

Personal IT Vocamate Interactive Виртуальные операторы колл-центра

ЭФФЕКТИВНЫЙ КОЛЛ-ЦЕНТР СТОИТ ДОРОГО

В периоды пиковой нагрузки приходится подключать аутсорсинг для исключения потерянных звонков

Сервисы лидирующих компаний работают круглосуточно — ни один клиент не должен быть потерян

ФОТ операторов — безусловно, самая существенная статья затрат

ПОРУЧИТЕ РОБОТАМ РУТИННУЮ РАБОТУ

до **70** % звонков являются однотипными, их можно обрабатывать без операторов

Personal IT Vocamate Interactive



использует средства распознавания и синтеза речи для обработки входящих и исходящих звонков по заданным сценариям любой сложности. Например, он может подсказать адрес ближайшего банкомата или филиала, провести процедуру блокировки карты и многое другое.

СНИЖАЙТЕ НАГРУЗКУ НА ОПЕРАТОРОВ

УВЕЛИЧИВАЙТЕ ДОСТУПНОСТЬ КОЛЛ-ЦЕНТРА



ОБЩЕДОСТУПНЫЕ УСЛУГИ

Узнать адрес и график работы филиала/банкомата;

Узнать курс обмена валют/условия по кредитам или вкладам;

Подготовить информацию об абоненте, например, для блокировки карты перед соединением с оператором.



НОВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ – ВАШЕ ПРЕВОСХОДСТВО

Внедрение Электронных Операторов Personal IT Vocamate Interactive:

Снижает затраты на обработку звонков;

Повышает доступность услуг для клиентов (24/7, без праздников);

Позволяет без дополнительных затрат в многоканальном режиме обрабатывать пики однотипных звонков.



ПЕРСОНАЛЬНЫЕ УСЛУГИ

Определение абонента по закрепленному в карточке номеру телефона, персональное обращение по имени;

Идентификация по ряду персональных вопросов / ключевому слову.

Предоставление персональных услуг:

Информация о балансе и размере задолженности;

Управление подключенными услугами и сервисами;

Информация о персональных условиях по кредитам и вкладам.



АВТОМАТИЧЕСКИЕ МАРКЕТИНГОВЫЕ КАМПАНИИ

Исходящие звонки Электронного Оператора по клиентской базе:

Индивидуальные предложения по продуктам и сервисам банка;

Напоминания о дате очередного платежа;

Уведомления о нарушении срока платежа и последующих санкциях (с указанием конкретных цифр и сроков) и прочее.

Возможность не только донесения информации, но и получения обратной связи:

Готовность обсудить детали с менеджером банка;








Наличие/отсутствие интереса к предложению;

Оценка качества обслуживания;

Подтверждение полученного уведомления.



ПРЕИМУЩЕСТВА VOCAMATE INTERACTIVE

-  Самый естественный способ взаимодействия с клиентом — **голос**;
-  Возможность настраивать **множество сценариев** по работе с абонентами в удобном редакторе;
-  Использование в сценариях **живых данных**, взятых из информационных систем;
-  **Простота внедрения** — интегрируется в текущую телефонию;
-  Возможность **поэтапного внедрения** — начинаем с 1-2 простых сервисов и далее масштабируем решение на другие;
-  Возможность **локального** или **облачного** исполнения;
-  Запись **всех разговоров**, использование истории обращений.

ХОТИТЕ ЛОКАЛЬНУЮ ВЕРСИЮ? ОНА ДОСТУПНА.

Закажите демонстрацию решения и получите индивидуальный расчёт окупаемости внедрения.

ПРОВЕДИТЕ ПИЛОТНОЕ ТЕСТИРОВАНИЕ

Оценить эффективность электронные операторы легко – облачный сервис позволяет провести пилот с минимальными затратами, и имеет гибкую систему тарификации. Вы сможете выбрать необходимое количество выделенных линий с безлимитом или платить по количеству обработанных минут.