

Mida IVR 2.0



Introduzione

Mida IVR è l'applicazione di Mida eFramework per l'implementazione di servizi telefonici automatici, dal semplice risponditore automatico ai servizi IVR avanzati ed integrati con le infrastrutture aziendali.

Permette di implementare i servizi di accettazione, cortesia e routing per la tua azienda con una soluzione personalizzata per ogni sede o filiale.

Mida IVR viene fornito come applicazione pronta per l'uso e con le adeguate risorse vocali VoIP, compatibili con piattaforme SIP.

Grazie alla sua **semplicità d'uso** e configurazione, la flessibilità, il supporto alla virtualizzazione, nonché la scalabilità e la robustezza. **Mida IVR** è una soluzione, ideale per aziende di media e grande dimensione ma applicabile anche ai piccoli uffici.

Come funziona

Mida IVR permette di implementare soluzioni personalizzate di servizi voce in reti VoIP.

Durante l'interazione con l'utente, MidaIVR effettua il riconoscimento di toni DTMF; il sistema può inoltre erogare messaggi voce preregistrati per guidare l'utente nella navigazione del menù e nelle operazioni principali.

The screenshot displays the Mida eFramework administrative interface. On the left, a navigation menu includes sections like 'Utenti', 'Contatti', 'Configurazione', and 'Applicazioni'. The main area shows a 'Lista servizi' (Service List) table with columns for 'Stato', 'Nome', 'Numero', 'Modalità', and 'Opzioni'. Below this is a 'Configurazione massiva' section. An inset window titled 'Audio file' shows a table for managing audio files:

Name	Description	Services	Options
i_GoodBye.wav	Good Bye	3	[Upload] [Download] [Delete]
i_ShortWait.wav	Short Wait	2	[Upload] [Download] [Delete]

Other visible interface elements include a 'Calendario di default' (Default Calendar) and a 'Gestione di festività' (Holiday Management) section.

Tel: +39 049 760 185
Fax: +39 049 870 8721

Email: info@midasolutions.com
LinkedIn: <http://www.linkedin.com/company/mida-solutions-s.r.l.>

www.midasolutions.com

Page: 1 of 3

Mida Solutions s.r.l
Via Vigonovese, 115
35127 Padova
Italy

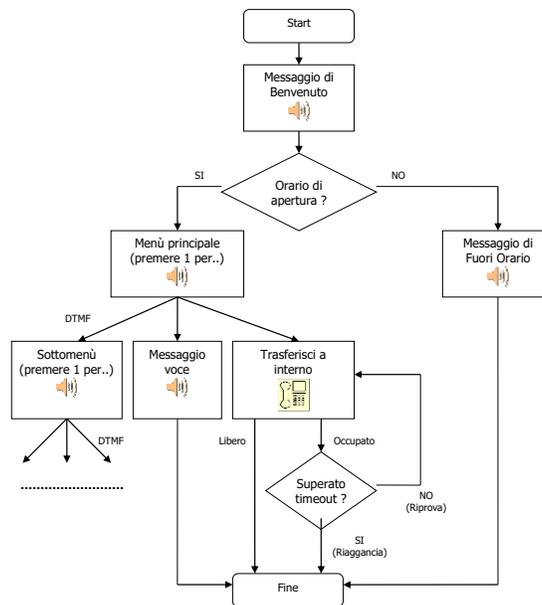


P/N: DIVR0200DS00IT0004

Caratteristiche funzionali

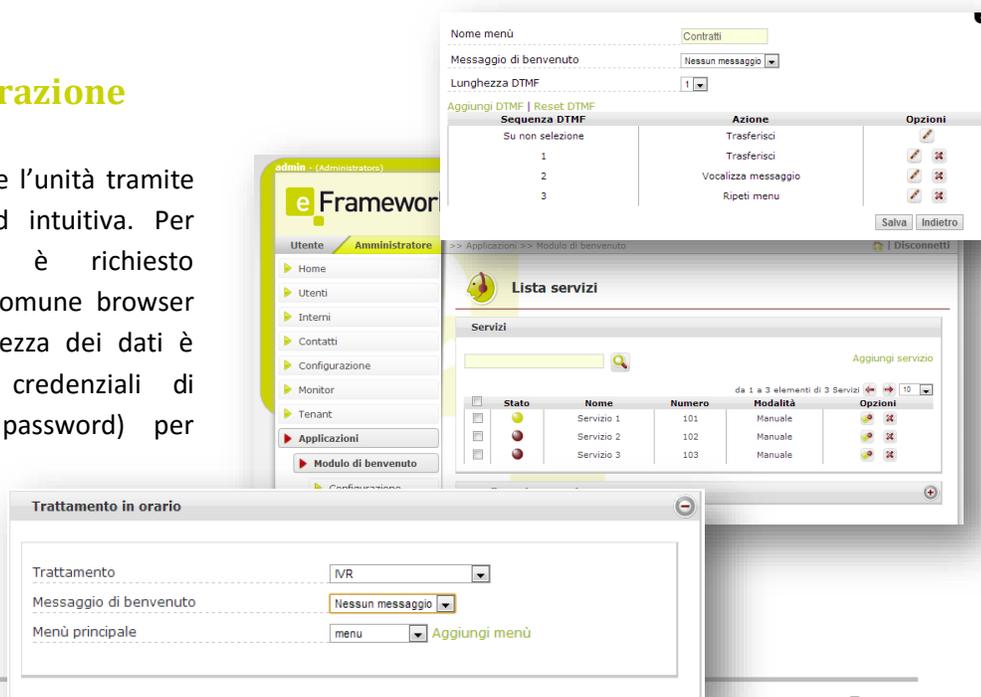
Le principali prestazioni di *MidaIVR* possono essere così riassunte:

- Esecuzione di file vocali e interazione con toni DTMF
- Messaggi vocali specifici per servizio (es. sede) e diverse programmazioni temporali, per permetter la personalizzazione di ogni singolo servizio
- Implementazione di trasferte verso numerazioni interne, gruppi di risposta, servizi di accodamento, numeri esterni...
- Gestione del trattamento specifico per giorno/arco orario della settimana e per festività.
- Configurazione dei menu su più livelli, mediante semplice interfaccia WEB
- Espandibilità verso l'opzione OpenIVR per la realizzazione di alberature o interazioni complesse (connessioni a sorgenti dati esterne, WEB services, ASR, TTS, etc).
- Architettura ridondata, con approccio a bilanciamento di carico (active-active)



Interfaccia di amministrazione

L'amministratore può configurare l'unità tramite un'interfaccia web semplice ed intuitiva. Per l'accesso al portale web è richiesto semplicemente l'utilizzo di un comune browser (es. Internet Explorer). La sicurezza dei dati è garantita dalla richiesta di credenziali di autenticazione (username e password) per l'accesso al portale di configurazione.



Tel: +39 049 760 185
Fax: +39 049 870 8721

Email: info@midasolutions.com
LinkedIn: <http://www.linkedin.com/company/mida-solutions-s.r.l.>

www.midasolutions.com

Page: 2 of 3

Mida Solutions s.r.l.
Via Vigonovese, 115
35127 Padova
Italy



P/N: DIVR0200DS00IT0004

Mida Solutions

INFORMAZIONI TECNICHE

Mida IVR è parte della piattaforma [Mida eFramework UC App Suite](#) (www.midasolutions.com/products/).

Il server sul quale viene installato eFramework deve poter essere collegato alla LAN aziendale con banda controllata (QoS). Il server Mida deve essere sulla stessa rete dei telefoni e dell'IP-PBX. L'interfaccia web deve essere raggiungibile dai computer della rete aziendale.

Modalità di distribuzione

La piattaforma server viene fornita come virtual appliance ovvero preinstallata in virtual machine vmware compatibile. Mida Solutions distribuisce la soluzione in formato OVA/OVF standard.

L'applicazione è disponibile su:

- vmware ESXi 4.x, 5.x or 6.x (VMware vSphere Hypervisor)
- KVM (latest version)

Al fine di attivare il Software, è richiesta una licenza Mida.

La Virtual Appliance è completamente gestibile tramite un semplice ed intuitivo portale web.

Per maggiori informazioni, siete pregati di fare riferimento all'hypervisor vendor.

La virtual appliance Mida eFramework può essere scaricata anche direttamente da

www.midasolutions.com/download/



Altre note tecniche

Per dettagli sulla compatibilità di Mida IVR con i più comuni web browser fare riferimento a www.midasolutions.com/browsercompatibility/.

Per maggiori dettagli, fare riferimento a www.midasolutions.com/generalcompatibility/.

Non viene data garanzia di perfetto funzionamento nel caso di numerazione telefonica sovrapposta (es. partition o linee condivise).

Per ulteriori informazioni contattare Mida Solutions.