

BRAINWAVE SUPPORT:

ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНЫЙ КОНТАКТ - ЦЕНТР ДЛЯ
СОТРУДНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ





ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНЫЙ КОНТАКТ - ЦЕНТР

PRIME INTELLECTUAL CONTACT CENTER

Интеллектуальная система, использующая передовые технологии, такие как искусственный интеллект (ИИ), машинное обучение и аналитику данных, чтобы обеспечить более эффективное и персонализированное обслуживание пользователей.

ВОЗМОЖНОСТИ СИСТЕМЫ

- **Встроенный AI ассистент** – позволяет обрабатывать большие объемы запросов пользователей без необходимости привлечения операторов.
- **Модуль «Prime Call»** - предоставление оператору полноценного унифицированного рабочего места с функционалом аудио – и видеозвонков и современной отчетностью
- **Модуль «Omnichat platform»** - объединение различных текстовых голосовых каналов взаимодействия в единую коммуникационную систему (телефония, почта, Telegram и др.)
- **Модуль «Prime Predictive»** - предиктивная аналитика для взаимодействия с пользователями и прогнозами причины обращений

ПРЕИМУЩЕСТВА РАБОТЫ С PRIME SOURCE



Безопасность — важный аспект нашего контакт-центра. Мы обеспечиваем полную защиту конфиденциальности данных клиентов и соблюдение всех регулятивных требований, чтобы вы могли быть уверены в безопасности вашей информации.



Оптимизация стоимости и минимизация T2M (time-to-market) запуска ИКЦ за счет наличия готовых модулей платформы и их поэтапного внедрения.



Знание технологических особенностей и сформированная методология внедрения современного контактного центра.



100+ full-stack разработчиков с подтвержденным опытом внедрения решений для контакт-центров международного уровня



ПРИНЦИП РАБОТЫ ОМНИКАЛЬНЫХ КОММУНИКАЦИЙ



Вход пользователя
в систему

МОДУЛИ СИСТЕМЫ

Базовые корпоративные
сервисы

Цифровой комплаенс

HSE

Корпоративное обучение

Мед. страхование

HR

Маркетплейс

Корпоративный профсоюз

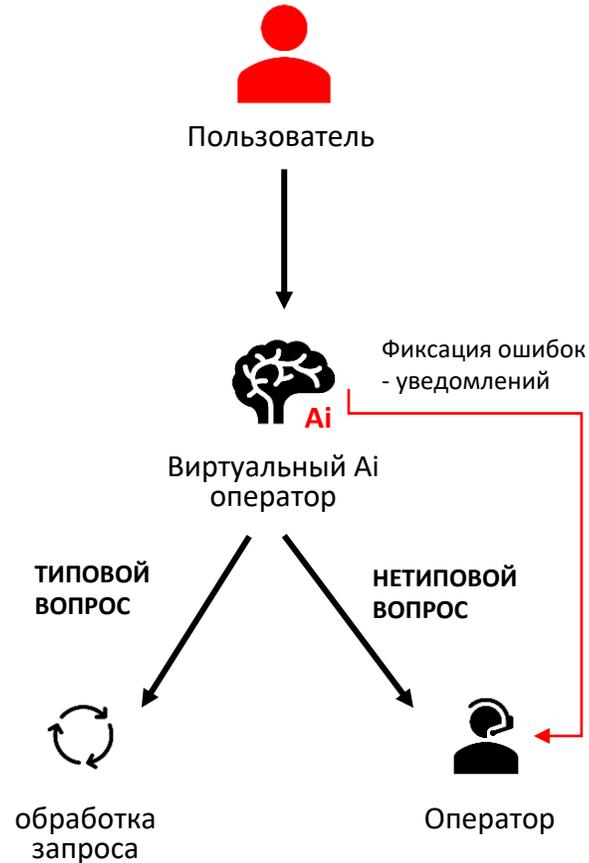
Лаборатория
корпоративных идей

Встроенный Ai
ассистент



- 100+ разных кейсов решения проблем пользователей при использовании приложения
- Вывод уведомлений с инструкцией для пользователя (к примеру при ошибки авторизации)
- Фиксация ошибок для дальнейшей обработки Оператором

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ



60%

Ответов не требует
участия человека

40%

Ответов перенаправляется на
оператора



ЧТО ДАЕТ «ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНЫЙ КЦ» ВАШЕМУ БИЗНЕСУ?



Мощный омниканальный опыт

Настоящий универсальный опыт, позволяющий предприятиям обеспечивать взаимодействие в режиме реального времени через несколько точек взаимодействия на одной платформе.



Сокращение затрат

Подключайте новые каналы и оптимизируйте работу операторов, которые будут снижать стоимость обработки обращений



Охват всех сотрудников компании

Повышена эффективность работы контакт центра



Увеличение пропускной способности контакт-центра

Увеличение пропускной способности Контакт-центра за счет встроенного виртуального AI ассистента.



Целостный профиль клиента

Захватывайте и поддерживайте контекст между каналами обращения, чтобы Вы могли аутентифицировать пользователей и персонализировать разговоры.



Поддержка мультиязычности

(казахский, русский, английский языки)
– определение языка обращения

ВРЕМЯ ОБРАБОТКИ ЗАПРОСА

60 сек.



Оператор

VS

5 сек.



Виртуальный AI
ассистент



ЭФФЕКТЫ ВНЕДРЕНИЯ

ДО ВНЕДРЕНИЯ «ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНОГО КЦ»



Оператор работает в интерфейсе нескольких мессенджеров и социальных сетей, в корпоративной почте и мобильном приложении, на сайте компании

Нужно постоянно мониторить новые сообщения в разных аккаунтах

Нет единой истории коммуникации

Требуется идентификация клиента, при обращении его в другой канал. Доступ к CRM компании, процессингу

Нет возможности перенаправить обращение коллегам

Нет возможности в режиме реального времени отслеживать качество обслуживания, KPI

Отчетность формируется вручную

Поиск ответов на запросы вручную

ПОСЛЕ ВНЕДРЕНИЯ «ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНОГО КЦ»



Оператор работает в едином окне

Автоматического распределение сообщений, быстрый ответ на обращение клиента

Сохраняется контекст предыдущих обращений по существующим каналам

Быстрая идентификация клиента из единого окна

Возможность переадресации запросов коллегам из приложения

Онлайн мониторинг и Дэшборд

Автоматическая отчетность

Быстрый поиск ответов на запросы с помощью чата с AI ассистентом



РМО ОПЕРАТОРА

Телефония: управление телефонными вызовами, с функциями автоматического распределения вызовов (ACD), интерактивного голосового меню (IVR) и записью разговоров

Интерфейс: Kanban/список

Мультимедийные каналы связи: доступ к электронной почте, чату, социальным сетям и другим каналам коммуникации с клиентами

Интеграция с CRM системой: доступ к данным о клиентах, их истории обращений и предыдущим взаимодействиям с компанией. Создание и управление профилями пользователей

AI ассистент чат: программа с искусственным интеллектом для быстрого поиска ответов на запросы

Аналитика и отчетность: данные о производительности операторов

Инструменты для обучения и обратной связи: обучение и развитие операторов через онлайн-курсы, тренинги



РМО АДМИНИСТРАТОРА

Настройка системы: Установка и конфигурация программного и аппаратного обеспечения контакт-центра, включая телефонию, систему CRM и другие инструменты.

Управление пользователями: Создание и управление профилями пользователей, назначение прав доступа, управление списками распределения вызовов.

Конфигурация маршрутизации вызовов: Настройка правил маршрутизации звонков для обеспечения эффективного распределения запросов клиентов среди операторов.

Обслуживание и техническая поддержка: Отслеживание и решение технических проблем в системе контакт-центра, обеспечение бесперебойной работы программного и аппаратного обеспечения.

Мониторинг и отчетность: Отслеживание производительности операторов и системы в целом, создание отчетов о количестве и типах обращений, времени ожидания и т. д.

Обновление и апгрейд системы: Внедрение обновлений и апгрейдов программного обеспечения контакт-центра, адаптация системы к изменяющимся потребностям компании.

Обучение и поддержка пользователей: Проведение обучения новых операторов, а также консультация и поддержка существующих пользователей в использовании системы.



**СПАСИБО
ЗА ВНИМАНИЕ**

