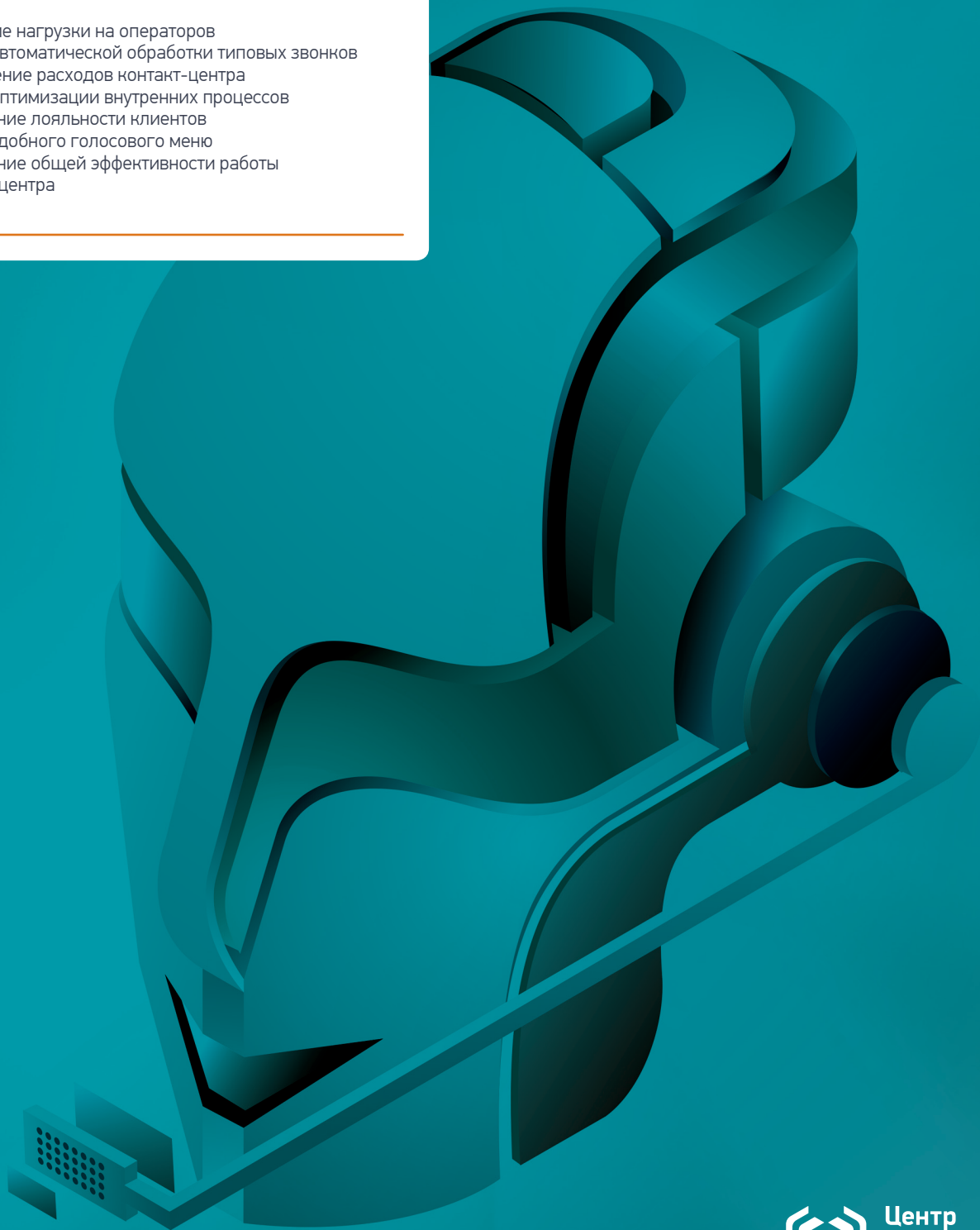




VoiceNavigator

Система голосового самообслуживания для контакт-центров

- Снижение нагрузки на операторов за счет автоматической обработки типовых звонков
 - Сокращение расходов контакт-центра за счет оптимизации внутренних процессов
 - Повышение лояльности клиентов за счет удобного голосового меню
 - Повышение общей эффективности работы контакт-центра
-



Центр
Речевых
Технологий

WWW.SPEECHPRO.RU

Как позаботиться о клиентах и сократить собственные затраты

Снижение расходов и повышение лояльности клиентов – две основные задачи, которые решают руководители современных контакт-центров.

Одновременно добиться этих целей можно только постоянно внедряя новейшие технологии. Одними из самых эффективных сегодня признаны системы голосового самообслуживания на основе синтеза и распознавания речи.

VoiceNavigator понимает, о чем говорят клиенты

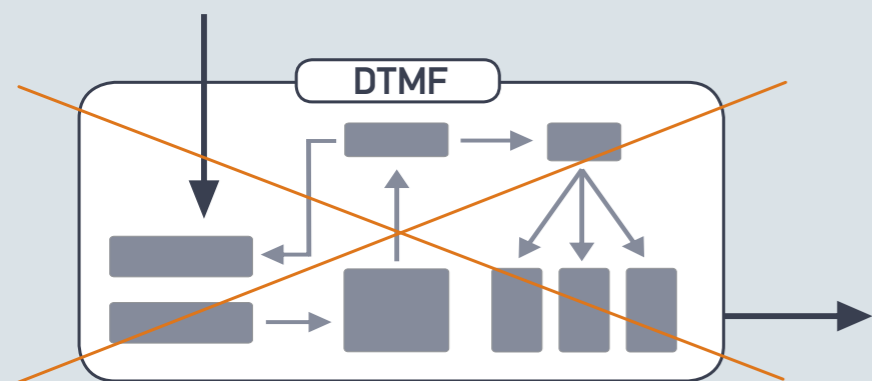
Общаясь с СГС, клиенты часто забывают, что говорят с роботом. Вместо четких команд они произносят произвольные фразы и слова-паразиты.

VoiceNavigator с высокой точностью распознает даже неочевидные и путанные запросы.

Я хочу узнать адреса отделений в Перми



АДРЕСА ОТДЕЛЕНИЙ В ПЕРМИ



Почему VoiceNavigator лучше, чем DTMF

Нет ничего хуже для клиента, чем пробираться через бесконечное меню классического IVR, к тому же шансы найти нужную информацию не так уж велики.

В отличие от классического IVR, VoiceNavigator задает открытые вопросы, например: «Чем я могу вам помочь?». Ответив на них, клиент сразу попадает в нужный раздел, минуя переходы по пунктам запутанного меню.

В результате:

- Клиент не путается в длинном меню и быстро находит то, что нужно
- Больше запросов обрабатывается автоматически
- Клиент сразу попадает к нужному и компетентному оператору, количество переводов звонков внутри контакт-центра сокращается

VoiceNavigator решает простые задачи, пока ваши операторы решают сложные

Как синтез речи помогает вам экономить

Клиентам не нравится слушать прерывистые и неестественно звучащие фразы, смонтированные из фрагментов заранее записанных фонограмм. Гораздо лучше воспринимаются фразы, озвученные естественным синтезированным голосом.

С помощью синтеза речи вы можете озвучить любую динамическую информацию: имя и адрес клиента, остаток на счете, номер договора, телефона, баланс или, к примеру, время прибытия такси. При этом вы экономите время и деньги на работе с профессиональными дикторами, а также за счет большего процента автоматически обслуженных вызовов.

Интегрируйтесь в уже существующее решение

Вам не придется перестраивать инфраструктуру контакт-центра. VoiceNavigator поддерживает отраслевые стандарты и совместим со всеми основными телефонными платформами. VoiceNavigator легко интегрируется в уже существующие решения.

AVAYA
DEVCONNECT
GOLD

GENESYS
PARTNER



Лучший продукт на
Call Center Expo
2010

НЕ ДУМАЙТЕ О ТЕХНОЛОГИЯХ, ДУМАЙТЕ О РЕЗУЛЬТАТАХ

В конце концов, вам важен результат, а не технологии! Оцените, как речевые технологии влияют на эффективность работы контакт-центра и сделайте выбор в пользу эффективной организации бизнес-процессов.

ЛОЯЛЬНОСТЬ
КЛИЕНТОВ
РАСТЕТ



Общее число
обслуженных
вызовов

Процент
обслуженных
вызовов с первого
обращения

Скорость
обслуживания

Простота поиска
информации



ОПЕРАЦИОННЫЕ
РАСХОДЫ
СОКРАЩАЮТСЯ



Среднее время
обслуживания

Загрузка
операторов

Процент потерянных
вызовов

Средняя
продолжительность
разговора



**ЭФФЕКТИВНОСТЬ
РАБОТЫ КОНТАКТ-ЦЕНТРА
РАСТЕТ**

О КОМПАНИИ

Компания Центр речевых технологий (ЦРТ) была создана в 1990 году в Петербурге и за 20 лет стала абсолютным лидером российского и значимым игроком международного рынков речевых технологий. Компания является ведущим мировым разработчиком систем в сфере высококачественной записи, обработки, анализа, синтеза и распознавания речи.

ЦРТ сегодня – активный участник быстрорастущего мирового рынка речевых технологий. Компания поставляет свои инновационные решения в более чем 65 стран мира. Компания ярко заявляет о себе в сфере инноваций – не только создает и внедряет уникальные разработки в сфере речевых технологий, но и фактически формирует новые сегменты рынка.

На сегодняшний день в Центре речевых технологий работает более 300 человек. В состав команды ЦРТ входят как научные сотрудники, разработчики продуктов и программного обеспечения, так и специалисты по управлению проектами, продвижению и продажам высокотехнологичной продукции. ЦРТ обладает штатом высокообразованных сотрудников: 90% работников компании имеют высшее образование, более 10% являются обладателями ученых степеней, среди них около 150 инженеров и 15 кандидатов и докторов наук.



Центр
Речевых
Технологий

КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Санкт-Петербург

196084, ул. Красуцкого, 4
Тел.: +7 812 325 8848
Факс: +7 812 327 9297
Эл. почта: info@speechpro.com

Москва

101000, Армянский пер., 7, оф. 27
Тел.: +7 495 623 5505
Факс: +7 495 623 4742
Эл. почта: stc-msk@speechpro.com

WWW.SPEECHPRO.RU