



Call Steering

Situace

Zákazníci volající do kontaktního centra jsou často nuceni procházet řadou neznámých voleb nebo labyrintem komplikované nabídky. Někteří volající tento boj z frustrace vzdávají a vyžadují spojení s operátorem, ve většině případů se však dostanou na toho nesprávného a musí být následně přepojeni. Stávající samoobslužné aplikace mezitím nečinně zahálejí jen proto, že zákazníci prostě netuší, jak se k nim dostat.

Řešení

Call Steering je řešení pro směrování hovorů, které zákazníkům umožní popsat důvod svého hovoru svými vlastními slovy. Na základě vyhodnocení poskytnutých informací systém volajícího spojí se správnou samoobslužnou aplikací nebo operátorem. Efektivní propojení přitom znamená nejen zvýšení spokojenosti zákazníka, ale současně i úsporu peněz na každém hovoru.

Tradiční systémy pro rozpoznávání řeči jsou omezeny svojí orientací na pevně dané sady odpovědí. Nemohou svůj dosah rozšířit tak, aby předvíдалy cokoli, co zákazník může říci. Oproti tomu Call Steering využívá přirozený jazyk založený na statistických modelech, které popisují, jakým způsobem volající žádají o pomoc, a může tak vyhodnotit, proč vlastně daný zákazník volá. Jde tedy o řešení, které je mnohem úspěšnější a účinnější v nasměrování zákazníka k odpovídající službě kontaktního centra.

Použitím přirozeného jazyka k rychlému nasměrování ušetříte peníze, neboť budete schopni automatizovat více hovorů a eliminovat požadavky na přepojení. Poskytnutím lepší, snáze dostupné služby získáte spokojenější a loajálnější zákazníky. Dokonce získáte určitý nadhled, který umožní lépe porozumět důvodům, proč vlastně zákazníci volají. A následně tedy informace využít k celkovému zvýšení efektivity kontaktního centra.

Volající tedy díky řešení Call Steering může velmi rychle a efektivně zahájit komunikaci se správnou protistranou. A provozovatelé mohou využít příležitosti pro nové samoobslužné aplikace a specializaci operátorů.

Funkce a výhody

- Snížení nákladů díky automatizovanému zpracování hovorů, nižšímu počtu nesprávných propojení i snížení požadavků na přesměrování v průběhu komunikace.
- Zvýšení efektivity díky přirozenému jazyku – Call Steering umožňuje, aby zákazníci své potřeby popsali vlastními slovy. Systém využívá statistické modely, které se předem učí na základě již realizovaných hovorů skutečných zákazníků. Tradiční systémy pro rozpoznávání řeči jsou omezeny na rozpoznávání pevně dané sady odpovědí a nelze je rozšiřovat tak, aby pokryly vše, co zákazník může říci.
- Zlepšení služeb – již první dojem je pro zákazníka vynikající a to ho povzbudí, aby rychleji a s menším úsilím našel a využíval samoobslužné aplikace.
- Garantovaná účinnost – zákazníci, kteří

se přihlásí do čtvrtletního programu optimalizace, dosáhnou garantovaných úspor.

- Zlepšení směrování hovorů zvyšuje účinnost IVR a snižuje míru přepojování mezi operátory.
- Proověřená technologie – řešení Call Steering je postavené na technologii Nuance Recognizer, která je lídrem na trhu technologií rozpoznávání řeči a plně podporuje i český jazyk. Call Steering je certifikovaný pro použití se předními IVR platformami značek jako Avaya, Cisco a Genesys.

Ve společnosti, která uskuteční 5 milionů hovorů ročně, může 30 % automatizace a 25 % snížení míry nesprávného směrování, díky řešení Call Steering, přinést úspory výrazně přesahující částku milion dolarů ročně.

Proč Dimension Data

- dlouhodobé působení v oblasti řešení zákaznické péče
- zkušenosti a expertní znalosti lokálního týmu
- významné reference v této oblasti v České republice
- partnerství s nejvýznamnějšími dodavateli a značkami v této oblasti
- komplexní podpora řešení včetně dodržování nejpřísnějších SLA parametrů