

Оmnиканальная платформа для улучшения качества вашего сервиса

Повышение эффективности работы и снижение TCO

- АРМ «Единое окно»
- Автоматизация и роботизация процессов обслуживания
- Поддержка виртуальных ассистентов
- Готовые адаптеры к смежным решениям для контакт-центра
- Наличие встроенных CRM-функций
- Инструменты мониторинга KPI и SLA
- Массовые/групповые операции с обращениями
- Перевод обращения от оператора обратно к чат-боту

Повышение эффективности продаж

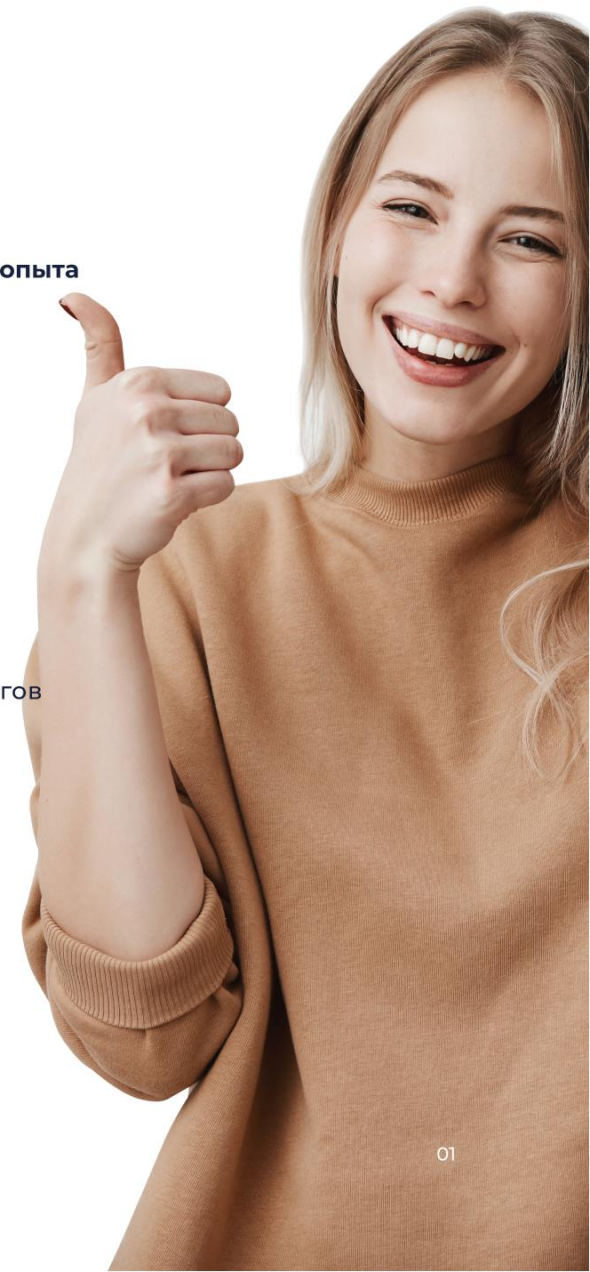
- Исходящие массовые рассылки по текстовым каналам
- Продажи роботом на входящих и исходящих
- «Бесшовное» подключение агента в каналы продаж
- Маркетинговые предложения для продаж на входящих
- Рекомендации и скрипты продаж для операторов
- Статистика по маркетинговым кампаниям

Повышение лояльности клиентов и улучшение клиентского опыта

- Омниканальность
- Автоматический сбор CSI и NPS
- Поддержка медиа контента и цитирования сообщений
- Мониторинг бездействия оператора
- Прием и обработка видеообращений
- Авторизация клиента через чат
- Одновременная работа с несколькими чат-ботами
- Обработка голосовых сообщений с транскрибацией диалогов

Повышение информационной безопасности

- Запись экрана оператора и разговора с клиентом
- Контроль передаваемых файлов
- Логирование и аудит
- Настраиваемая ролевая модель
- Собственный SSO
- Поддержка корпоративных систем управления доступом



Ключевые возможности продукта

Повышение эффективности работы и снижение ТСО

АРМ «Единое окно»

Обеспечивает быструю интеграцию интерфейсов используемых систем и их данных в единое рабочее место оператора без привлечения разработчика.

Автоматизация и роботизация процессов обслуживания

Обеспечивает сценарный подход к обслуживанию клиентов, автоматизацию выполнения рутинных операций, автоматический поиск информации по данным клиента во внешних информационных системах.

Поддержка виртуальных ассистентов

Позволяет подключать голосовых и текстовых ботов, ботов-суфлеров для ускорения обработки обращений за счет автоматической обработки запросов, отображения оператору истории диалога клиент-бот и предоставления ботом оператору подсказок с вариантами ответов.

Готовые адаптеры к смежным решениям для КЦ

Предоставляет адаптеры к корпоративным СТИ (Avaya, Cisco и др.), виртуальным АТС, популярным чат-ботам, ASR/TTS, базам знаний, CRM и WFM-системам, обеспечивающим быстрый запуск многофункционального КЦ с сохранением текущей инфраструктуры.

Наличие встроенных CRM функций

Предоставляет возможность ведения профиля клиента и его обращений, с отображением информации о клиенте в удобном виде в рабочем месте оператора.

Инструменты мониторинга KPI и SLA

Позволяет настроить ключевые показатели КЦ, отслеживать их в автоматическом режиме и рассылать уведомления руководителям об отклонении от целевых параметров для оперативного реагирования.

Массовые/групповые операции с обращениями

Позволяет оптимизировать работу КЦ в момент пиковых нагрузок, за счёт массового назначения, закрытия, изменения приоритетов обращений и т.п. при возникновении нестандартных/аварийных ситуаций в организации.

Перевод обращения от оператора обратно к чат-боту

Предоставляет оператору возможность в рамках обработки обращения клиента подключить чат-бота для решения типовых запросов.

#быстрый time2market #снижение затрат на развитие #снижение начальных инвестиций #повышение эффективности управления #снижение себестоимости контакта

Ключевые возможности продукта

Повышение лояльности клиентов и улучшение клиентского опыта

Оmnikanальность

Позволяет обрабатывать обращения клиента по голосовым и любым текстовым каналам с возможностью смены канала коммуникации в любой момент, ведением и доступом к единой кросс-канальной истории взаимодействия (CJM) с быстрой навигацией к ключевым событиям.

Автоматический сбор CSI и NPS

Позволяет гибко настроить процесс сбора обратной связи по любым каналам коммуникаций для определения проблемных мест и степени влияния различных факторов на удовлетворенность клиентов.

Поддержка медиа контента и цитирования сообщений

Повышает удобство коммуникации и восприятия информации при общении с оператором. Упрощает и ускоряет работу оператора за счет адресных ответов на вопросы или комментарии клиента в чате или мессенджере.

Мониторинг бездействия оператора

Позволяет автоматически снимать бездействующего оператора с линии и передавать его обращения в обработку на свободных операторов.

#повышение качества #рост доступности сервиса #выполнение SLA

Прием и обработка видеообращений

Расширяет способы коммуникации клиента с контактными центром, создавая ощущение «живого» общения с оператором.

Авторизация клиента через чат

Обеспечивает персонализированное общение оператора с клиентом за счет авторизации клиента без необходимости входа в личный кабинет.

Одновременная работа с несколькими чат-ботами

Предоставляет возможность маршрутизировать между ботами обращения на основании типа запроса, клиентского сегмента и других критериев, а так же возможность проводить A/B тестирование для выявления наиболее эффективного алгоритма обработки обращений.

Обработка голосовых сообщений с транскрипцией диалогов

Предоставляет клиентам дополнительный способ коммуникации с компанией, а оператору возможность прочтения сообщения без необходимости прослушивания. Обеспечивает руководителей КЦ информацией, необходимой для аналитики запросов клиентов и оценки качества работы операторов.

Ключевые возможности продукта

Повышение эффективности продаж

Исходящие массовые рассылки по текстовым каналам

Позволяет проводить маркетинговые кампании по продвижению продуктов и услуг по любым текстовым каналам, в том числе по бесплатным (Viber, Telegram, социальные сети и т.п.), с последующей фиксацией отклика клиента на предложение.

Продажи роботом на входящих и исходящих

Позволяет подключать робота для обработки холодных контактов в момент заинтересованности клиента маркетинговым предложением, а также снижать нагрузку на операторов, выполняя за них рутинные операции.

«Бесшовное» подключение агента в каналы продаж

В случае заинтересованности клиента предложением обеспечивает моментальное подключение оператора для уточнения условий предложения или оформления продукта в текущем канале без необходимости перехода на внешний ресурс.

Маркетинговые предложения для продаж на входящих

Предоставляет возможность автоматически (без привлечения оператора) информировать клиентов о доступных маркетинговых предложениях при их обращении в любой текстовый канал.

Рекомендации и скрипты продаж для операторов

Уведомляет оператора о наличии персональных предложений для клиента и стимулирует совершить продажу клиенту, применяя заранее подготовленные скрипты продаж для соответствующего продукта.

Статистика по маркетинговым кампаниям

Позволяет корректировать стратегию продаж «на лету», анализируя данные онлайн статистики по эффективности проводимых маркетинговых кампаний.

#повышение охвата аудитории #рост конверсии продаж #автоматизация/роботизация процесса продаж #оптимизация затрат на продажи

Ключевые возможности продукта

Повышение информационной безопасности

Запись экрана оператора и разговора с клиентом

Обеспечивает автоматическую запись экрана и разговора оператора в привязке к обращению, что позволяет проводить анализ его действий для разбора инцидентов ИБ и контроля качества работы в ходе взаимодействия с клиентом.

Контроль передаваемых файлов

Позволяет настроить список файлов, доступных оператору для отправки клиентам и автоматически проверять все входящие файлы на наличие вирусов.

Логирование и аудит

Предоставляет детальную информацию руководителям КЦ и специалистам ИБ о действиях пользователей, позволяющую выявлять ошибки и нарушения регламентов, а так же определять узкие места в бизнес-процессах.

Настраиваемая ролевая модель

Позволяет разграничить доступ различных пользователей к встроенным в «единое окно» приложениям и функциям системы в соответствии с ролевой моделью.

Собственный SSO

Позволяет авторизованному в системе пользователю получить доступ ко всем интегрированным в «единое окно» приложениям без необходимости ручного ввода учетных данных.

Поддержка корпоративных систем управления доступом

Обеспечивает использование учетных данных пользователей из MS Active Directory для доступа к системе и возможность автоматической синхронизации учетных данных пользователей с IDM-системами.

#повышение контроля за работой оператора #снижение риска утечки данных #защита от внешних проникновений