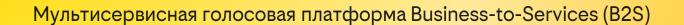


Мультисервисная голосовая платформа Business-to-Services (B2S)

Автоматизация коммуникаций любой сложности



Актуальные цели и задачи Контакт-Центров при построении коммуникаций с клиентами Результаты исследования КЦ, Contact Center Benchmark, 2022 17% Переход на омниканальность Увеличение продаж продуктов и услуг через КЦ 28% 28% Интеграция информационных систем 30% Развитие/добавление цифровых каналов доступа 41% Отложены планы развития КЦ 41% Повышение лояльности клиентов Увеличение автоматизации 61% 67% Полвышение эффективности сотрудников Бизнес-планы меняются в сторону сокращения расходов в КЦ 78%





#### Инкогнито

Защитите персональные данные клиентов

#### Телеком АРІ

Управляйте коммуникацией и создавайте умные алгоритмы обработки вызовов

#### Аналитика по АРІ

Создавайте черные и белые списки для получения целевого трафика

### Сервисы для КЦ

Управляйте нагрузкой и очередями.
Осуществляйте балансировку трафика

### Голосовые ассистенты

Роботизируйте любые коммуникации с помощью платформенных решений

#### Звонок с сайта

Автоматизируйте процесс коммуникации по заказам и обращениям с сайта/приложения

### Звонки по АРІ

Осуществляйте звонки «по событию» без привлечения человеческого ресурса

### Аудио аналитика. Детекция ГПЯ

Идентифицируйте голосовых автоответчиков до 7-й секунды и сокращайте издержки на нецелевой трафик

### Запись разговоров

Организуйте запись разговоров по API с доступом и хранением

### Хранение записей и статистика

Получайте статистику по вызовам: нагрузка, ошибки при обработке звонков и тд. за выбранный период



### Голосовые ассистенты

Роботизируйте любые Виртуальный оператор для ecommerce коммуникации с

помощью платформенных решений



### Ecommerce FoodTech основные сценарии



### Маркетинг



- Промо-акции
- Продажи/лидогенерация В2В клиентов

# Сервис и обслуживание



- Опоздания и статус заказа
- Не тот товар / качество товара
- Самовывоз
- Ошибка оплаты

# Привлечение/удержание /развитие сотрудников/ партнеров

- Массовый найм
- Напоминание об интервью
- Напоминание-подталкивание к выходу на смену / промо-акции
- Возобновление сотрудничества

Тренажеры

# Кейс #1 Клиентский сервис: как приручить дракона опозданий



Задача:

Служба Заботы:

как переварить рост трафика х2, сохранив эмпатию и лояльность



### Итоги проекта

50%

опозданий обрабатывается предиктивно и автоматически – двойное снижение нагрузки на КЦ по этой тематике

CSI робота

82%

выше чем у сотрудников КЦ. Клиент ценит, что его предупредили заранее

Менее 2%

клиентов просят соединить с оператором

Пример:



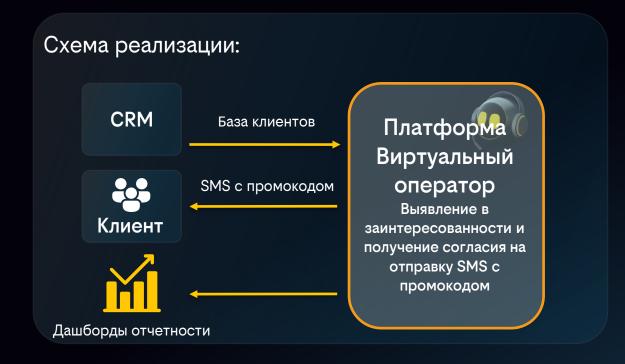
# Кейс #2 Маркетинг: как проинформировать 1 млн. клиентов за 2 дня





Отдел Маркетинга:

как повысить конверсию в использование промокода на 30% в сравнении с PUSH-сообщением, за 2 дня проведения акции



### Итоги проекта

1 млн.

клиентов обработан за несколько дней

12%

полученных согласий на отправку SMS

**35%** 

в сравнении с массовой рассылкой SMS/PUSH

Пример:



Работа с партнерами. Привлечение и удержание

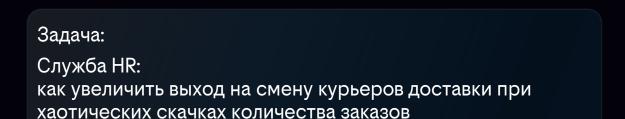
Автоматизация работы с большим количеством сотрудников



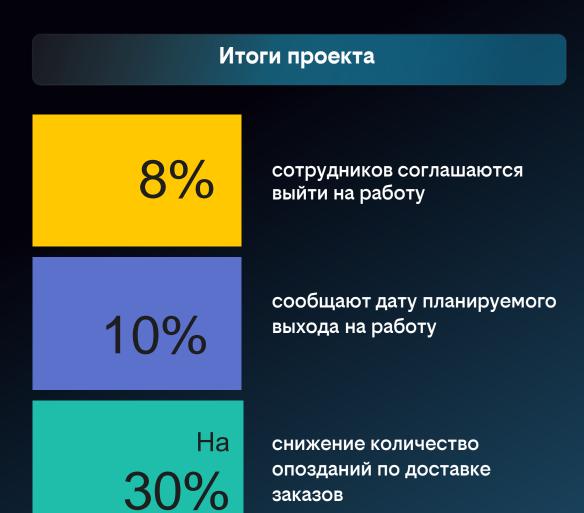
# Кейс #1 Работа с партнерами: как выпустить на смену столько курьеров, сколько нужно



Пример:







# Кейс #2 Подбор персонала: как набирать сотни сотрудников в дистанционный Контакт-Центр





Подбор персонала:

большая ротация удаленных сотрудников около 1000 операторов КЦ побирается каждый месяц



### Итоги проекта

5%

кандидатов соглашаются пройти обучение

2,5%

выходит на обучение

3 раза

снижается стоимость выхода сотрудника





## Диалоговые тренажеры



### История одного клиента: как быстро учить новичков



Задача:

HR:

~300 новичков выходит каждую неделю

сроки обучения до выхода на линию - зашкаливают!

Примеры тренажеров:

HR:

- 1. Опоздание в плановой доставке
- 2. Опоздание в быстрой доставке
- 3. Фразы эмпатии
- 4. Недовоз товара
- 5. Ненадлежащее качество
- 6. Не тот товар
- 7. Стоимость и условия доставки

- 8. Использовании Бонусов
- 9. Выявление потребностей
- 10. Работа с конфликтным клиентом
- 11. Почему отменен заказ
- 12. Рестораны опоздания
- 13. Рестораны качество блюд
- 14. Активное слушание
- 15. Тех ошибка на сайте
- 16. Ошибка оплаты сборщика

Итоги проекта

2-3

новых тренажера (сценария) создается каждую неделю

~1000

человек проходит тренажеры каждый день

Высокая оценка

от линейных сотрудников и супервайзеров

## Демо речевого тренажёра





Coach\_converted.mp4

## Форм-фактор решения



### Облачная модель (SaaS\*)

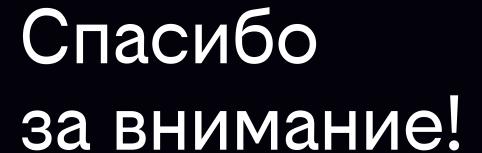
Облачное решение вне информационного контура Клиента

- Нет ограничений по количеству используемых Одновременных линий
- Быстрый запуск проекта
- Быстрое масштабирование

Ha сервере Клиента (On-premise\*\*)

Решение устанавливается в информационном контуре Клиента

- Затраты на трафик не входят в стоимость ПО
- Количество используемых каналов зависит от мощности оборудования Клиента



Сессия вопросов

