

Служба клиентской поддержки

О продукте

Роботы Vocamate готовы круглосуточно вести диалоги с пользователями и обрабатывать сообщения, поступающие через формы обратной связи в службу клиентской поддержки. Они могут оперативно предоставлять необходимую информацию, принимать и обрабатывать обращения или жалобы, уведомлять пользователей о предпринятых действиях направленных на устранение возникших сложностей.

Их использование позволит:



сократить время решения запросов пользователей



снизить трудозатраты на классификацию и маршрутизацию обращений



мгновенно определять категории обращений и оперативно предоставлять ответы из базы знаний



исключить длительные очереди в ожидании ответа оператора

Возможности бота

- Бот принимает голосовые и текстовые обращения от клиента
- Классифицирует обращения в соответствии с каталогом клиентского сервиса
- Классифицирует не по ключевым словам, а по семантическому анализу запроса
- Ведет коммуникации по поступившим вопросам с клиентом в режиме диалога
- Находит предыдущие обращения клиентов и озвучивает статус обращения
- Самостоятельно распределяет обращения на ответственных специалистов
- Регистрирует обращения в системе CRM или HelpDesk
- Решает часть вопросов в автоматическом режиме без участия менеджера клиентской поддержки
- Запускает внешние программные модули для автоматического разрешения определенных ситуаций
- Удобное мобильное рабочее место менеджера клиентской поддержки в Microsoft Teams

Преимущества от использования

- Оперативное реагирование и быстрое решение вопросов клиентов. Повышение качества услуг и удовлетворенности клиентов.
- Ускорение решения возникающих вопросов до 40% за счет мгновенного решения типовых обращений и быстрой передачи заявки на ответственного менеджера
- Двойное удобство для клиентов. Возможность сообщить о проблеме в любое удобное время через удобный канал (Microsoft Teams или популярные мессенджеры, по телефону).
- Автоматическое оповещение клиентов о статусе обращения
- Повышение имиджа компании за счет клиентоориентированности
- Снижение нагрузки на сотрудников службы поддержки клиентов на 20-30%
- Большая мобильность сотрудников, возможность работы через смартфон в Microsoft Teams
- Увеличение пропускной способности службы поддержки клиентов во время пиковых нагрузок

Контакты

www.vocamate.ru
+7 (499) 490-44-61
info@vocamate.ru