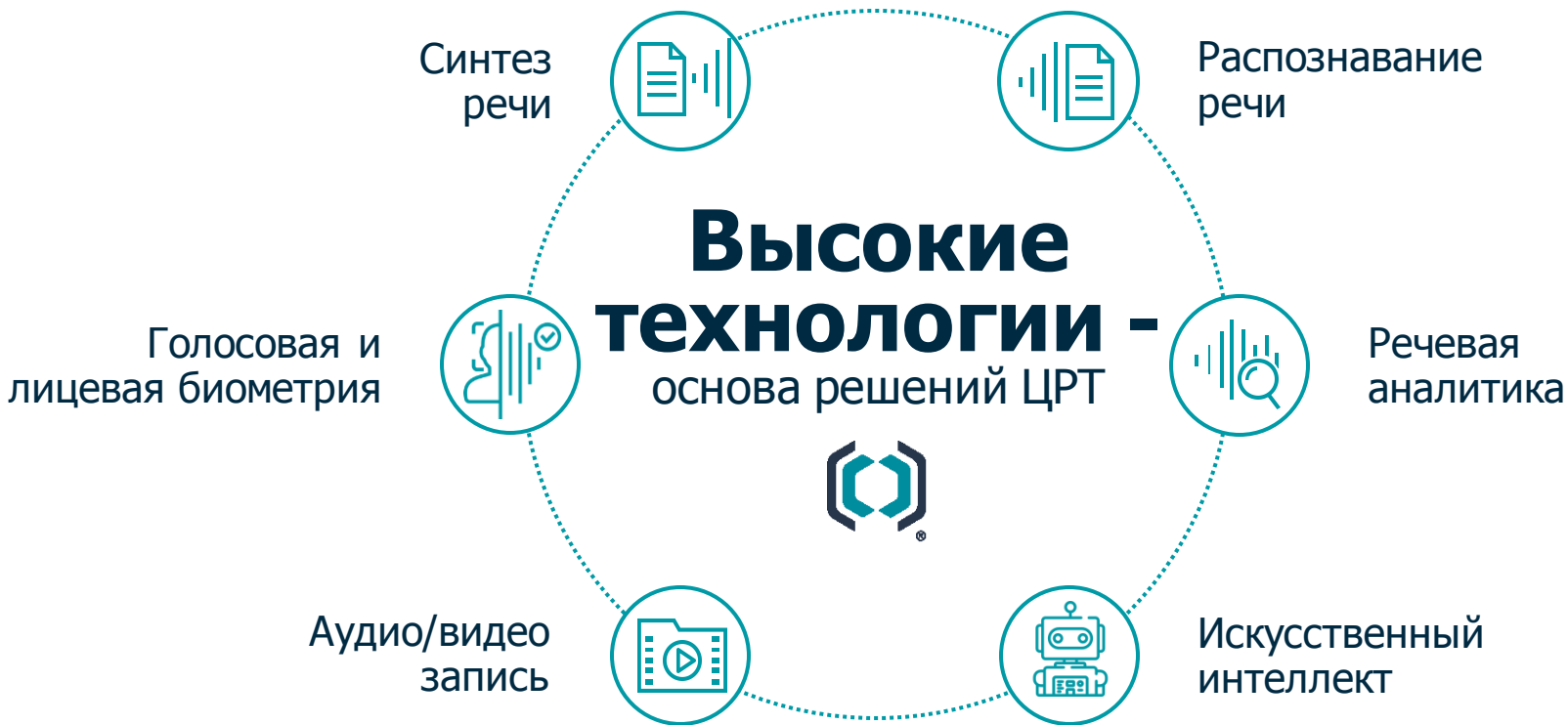




**ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНАЯ ПЛАТФОРМА ЦРТ:
РЕШЕНИЕ БИЗНЕС-ЗАДАЧ**



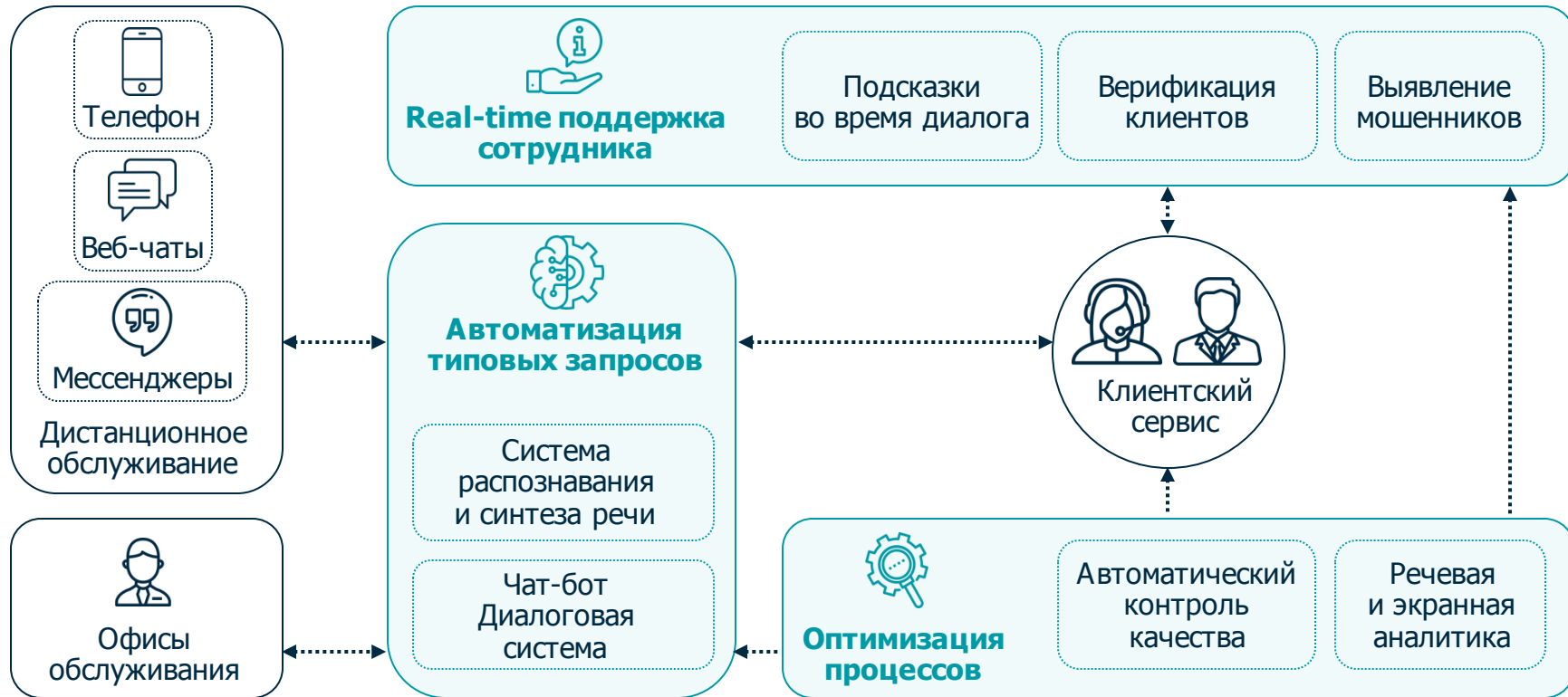
Новое качество

взаимодействия бизнеса с клиентами



Интеллектуальная платформа ЦРТ

для взаимодействия с клиентом



Что можно получить

с помощью интеллектуальной платформы?



Улучшить
качество
обслуживания



Снизить
операционные
затраты



Повысить
лояльность
клиентов



Повысить
прибыль



Обогатить
Big Data



Снизить
риски

Снизить

операционные затраты



● Автоматизация

- Типовые входящие взаимодействия по голосовым и текстовым каналам
- Исходящие опросы
- Виртуальный коллектор



● Оптимизация процессов

- Снижение среднего времени обслуживания
- Снижение повторных обращений
- Анализ тематик для автоматизации



● Real-time поддержка сотрудника

- Верификация клиента
- Подсказки сотруднику
- Внутренний ассистент

Повысить прибыль



Автоматизация

- Виртуальный коллектор



Оптимизация процессов

- Рост эффективности прямых и кросс-продаж

- Повышение эффективности дистанционного взыскания



Real-time поддержка сотрудника

- Подсказки сотруднику

Повысить качество обслуживания И ЛОЯЛЬНОСТЬ КЛИЕНТОВ



● Оптимизация процессов

- Контроль 100% скриптов
- Выявление и анализ причин претензионных обращений
- Анализ причин оттока клиентов
- Анализ автоматизированных ответов



● Real-time поддержка сотрудника

- Верификация клиента
- Подсказки сотруднику
- Внутренний ассистент

Снизить риски



● Real-time поддержка сотрудника

● Выявление
мошенников

● Выявление клиентов
из «чёрного списка»

● Верификация
клиента

● ЕБС
платформа



Верификация клиента –
сравнение биометрического
образца с контрольным
шаблоном с целью
подтверждения личности



Автоматизация

- Информация из автоматических систем:
- Тематика обращения клиента по данным речевого анализа
- Позитивная/негативная реакция клиента
- Текстовая расшифровка обращения клиента



Оптимизация процессов

- Информация из взаимодействия с клиентом по всем каналам:
- Тематика обращения клиента по данным речевого анализа
- Данные автоматической оценки
- Используемый сотрудником скрипт
- Речевые характеристики взаимодействия
- Позитивная/негативная реакция клиента
- Текстовая расшифровка обращения клиента



Real-time поддержка сотрудника

- Информация из взаимодействия с клиентом по всем каналам:
- Какая подсказка была в диалоге
- Факт верификации
- Признак мошенничества (черного списка)
- Факт создания биометрического образца

Обогатить
Big Data

Аналитические системы Заказчика

РЕЗУЛЬТАТЫ

проектов



Success

Solution

Business Strategy

Innovation
Branding
Solution
Marketing
Analysis
Ideas
Success
Management

Innovation
Branding
Solution
Marketing
Analysis
Ideas
Success
Management

SOCIAL NETWORK



Внедрение чат-бота в Билайн

15 000

обращений
в сутки

> 50%

обращений
автоматизированы

~ 90%

ТОЧНОСТЬ
ОТВЕТОВ

- 47%

количество
операторов





Хрустальная
Гарнигура
2018

Лучшая практика обратной связи и клиентской аналитики

С помощью Smart Logger:



Выявили
«скрытые»
негативные
обращения



Проанализировали
причины
негативных
обращений



-35%

Сократили
долю жалоб и
претензий Клиентов
от объема звонков
в Контактный Центр

Результаты консалтингового проекта в Ростелеком

СЕВЕРО-ЗАПАД

-5%
за месяц



повторные
обращения
в техподдержку

+22%



продажи
во входящем
телемаркетинге

-11%



АТТ для информационно-
справочного
направления

x2 **раза
меньше**



нарушений стандартов
обслуживания в центре
поддержки продаж



Хрустальная
Гарнигура
2017

Партнер года по внедрению, интеграции



Внедрена верификация по голосу

> **99%**

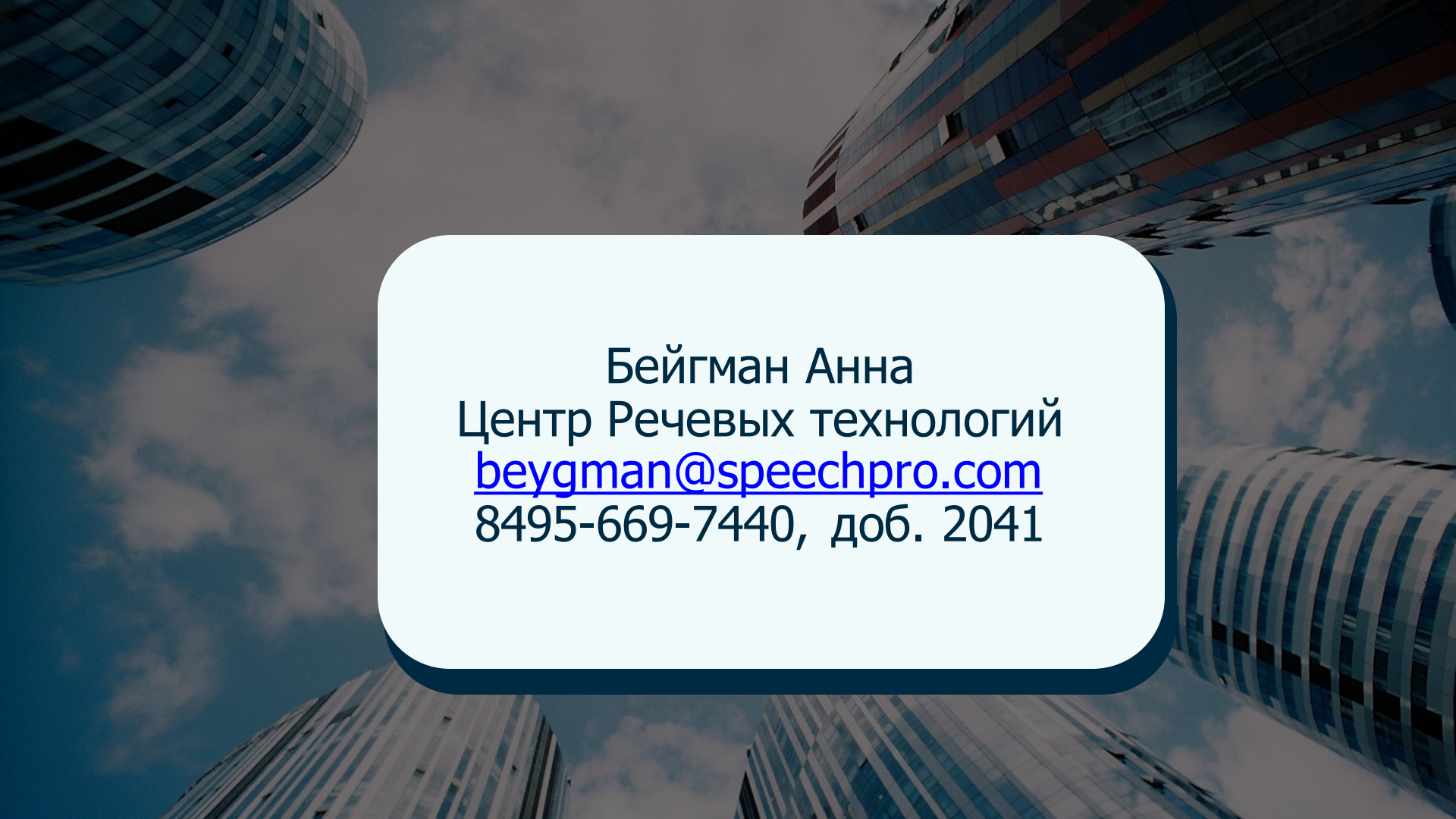
Уровень
надежности
системы

- **20** секунд

АНТ звонков
с голосовой
верификацией

№ **1**

Проект внедрения
биометрии при дистанционном
обслуживании
в банковской сфере в Беларуси,
один из первых в СНГ



Бейгман Анна
Центр Речевых технологий
beygman@speechpro.com
8495-669-7440, доб. 2041