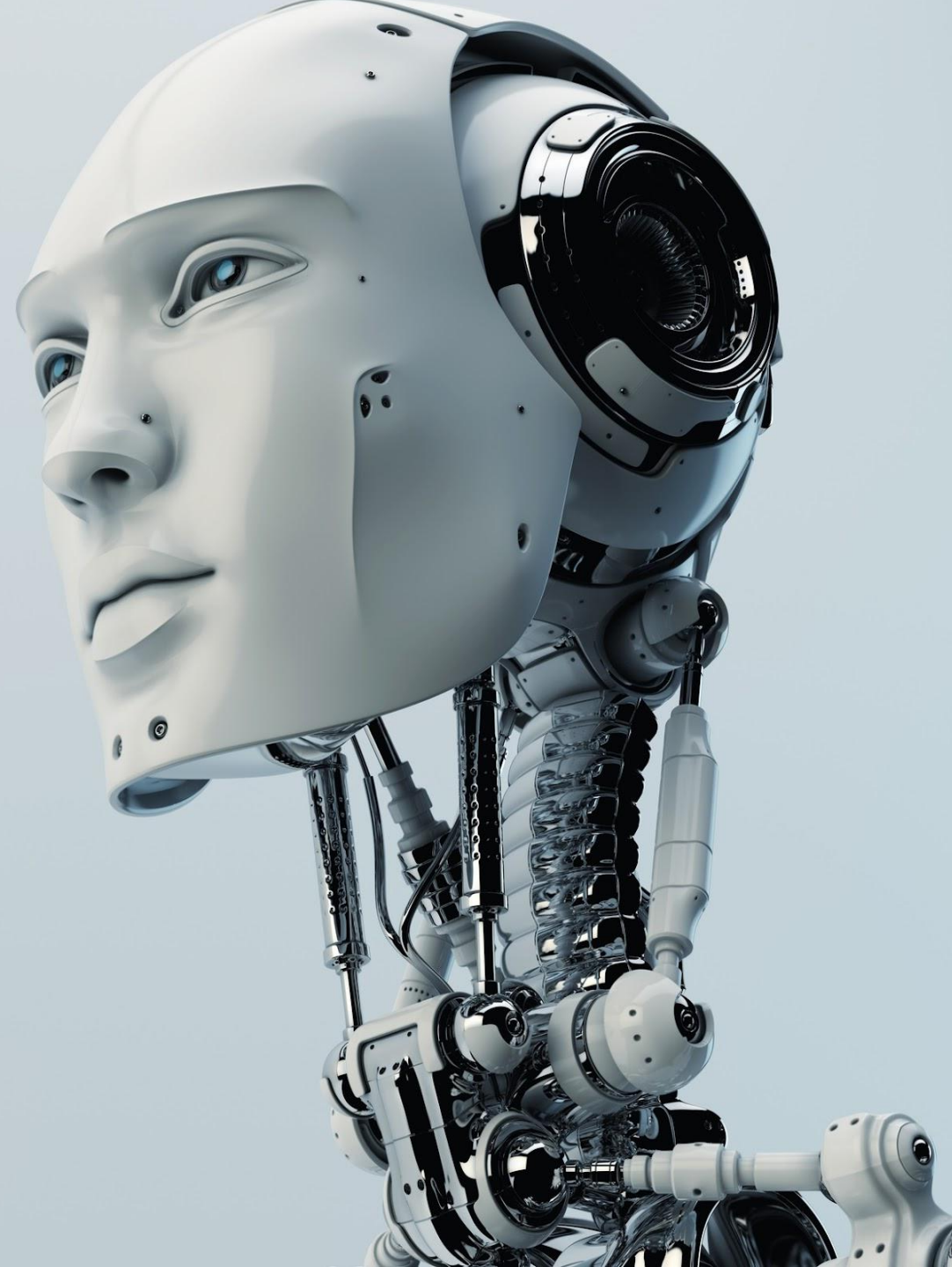


Интеллектуальный
голосовой помощник
для вашего бизнеса

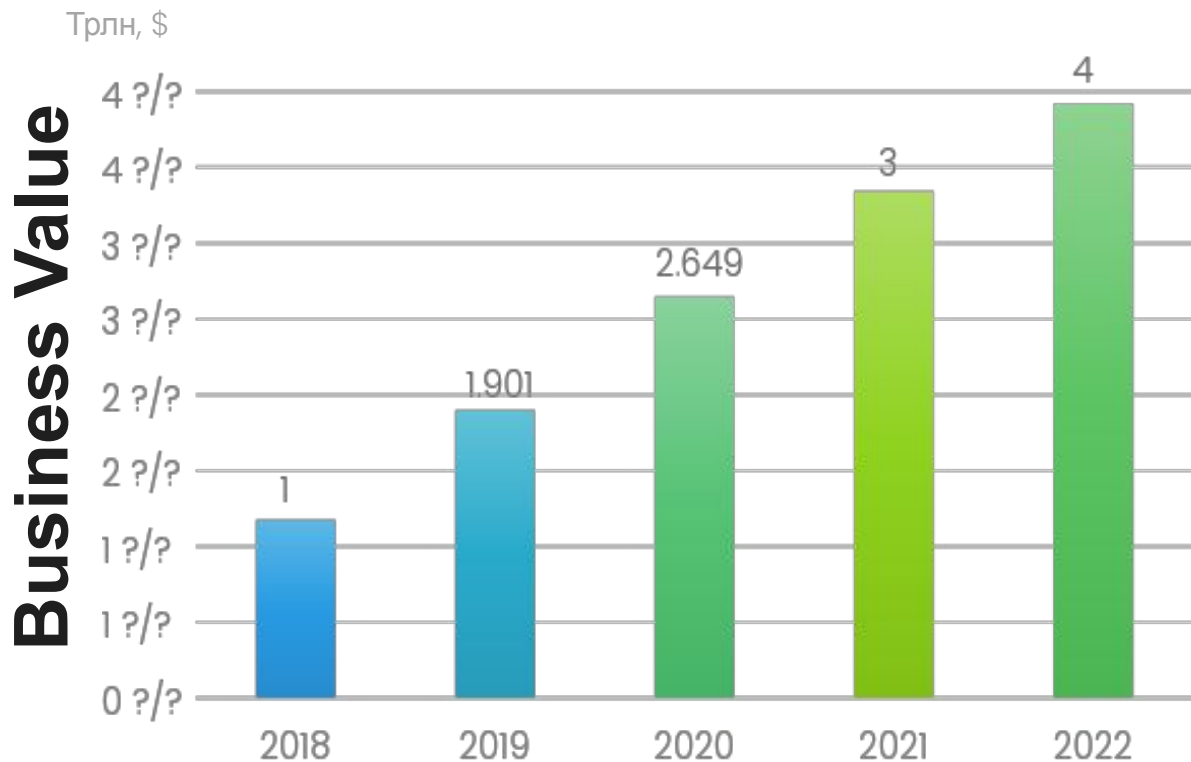


iVoice
INTELLECT SERVICE



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

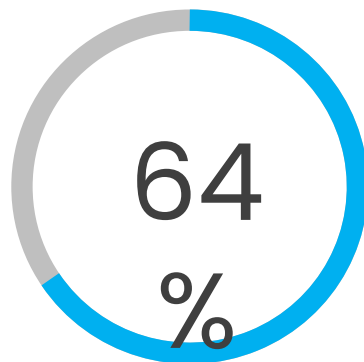
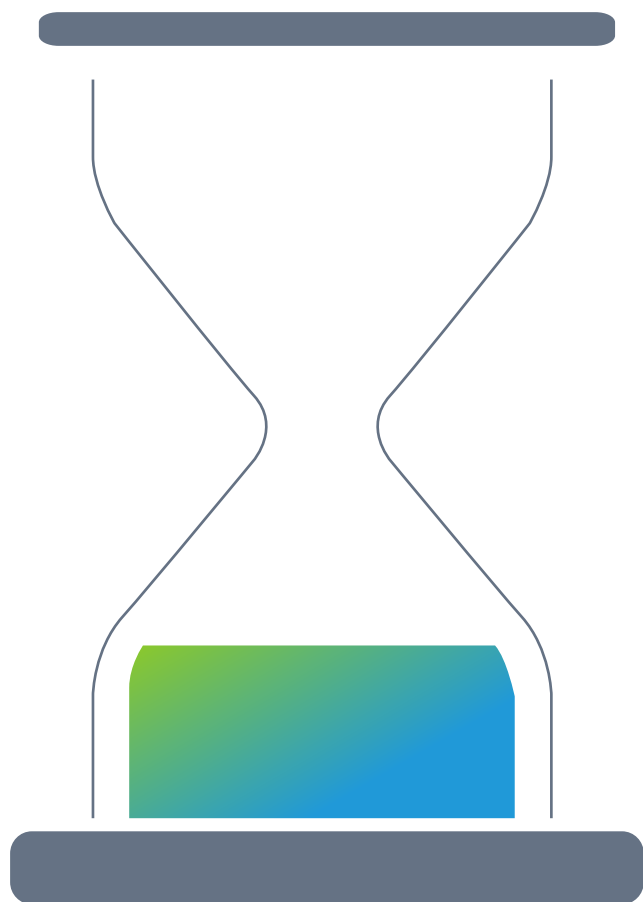
Согласно исследованию, проведенному Gartner, к 2020-му году голосовые помощники будут выполнять 85% работы по обслуживанию клиентов

85
%

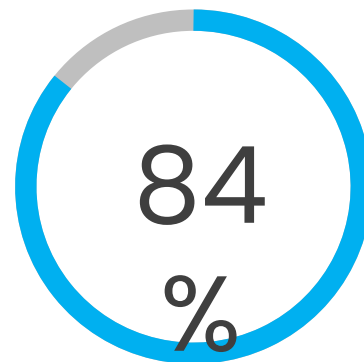


Изменилась скорость коммуникации

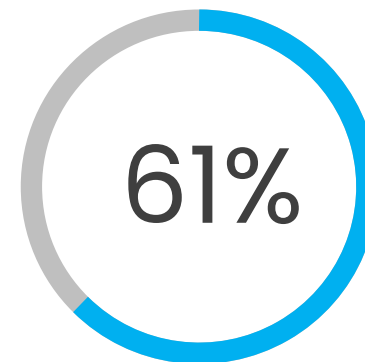
Если сравнить запросы клиентов 5-7 лет назад и сегодня, то основные изменения, по данным Accenture, следующие:



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

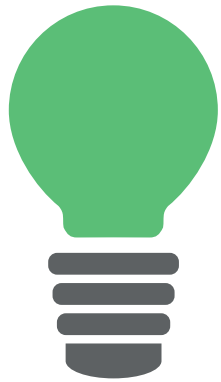
Решение для страховых компаний представляет собой набор инструментов:

Интеллектуальное IVR меню – контекстное распознавание по семантике слов

Работа с действующей базой клиентов. Лидогенерация с помощью таргетированных баз

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



Актуализация информации баз данных клиентов. Мониторинг оттока клиентской базы, выявление причин, удержание существующих и возврат потерянных клиентов. Продажи основных и дополнительных страховых продуктов и сервисов путем исходящих коммуникаций



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 — компания 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 Вашей компании — 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



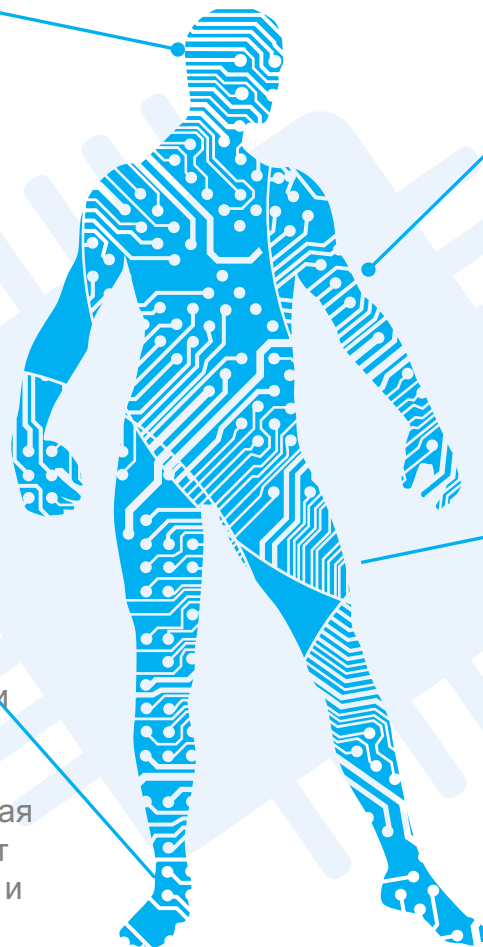
Работа 24/7

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