



Система голосового самообслуживания для контакт-центров

- Снижение нагрузки на операторов за счет автоматической обработки типовых звонков
- Сокращение расходов контакт-центра через оптимизацию внутренних процессов
- Повышение лояльности клиентов благодаря удобному голосовому меню
- Повышение общей эффективности работы контакт-центра



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

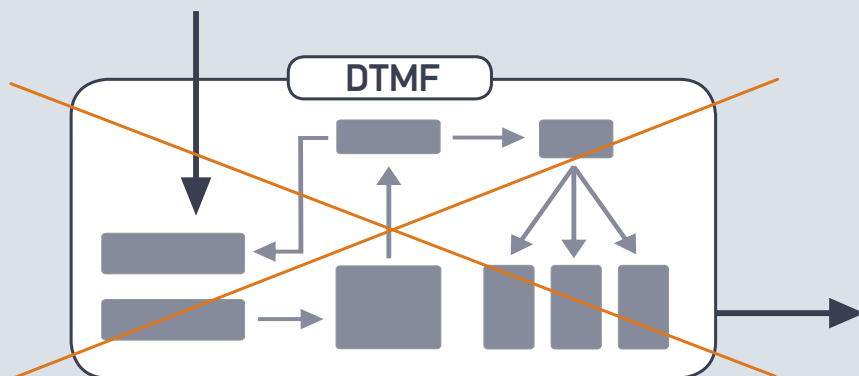
Общаясь с системами голосового самообслуживания, клиенты часто забывают, что говорят с роботом. Вместо четких команд они произносят произвольные фразы и слова-паразиты.

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

Пробираясь через бесконечное меню классического IVR, теряет надежду найти нужную информацию.

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 разделам 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 естественно звучащим 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 деньги на оплату дикторов и время на обслуживании звонка за счет 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.



Лучший продукт на Call Center Expo 2010

НЕ ДУМАЙТЕ О ТЕХНОЛОГИЯХ, ДУМАЙТЕ О РЕЗУЛЬТАТАХ

Оцените, как речевые технологии влияют на работу 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

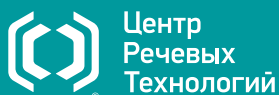
О КОМПАНИИ

ООО «Центр речевых технологий» (ЦРТ) – российская компания с более чем 20-летней историей. За это время компания накопила богатейший научный потенциал и стала абсолютным лидером российского и значимым игроком международного рынка речевых технологий и мультимодальной биометрии.

Сегодня ЦРТ является ведущим мировым разработчиком инновационных систем в сфере высококачественной записи, обработки и анализа аудио-видео информации, синтеза и распознавания речи. Создаваемые в ЦРТ биометрические

решения обеспечивают высокую точность распознавания личности по голосу и изображению лица в реальном времени. Эти решения находят успешное применение в государственном и коммерческом секторе, от небольших экспертных лабораторий до сложных систем безопасности национального масштаба.

Качество работы компании подтверждается сертификатом международного стандарта ISO-9001:2008, а также сертификатом соответствия требованиям ГОСТ Р ИСО 9001-2008 и ГОСТ РВ 15.002-2003.



Центр
Речевых
Технологий

WWW.SPEECHPRO.RU

Санкт-Петербург

196084, ул. Красуцкого, 4
Т: +7 812 325 8848
Ф: +7 812 327 9297
stc-spb@speechpro.com

Москва

109147, ул. Марксистская, 3, стр. 5,
Бизнес-Центр «Таганский»,
Т: +7 495 661 7550
Ф: +7 495 661 7517
stc-msk@speechpro.com

Республика Беларусь

220037, Минск,
пер. Уральский, 15, оф. 403
Т: +375 17 327 5913
Ф: +375 17 227 5913
info@speetech.by
www.speetech.by

