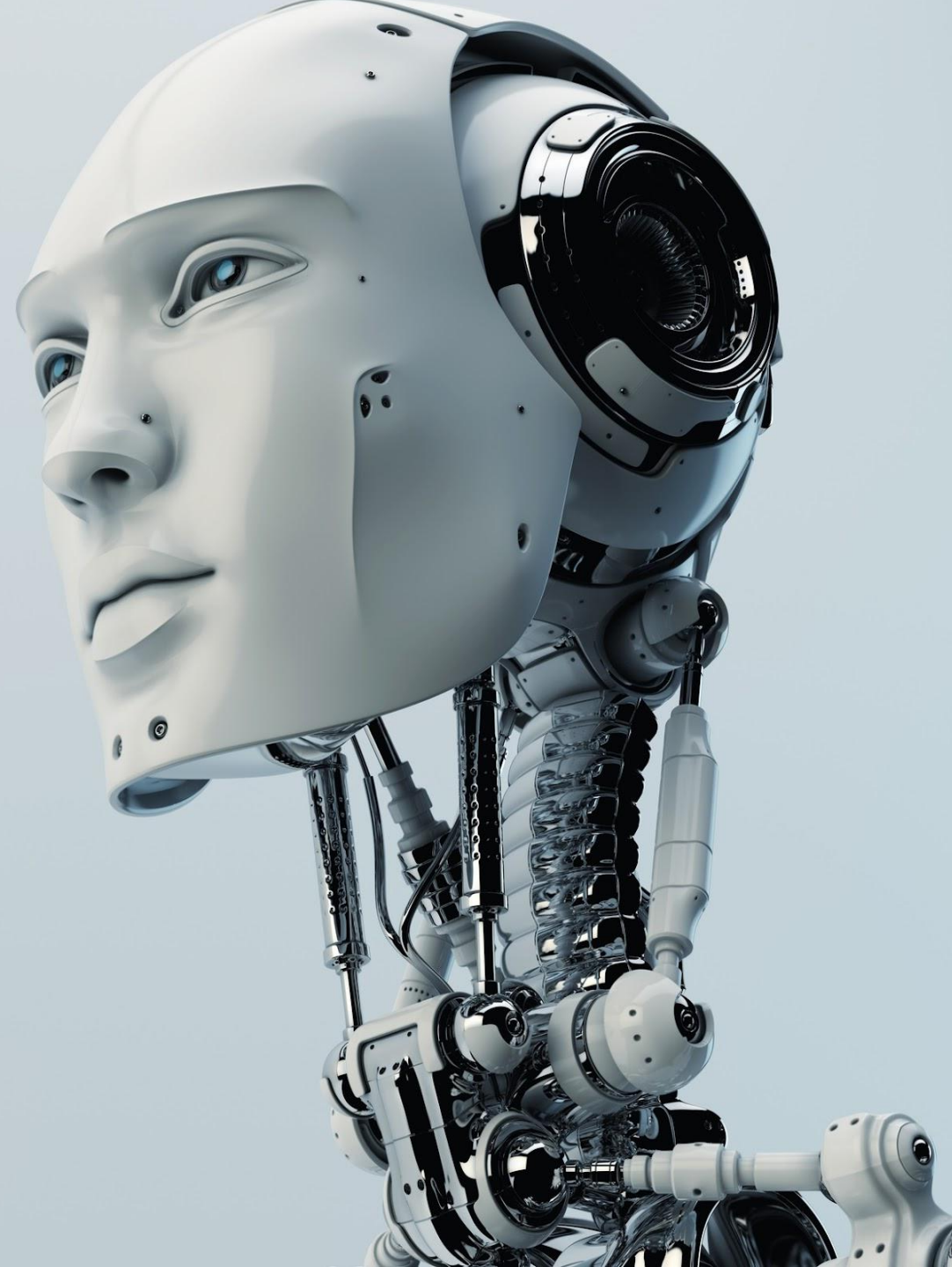


Интеллектуальный
голосовой помощник
для вашего бизнеса

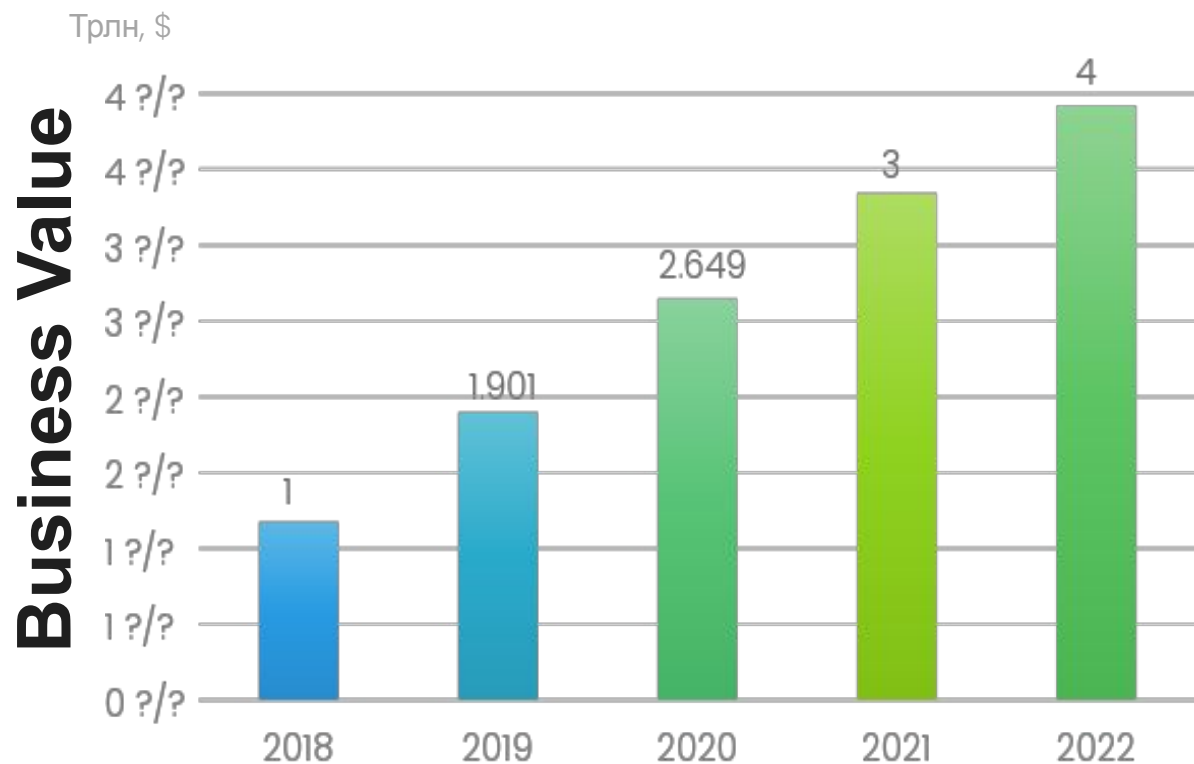


iVoice
INTELLECT SERVICE



AI и голосовые помощники становятся частью бизнеса

Бизнес рассматривает технологии искусственного интеллекта (AI) и голосовых помощников уже не как один из источников прибыли, а как ключевой элемент общей стратегии своего развития.



*Прогноз по суммарной выручке компаний, полученной благодаря искусственному интеллекту, данные Gartner

В службе поддержки останутся лишь роботы

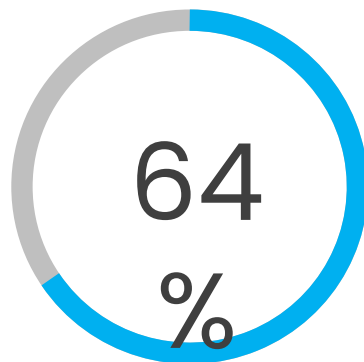
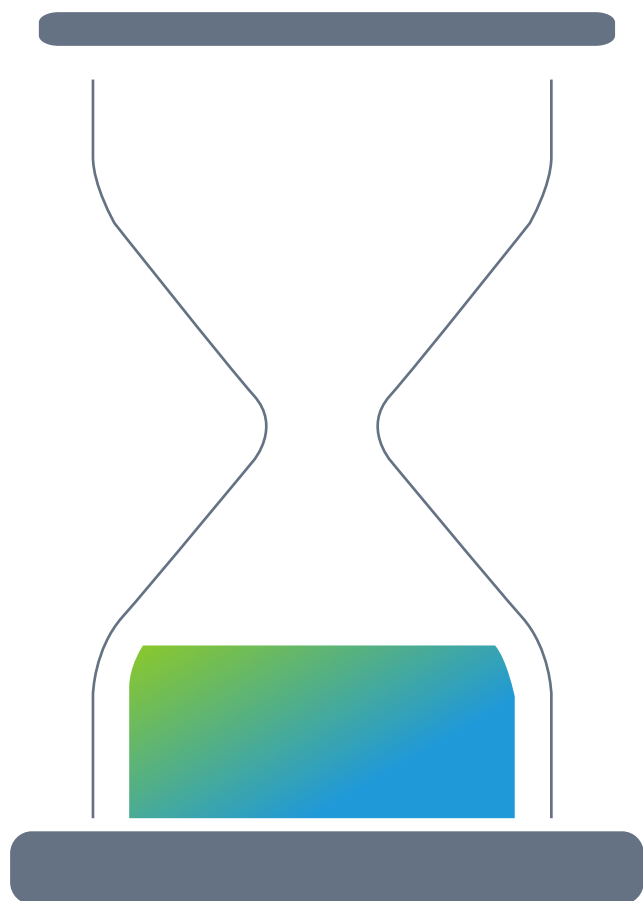
Согласно исследованию, проведенному Gartner, к 2020-му году голосовые помощники будут выполнять 85% работы по обслуживанию клиентов

85
%

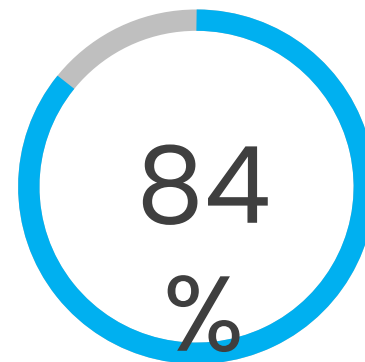


Изменилась скорость коммуникации

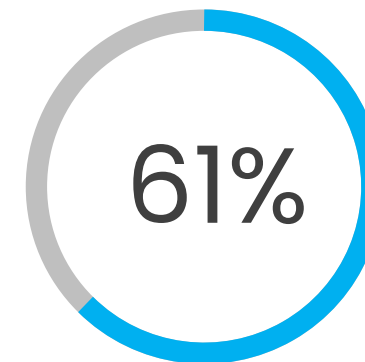
Если сравнить запросы клиентов 5-7 лет назад и сегодня, то основные изменения, по данным Accenture, следующие:



клиентов хотят, чтобы их обслуживали быстрее



клиентов не жалуются на сервис, а сразу уходят к конкурентам



клиентов, чью лояльность стало тяжелее заслужить



Компании будут все чаще использовать инструменты, разработанные на AI, такие как чат боты и голосовые роботы/помощники – для персонализации, ускорения и повышения качества обслуживания клиентов

Клиенты выбирают разнообразные каналы общения с компанией и ждут персонализированного подхода

Телефон

90%

E-mail

84%

Социальные сети

71%

Мессенджеры

35%

Не важно, где клиенты задают вопрос:

- в форме на сайте,
- чат-боте,
- социальной сети
- или звонят напрямую в офис

Они хотят мгновенный ответ, а не ожидание на линии и долгие коммуникации с операторами

Согласно исследованию АКИТ, телефон остается наиболее популярным видом связи в России, что подтвердили 90% респондентов



iVoice
INTELLECT SERVICE

голосовой помощник
ответит каждому

iVoice

это интеллектуальный электронный голосовой ассистент для бизнеса на базе искусственного интеллекта с использованием распознавания и генерации речи, инструментов машинного обучения и нейросетей



**Улучшает
качество
обслуживания**



**Повышает
лояльность
клиентов**



**Снижает
риски потери
клиентов**



**Снижает
операционные
затраты**

Автоматизация компаний уже достигла критической массы вкпе с технологиями распознавания голоса, возможностями синтеза и машинным обучением, что позволяет обеспечить сквозное и бесшовное общение с клиентами

Решение для финансового сектора представляет собой набор инструментов:

Интеллектуальное
IVR меню –
контекстное
распознавание по
семантике слов

Напоминание клиентам
об оплате и о задолженности с
получением обратной связи

Акционное
информирование
с получением
обратной связи

NPS с получением
обратной связи



Выслушав вопрос, робот определит тему обращения, уточнит при необходимости дополнительную информацию, после чего либо ответит сам, либо переключит на живого консультанта



Автоматическое напоминание о наступлении даты оплаты позволит сократить количество клиентов не своевременно оплачивающих кредиты



По статистике конверсия по теплой базе составляет около 25%. Таким образом, операторы, разгрузившись от необходимости обзванивать всю базу клиентов – смогут сосредоточиться на клиентах которые уже высказали заинтересованность в предложении



В разговоре с роботом клиенту психологически легче признаться, что ему что-то не понравилось. С живым оператором у клиента есть опасения, что последует выяснение подробностей, а также, что ему попытаются еще что-то допродать

Выгоды автоматизации

100%

Сокращаем
риск потери клиента

Будем звонить каждому клиенту до получения результата

x 3

раза дешевле
по сравнению с живым оператором

200%

Повышаем
эффективность

Используем десятки телефонных линий одновременно



Какие плюсы от робота?



Инновационность

Самый очевидный плюс — банк лишний раз подчеркивает свою инновационность, давая клиентам отчетливый сигнал — мы движемся впереди конкурентов, будущее уже наступило, и оно за нами



Снижение пиков

Основная функция такого робота — обработка самых популярных запросов, поэтому главный плюс для банков — уменьшение нагрузки на контакт-центр. Такие роботы могут общаться с любым количеством клиентов, одновременно снимая нагрузку с живых операторов, что позволяет людям уделять больше внимания сложным и нестандартным вопросам



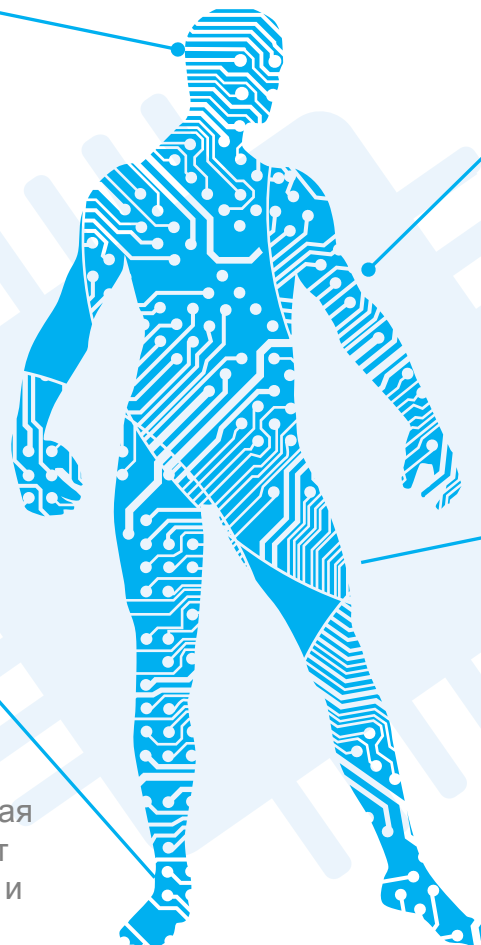
Работа 24/7

Виртуальные консультанты никогда не нахамят клиентам, не возьмут больничный и не выйдут на обеденный перерыв



Клиентоориентированность

В часы максимальной нагрузки на контакт-центр робот может «потянуть время», рассказывая клиенту дополнительную информацию. И получится, что вроде бы и клиент на линии ждал, а вроде бы и не ждал — с механической девушкой общался



Почему мы?

Профессионализм

Все работы и консультации проводятся только специалистами. Мы не ставим над Вами экспериментов, а профессионально и качественно выполняем свою работу

Опыт

Опыт работы в самых различных отраслях позволяет не только быстро сориентироваться в возникших у Вас проблемах и разрешить их, но и использовать «лучшие практики» в том или ином решении

Ответственность

Мы заинтересованы в Вашей стабильности и берем на себя полную ответственность за решения по автоматизации Вашей деятельности. Если что-то пойдет не так, то мы незамедлительно займемся исправлением ситуации за свой счет



Оперативность

При поступлении заявки экстренного характера, мы примем меры по разрешению ситуации в минимально возможный срок

Конфиденциальность

Мы обязуемся обеспечить конфиденциальность информации, полученной в результате договорных отношений с Вашей организацией

Одна компания

Весь комплекс услуг выполняет одна организация, а Вы получаете качественное обслуживание

Тестирование сервиса iVoice

Для того, чтобы убедиться в качестве работы нашего сервиса, мы предлагаем Вам воспользоваться услугой тестирования.

В оговоренные сроки по выбранному Вами скрипту мы реализуем тестовый прозвон, по результатам которого мы предоставим подробный итоговый отчет.

Стоимость тестирования сервиса iVoice – 10 000 руб. (до 1 000 контактов)

Вы не только проверите работу сервиса, но и получите обратную связь от ваших клиентов!



Стоимость услуги IVOICE

АВТОМАТИЗАЦИЯ

от **24 000** руб.

- ✓ Подключение и настройка сервиса под ваши задачи
- ✓ Интеграция с телефонией вашего контакт-центра
- ✓ Интеграция с API вашей CRM-системы

Best seller

ГОЛОСОВОЙ ТРАФИК

от 0,5 руб.

Просчет стоимости звонка возможен после формирования технического задания (учитывается объем трафика, генерации и распознавания речи)

от 0,01 руб.

стоимость одного знака генерации речи

от 0,05 руб.

стоимость одной секунды распознавания речи

КОНТАКТЫ

Имя Фамилия

ДОЛЖНОСТЬ



+7 (____) _____ (рабочее время МСК +4)



_____@ivoice.te
ch



www.ivoice.te
ch