ООО «Клауд Контакт»
127521 г.Москва 17-й проезд Марьиной рощи, д.4, корп.1, офис 715
info@cloudcontact.ru
https://cloudcontact.ru
т.: +7 (495) 927-01-41

Облачный Контакт-центр

входящие вызовы | исходящий обзвон

ОБРАЩЕНИЯ ПО **ТЕЛЕФОНУ**





Облачный Контакт Центр

Облачная платформа для быстрого роста эффективности работы всех ключевых подразделений компании: маркетинг, продажи, поддержка. С помощью нашего решения Вы сможете наилучшим образом организовать обслуживание клиентов: быстро, эффективно, успешно и … с минимальными затратами!



входящие вызовы | исходящий обзвон | email | чат / SMS | боты

Преимущества:

- снижение операционных расходов
- отсутствие капитальных затрат
- производительность и масштабируемость
- гарантированная надежность работы

В Вашем распоряжении вся функциональность омниканального Контакт-центра для работы со всеми типами обращений клиентов: комплексная обработка запросов, универсальное рабочее место оператора, использование голосовых и чат-ботов, полный контроль и единая отчетность за работой сервисов.

Узнайте больше об **омниканальных возможностях** на специальной странице на сайте компании.



Входящие вызовы

Специализированная система бизнес-маршрутизации позволяет точно определить: кто обращается в компанию, причину обращения и направить обращение оператору, который сможет наиболее рационально использовать время общения с клиентом путем предоставления ему нужной услуги.

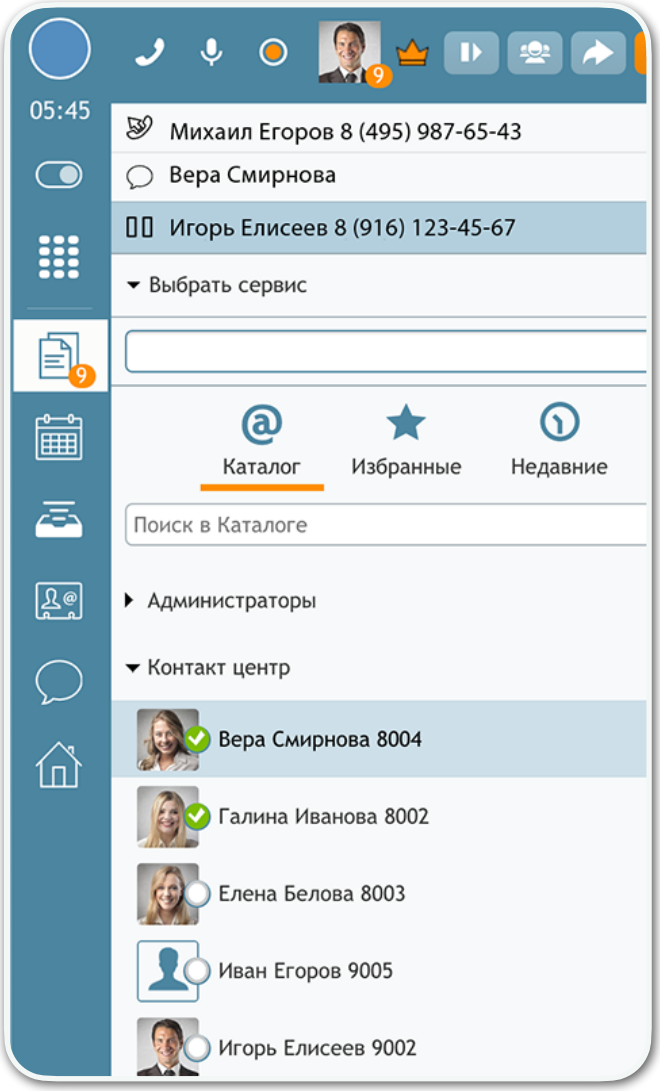
Облачный контакт центр обладает самым полным на сегодняшний день набором критериев маршрутизации: показатели состояния оператора, его квалификация, статистическая информация о работе Контакт-центра и сведения о клиенте.

Обслуживание по вашим правилам

Профессиональные возможности по обработке входящих обращений, позволяющие повысить доходы, снизить затраты и обеспечить персонализированное обслуживание клиентов.

В Вашем распоряжении функционал, ставший стандартом качества обслуживания в современных контакт центрах:

- Автоматическая маршрутизация вызовов
- Очередь обращений/ обратный звонок
- Графический построитель сценария обработки вызовов
- Многоуровневый DTMF IVR
- Поддержка Всплывающих окон/ Screen Pop
- Настраиваемые состояния оператора
- Контроль качества обслуживания (SL)
- Использование софтфона / IP-телефона / моб. телефона
- Переадресация / перевод вызова / организация конференции
- API для интеграции с бизнес-приложениями Заказчика
- Поддержка систем распознавания и синтеза речи



Узнайте больше о работе с **входящими вызовами** на специальной странице на сайте компании.

Исходящий обзвон

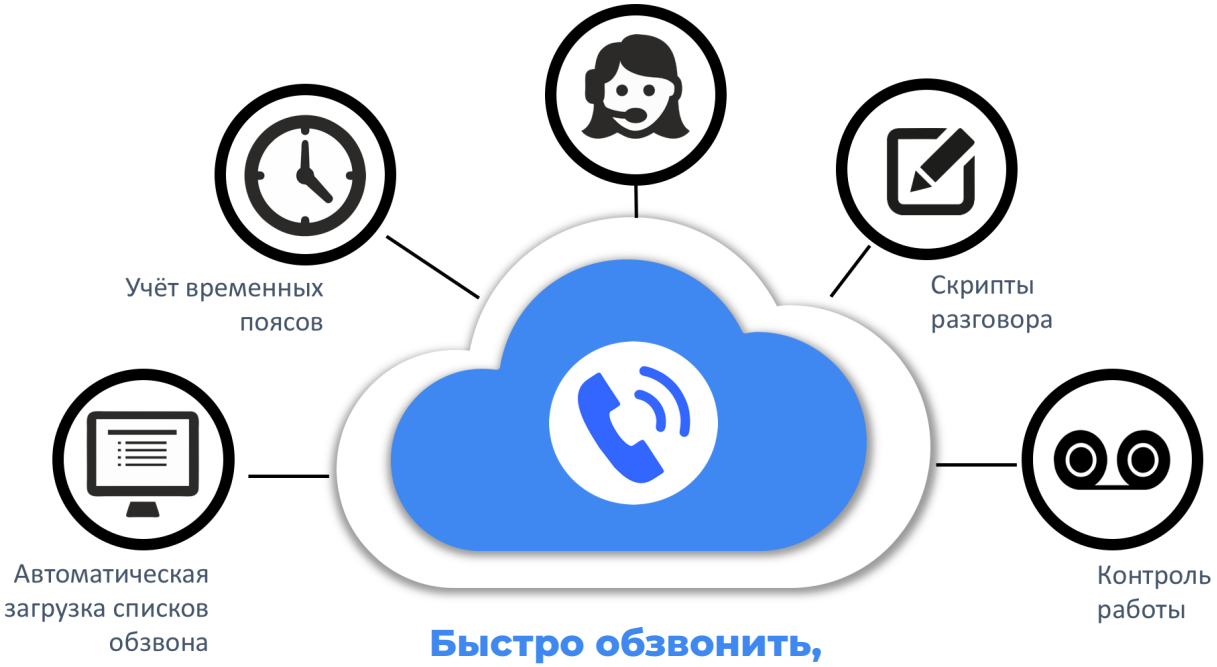


Облачный Контакт Центр предоставляет одно из самых передовых и мощных промышленных приложений для исходящего обзвона среди продуктов своего класса. Все самое необходимое для быстрой организации и качественного проведения массового обзвона текущих и потенциальных клиентов по заранее составленному списку.

Большой набор опций позволяет точно учесть бизнес-задачи, а простое управление - быстро включить в работу и проконтролировать результат.

Узнайте больше о всех возможностях **системы обзвона** на специальной странице на сайте компании.

4 режима обзвона



Быстро обзвонить, Качественно обработать:

Ручная/автоматическая загрузка/обновление списков	4 режима обзвона: Preview, Progressive, Predictive, IVR
Сортировка и фильтрация данных в списке обзвона	Автоматический учет временных поясов
Учёт результата дозвона	Ведение списков «Не звонить»
Многоуровневые скрипты разговора	Автоматический помощник по настройке кампании
API для on-line обновления списка обзвона	Ручная/автоматическая выгрузка результатов обзвона



Голосовые Боты

Облачный Контакт Центр позволяет создавать автоматизированные сервисы для обслуживания типовых телефонных запросов (Голосовые боты). Автоматизация помогает компаниям вести успешную борьбу на рынке в современных экономических условиях, сокращать издержки и повышать прибыль. Благодаря новым технологиям и новым принципам предоставления услуг голосовые боты могут стать одним из важнейших факторов качественных изменений в работе Контакт-центра.

Голосовые боты на платформе Облачного Контакт Центра помогают предоставить клиентам быстрый сервис в круглосуточном режиме, а компаниям – обеспечить сокращение издержек.



Распознавание и Синтез речи

Возможности голосовых ботов значительно расширяются благодаря использованию технологий **распознавания речи** (ASR - Automatic Speech Recognition) и **синтеза речи** (TTS - Text To Speech). Применение распознавания речи в среднем повышает эффективность использования голосовых сервисов на 40% и сокращает время доступа к необходимой информации на 35% по сравнению с обычными системами с тоновым донабором.

Конкурентные преимущества:

Уменьшение вызовов, обслуживаемых операторами

Сокращение продолжительности разговора

Уменьшение времени ожидания

Сокращение числа потерянных вызовов

Узнайте больше о всех возможностях **ботов** на специальной странице на сайте компании.

Персональное обслуживание:

Персонализация становится важнейшим фактором повышения лояльности клиентов, увеличения степени их удовлетворенности и роста числа обращений, завершившихся заказом услуг.

Примеры сервисов, оказываемых Голосовым ботом:

Адреса и режим работы офисов компании

Справка по порядку пользования услугами

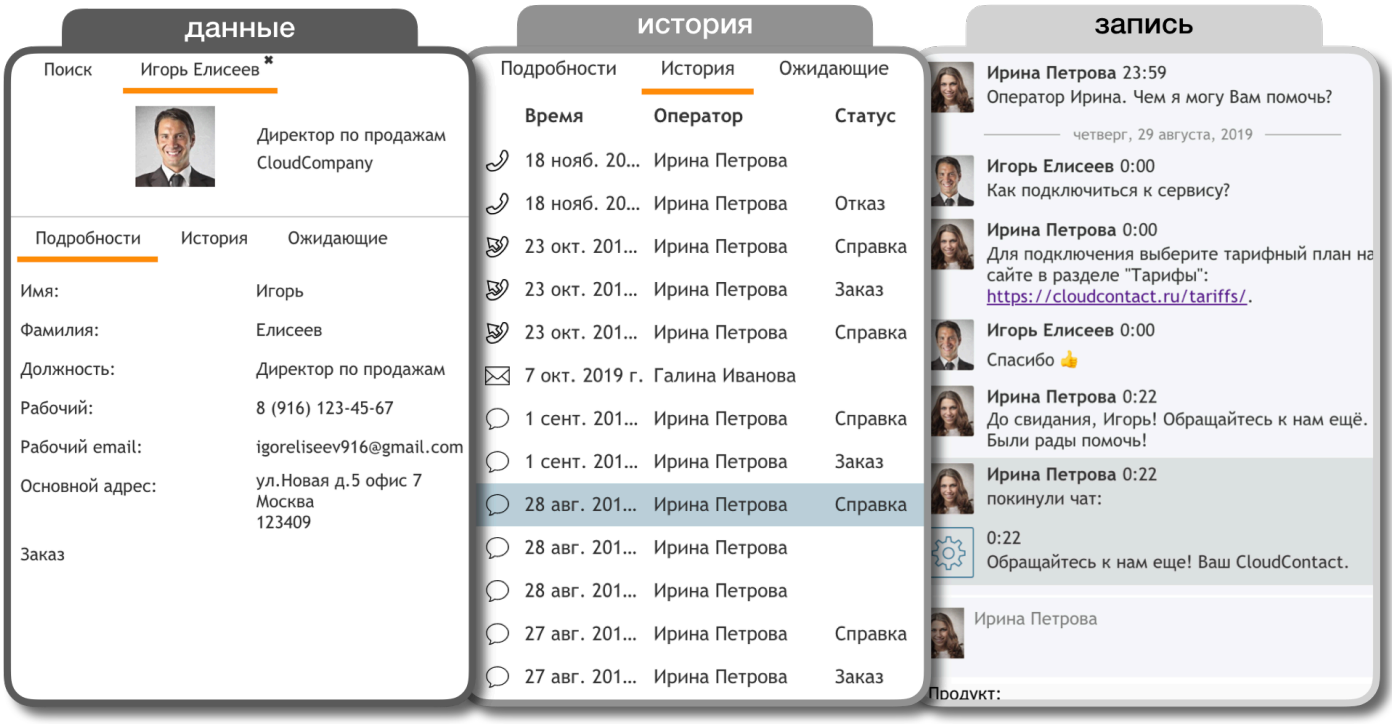
Данные по пользованию услугами: состояние счета; статус последнего заказа

БОЛЬШЕ чем Контакт Центр

Новейшая версия Облачного Контакт Центра обладает дополнительной функциональностью, значительно расширяющей возможности по быстрой, качественной и эффективной обработке обращений клиентов.

Узнайте больше о **новом функционале CRM** и **HelpDesk** на специальной странице на сайте компании.

Использование карточки клиента помогает персональному контакту оператора с клиентом. Оператору всегда доступна история взаимодействия с клиентом по всем каналам. Функционал CRM/ HelpDesk сокращает время обработки запроса, делает работу оператора более производительной и улучшает показатели клиентского опыта (CX-Customer Experience).



CRM

Полная **история контактов** с клиентом. Оператор видит все обращения клиента по всем каналам: голос, чат, email и SMS. Единая база контактов доступна для всех операторов Контакт центра: персональные данные и адреса; история заказов и покупок (при интеграции с бизнес-приложениями Заказчика).

HelpDesk

Все обращения клиента по одной тематике объединяются в **запросы** и обрабатываются по единым бизнес-правилам. Клиент может запросить оперативную поддержку через выбранный им канал и в тот момент, когда она ему нужна: по телефону, email или чату.

Workflow

Использование Рабочих процессов / Workflow позволяет автоматизировать процедуру **постобработки** обращения. В зависимости от статуса обращения, возможна автоматическая отправка email , планирование последующих действий в календаре, получение напоминаний об ожидаемом событии.



CloudContact

ООО «Клауд Контакт» специализируется на предоставлении комплексных решений по оптимизации работы Контакт-центра на основе облачных технологий.

Используя наши решения, государственные и коммерческие организации могут существенно сократить расходы Контакт- центра, гарантируя предоставление качественно нового уровня обслуживания.

Наша цель:

помощь в построении современных экономически эффективных каналов взаимодействия с клиентами.

Мы обладаем уникальной командой профессионалов с большим опытом успешной реализации проектов, начиная с аудита текущей работы и заканчивая технической поддержкой установленного решения.

Основу пакета решений компании составляет сервисная платформа компании BrightPattern Inc. (США) для построения облачных Контакт-Центров промышленного уровня.

На территории России ООО «Клауд Контакт» является эксклюзивным партнером компании BrightPattern Inc.

Преимущества:

- выгодные ценовые условия
- надежное современное решение
- высокопрофессиональные сотрудники
- квалифицированная поддержка

Узнайте **о нас** больше на специальной странице на сайте компании.

Отмеченное экспертами решение

Отчеты, результаты опросов аналитиков и заказчиков подтверждают технологическое лидерство платформы, надежность решения и его безопасность.

© 2020 CloudContact. Составление, дизайн и содержание.