMO	sion(5 number	-					
	50003	sono number	10	Active (mg)				
tell08258396001 - 211583807								
		Retry Messag						
lo_MCWRT.wav	x D		pe Introdução_MCW#	Taiv X B				
	-	Timeout Sou						
		<b>1</b> N	1 aydo 144	x b				
		Timeout Activ						
		Transfer b	s Sub-Menu	*				
				Cancel Save Settings				
					÷.			
		IVR Exte	nsion(5 nu	imbers)		A	ctive (Yes	0
3396DDI - 211583I				imbers)		A	ctive 🛛 Yes	
396DDI - 211583I						A	ctive 🕐	
896DDI - 2115831 .wav			Retry N	lessage	MCWRT.wav	Ar	ctive Ve	
	807	50003			MCWRT:wav	A		
	807	50003	Retry N	tessage 1_introdução_	MCWRT:wav	A		
	807	50003	Retry N	lessage	MCWRT.wav	A		
wav	807	50003	Retry N	tessage 1_introdução_	MCWRT.wav	A		۵
	807 X	50003 Po	Retry N J <sup>2</sup> Timeou	lessage 1_Introdução_ t Sound	MCWRT.wav	A	×	ß
.wav d_entry.wav	807 ×	50003 Po	Retry N P Timeou	fessage 1_Introdução_ t Sound No audio file!	MCWRT.wav	A	×	۵
wav d_entry.wav	807 ×	50003 Po	Retry N P Timeou	lessage 1_Introdução_ t Sound	MCWRT.wav	A	×	۵
wav _entry.wav	807 ×	50003 Po	Retry N J Timeou Timeou	fessage 1_Introdução_ t Sound No audio file!	MCWRT.wav	A	×	
wav _entry.wav Timeout Retrie	807 ×	50003 ©	Retry N J Timeou Timeou	tessage 1_Introdução_ t Sound No audio file! t Action	MCWRT.wav	A	×	2
wav L_entry.wav Timeout Retrie	807 ×	50003 ©	Retry N J Timeou Timeou	tessage 1_Introdução_ t Sound No audio file! t Action	MCWRT.wav	A	×	2
wav d_entry.wav Timeout Retrie	807 ×	50003 ©	Retry N J Timeou Timeou	tessage 1_Introdução_ t Sound No audio file! t Action	MCWRT.wav	Ai	×	2
wav d_entry.wav Timeout Retrie	807 ×	50003 ©	Retry N J Timeou Timeou	tessage 1_Introdução_ t Sound No audio file! t Action	MCWRT.wav	Ai	×	2
wav d_entry.wav Timeout Retrie	807 ×	50003 ©	Retry N J Timeou Timeou	tessage 1_Introdução_ t Sound No audio file! t Action	MCWRT.wav	A	×	2
wav d_entry.wav Timeout Retrie	807 ×	50003 ©	Retry N J Timeou Timeou	tessage 1_Introdução_ t Sound No audio file! t Action	MCWRT.swav	A	×	2
wav _entry.wav Timeout Retrie	807 ×	50003 ©	Retry N J Timeou Timeou	tessage 1_Introdução_ t Sound No audio file! t Action			×	2
.wav d_entry.wav Timeout Retrie	807 ×	50003 ©	Retry N J Timeou Timeou	tessage 1_Introdução_ t Sound No audio file! t Action		A	×	2

			• •	• •	•	•	• •	•	•		•	• •	•	•	• •	•	•			•	
					•	•	• •	•	• •	•	•	• •	•	•	• •	•	•	•	•	•	
															• •		•			•	
			• •	• •	•	•	• •	•	•		•	• •	•	•	• •	•	•		•	•	
			• •	• •	٠	•	• •	•	• •	•	•	• •	•	•	• •	•	•	•		• •	
			•••	• •	•	•	• •	•	•	•	•	• •	•	•	• •	•	•	•	•	•	
					•	•	• •	•	• •	•	•	• •	•	•	• •	•	•	•	•	• •	
															• •						
			•••	• •	•	•	• •	•	• •		•	• •	•	•	• •	•	•			•	
			• •	• •	٠	•	• •	•	• •	•	•	• •	•	•	• •	•	•	•	•	•	
			• •	• •	•	•	• •	•	• •	•	•	• •	•	•	• •	•	•	•		• •	•
				• •	•	•	• •	•	• •	•	•	• •	•	•	• •	•	•	•	•	•	
					•	•		•	• •	•	•	• •	•	•	• •	•	•	•	•	• •	
								•							• •						
			•••	• •	•	•	• •	•	•		•	• •	•	•	• •	•	•			•	
			• •	• •	٠	•	• •	•	• •	•	•	• •	٠	•	• •	•	•	•	•	• •	
			•••	• •	٠	•	• •	•	• •	•	•	• •	•	•	• •	•	•	•		• •	
				• •	•	•	• •	•	• •	•	•	• •	•	•	• •	•	•	•	•	•	
			L.		•	•		•		•	•	• •	•	•	• •	•	•	•	•	•	
Go CONta	(  )																				
			U																		
			• •	• •	•	•	• •	•	•		•	• •	•	•	• •	•	•			•	
a <b>broadvoice</b>	Com	ipa	ny	• •	٠	•	• •	•	• •	•	•	• •	٠	•	• •	•	•	•	•	• •	
			• •	• •	•	•	• •	•	• •	•	•	• •	•	•	• •	•	•	•	•	• •	
			• •	• •	•	•	• •	•	• •	•	•	• •	•	•	• •	•	•	•	•	• •	
					•	•		•					•	•	• •	•	•			•	
			• •	• •	•	•	• •	•	• •		•	• •	•	•	• •	•	•			•	
			• •	• •	٠	•	• •	•	• •	•	•	• •	•	•	• •	•	•	•	•	• •	
			• •	• •	•	•	• •	•	• •	•	•	• •	•	•	• •	•	•	•	•	•	
				• •	•	•	• •	•	• •	•	•	• •	•	•	• •	•	•	•	•	• •	
					•	•		•					•	•	• •	•	•			•	
															• •						
		•	• •	• •	•	•	• •	•	• •	•	•	• •	•	•	• •	•	•			•	•
		•	• •	• •	٠	•	• •	•	• •	•	•	• •	•	•	• •	٠	•	•	•	• •	
		•	• •	• •	•	•	• •	•	• •	•	•	• •	•	•	• •	•	•	•	•	• •	•
www.gocontact.com		•			•	•	• •	•	• •	•	•	• •	•	•	• •	•	•	•	•	•	
					•	•	• •	•		•	•	• •	•	•	• •	•	•	•	•	•	
																•					
		•	• •	• •	•	•	• •	•	• •	•	•	• •	•	•	• •	•	•			•	
		•	••	• •	•	•	• •	٠	• •	•	•	• •	•	•	• •	•	•	•	•	•	
		•	• •		•	•	• •	•	• •	•	•	• •	•	•	• •	•	•	•	•	• •	