

Первая линия службы поддержки

О продукте

Роботизированный инженер Vocamate возьмет на себя приём и обработку обращений, поступающих в службу технической поддержки компании.

Его использование позволит повысить качество и эффективность работы сервисной службы:



снизит трудозатраты на классификацию и маршрутизацию заявок



сократит время устранения проблем



поможет мгновенно решить некоторые категории обращений



увеличит пропускную способность сервисной службы во время пиковых нагрузок

Возможности SD-бота

- Бот принимает голосовые и текстовые обращения от пользователя о возникшей проблеме
- Регистрирует обращения в системе Service Desk компании
- Классифицирует обращения в соответствии с Каталогом услуг компании
- Классифицирует не по ключевым словам, а по семантическому анализу запроса
- Поможет решить часть вопросов в автоматическом режиме без участия инженеров
- Может вести диалоги по заявке с пользователями в режиме чата
- Найдёт решение проблемы в базе знаний и проконсультирует пользователя по самостоятельному решению проблемы
- Поможет решить часть вопросов в автоматическом режиме без участия инженеров
- Запуск скриптов для автоматического разрешения определенных ситуаций
- Самостоятельная маршрутизация части обращений на профильных инженеров
- Удобное мобильное рабочее место инженера в Teams

Преимущества от использования

- Упрощение подачи обращений в SD. Возможность оставить информацию о проблеме через удобный канал (Teams или популярные мессенджеры, по телефону)
- Снижение трудозатрат на классификацию и маршрутизацию заявок
- Ускорение решения возникающих вопросов, мгновенная передача заявки на профильного инженера
- Мгновенное решение некоторых категорий обращений
- Высокий уровень доступности службы поддержки и скорости получения ответов
- Снижение нагрузки на сотрудников службы поддержки
- Повышение качества услуг и удовлетворенности пользователей
- Большая мобильность инженера службы поддержки, возможность работы через смартфон в Teams
- Увеличение пропускной способности сервисной службы во время пиковых нагрузок
- Быстрый запуск пилота

Контакты

www.vocamate.ru

+7 (499) 490-44-61

info@vocamate.ru