



ИНТЕЛЕКТУАЛЬНЫЙ КОНТАКТ-ЦЕНТР



Лучший контакт центр
Тот, в который не звонят!



Что делать если все же звонят?

Переходить к интеллектуальному контакт центру!

Принципы интеллектуального КЦ:



Время оператора - самый дорогой ресурс



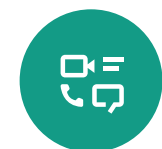
Автоматизация должна быть персонализированна во всех каналах



Унификация каналов взаимодействия и интерфейсов - единый АРМ



Предиктивная аналитика и проактивное взаимодействие



Каналы коммуникаций в зависимости от ситуации и портрета клиента





Проактивное взаимодействие

- Сбора и агрегация данных по поведению клиента в системах
- Построения моделей AI по вариантам проактивного взаимодействия с клиентом
- Выбор оптимального канала проактивного взаимодействия с клиентом

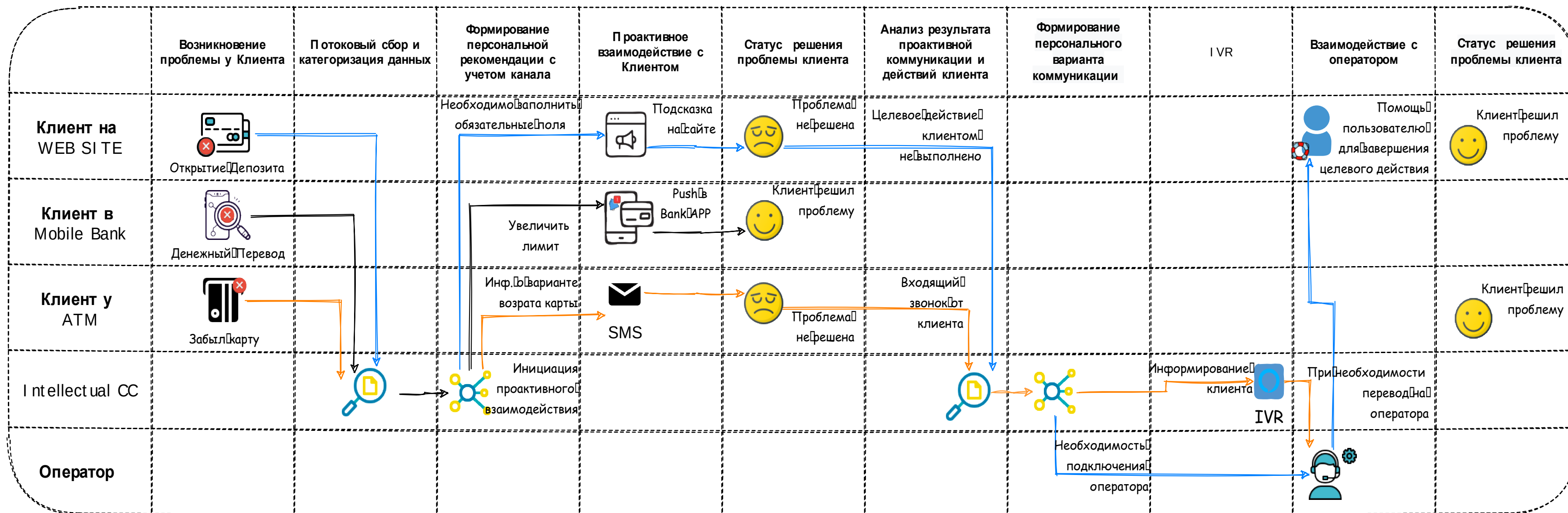
Персонализированная автоматизация

- Персонализированное автоматическое обслуживание с прогнозом причин обращения.
- БОТ и технологии STT и TTS для голосовых каналов

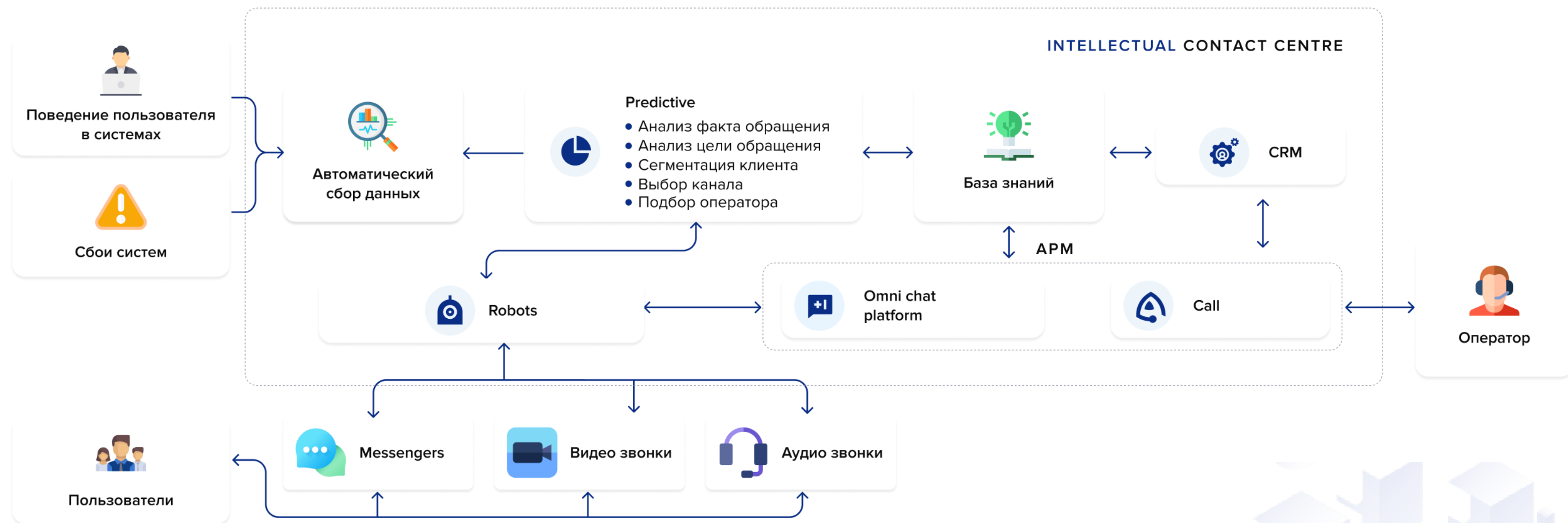
Обслуживание оператором

- Единое рабочее место для обслуживания обращений из любых каналов (Голос, Видео, Текст)
- Вывод потенциальной причины обращения на основании прогнозных моделей
- Вывод последних активностей по клиенту
- Персонализированные скрипты диалога в зависимости от причин обращения

Кейсы



Логическая архитектура



Бизнес кейс 1 - Проактивное взаимодействие



Бизнес кейс 2 – Продажи и удаленное обслуживание

Система выявила, что юр. Лицо часто производит транзакции по снятию с депозита



Формируется персональное пакетное предложение с увеличенной % ставкой



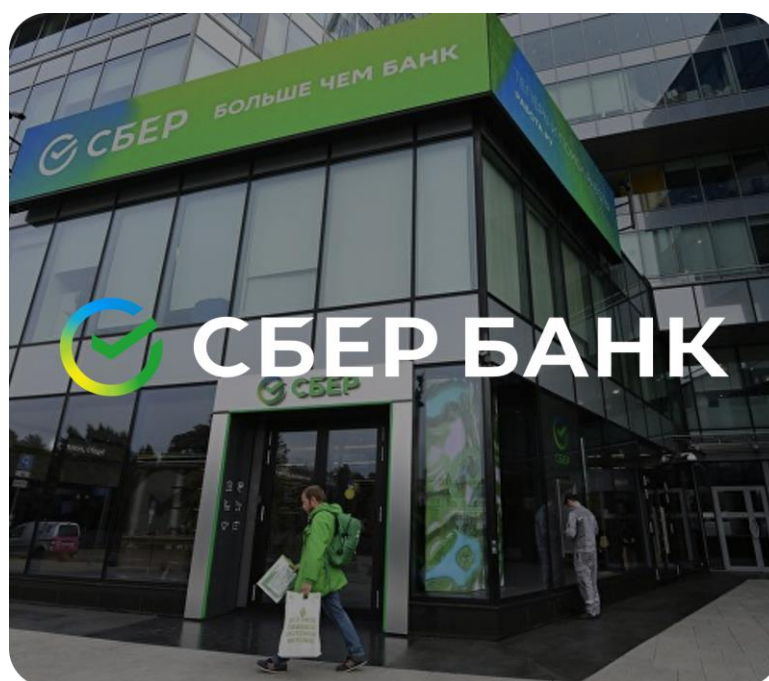
Создается задача на обзвон клиента



Менеджер по продажам по предпочитаемому каналу коммуникации связывается с клиентом и сообщает о предложении



Наши клиенты





Спасибо за внимание



Алан Имамбаев,
Chief Product Officer



+7 701 752 77 69



a.imambayev@sanatel.kz

