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

EMAIL | ЧАТ | SMS | МЕССЕНДЖЕРЫ | БОТЫ

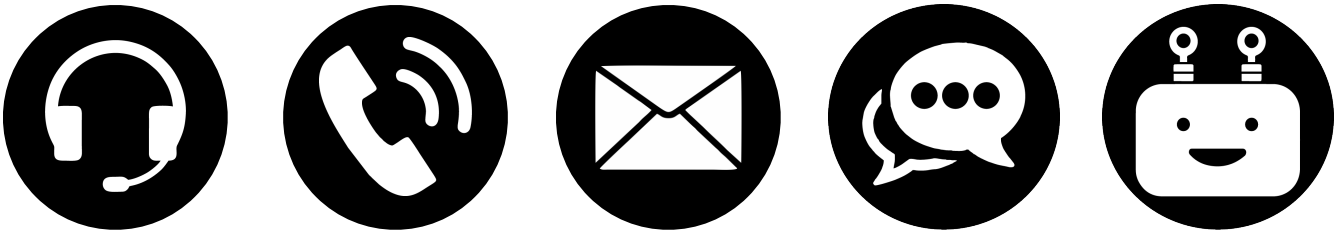
ЦИФРОВЫЕ ОБРАЩЕНИЯ





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.

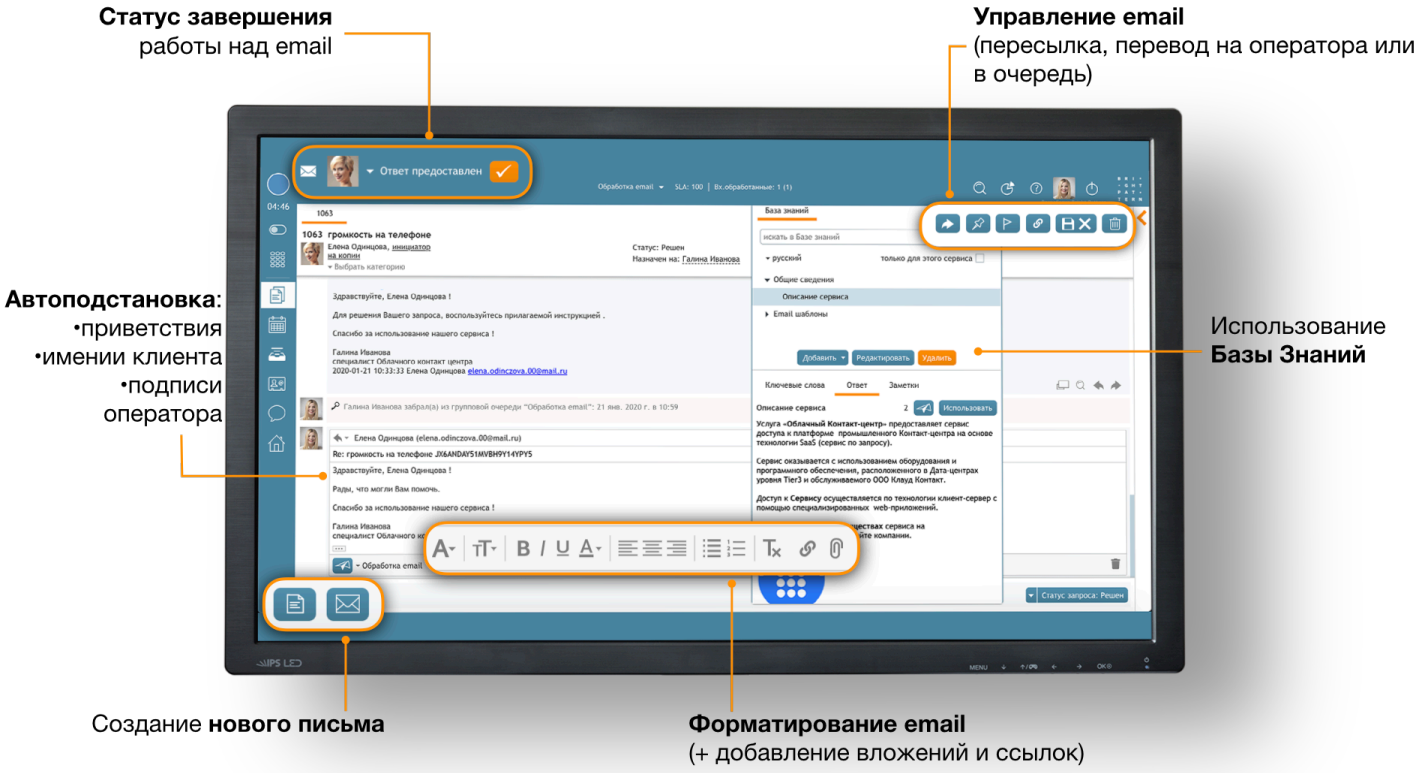
Обработка Email



Облачный контакт центр объединяет возможности полноценного почтового клиента с функционалом оператора. Работайте с email аналогично голосовым вызовам: автоматическая маршрутизация, приоритезация обращений, полный контроль и управление.

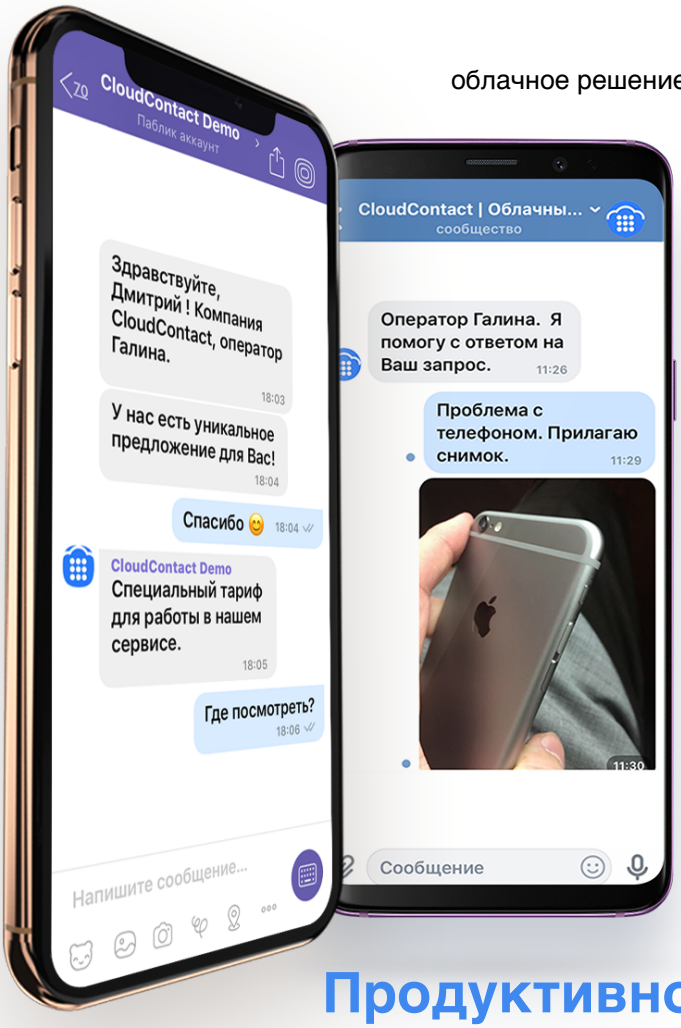
Обработка email интегрирована с функционалом **HelpDesk**. Каждому новому email присваивается уникальный номер запроса (тикета). Тикетная система позволяет быстро находить обращения по конкретной тематике и контролировать решение запроса клиента.

Узнайте больше о работе с **email запросами** на специальной странице на сайте компании.



Быстрая обработка большого объема email

2 режима распределения писем (автоматический и ручной) помогают выбрать оптимальный вариант работы с учетом входящей нагрузки. Оператор обладает всеми средствами для быстрого создания письма: автоматические приветствие и подпись с подстановкой имени клиента и оператора; использование Базы Знаний. Отдельный SL помогает обрабатывать email согласно требуемым регламентам обслуживания.



Чаты / SMS

Клиенты всё более активно используют **мессенджеры**. Не только для общения между собой, но и для обращений в компании. Предоставьте клиентам профессиональное обслуживание с помощью чата в мессенджерах или мобильном приложении компании. В Вашем распоряжении настоящая омниканальность – обрабатывайте все чаты по единым корпоративным правилам и контролируйте с помощью единой отчетности.

Используйте сценарии вовлечения в **веб-чате** для проактивной работы с клиентами. Чат-боты, бизнес-маршрутизация обращений, возможность голосовых и видео запросов в веб-чате упрощают контакты клиента и

Узнайте больше о всех возможностях работы с **чатами** на специальной странице на сайте компании.

Продуктивное общение с клиентами:

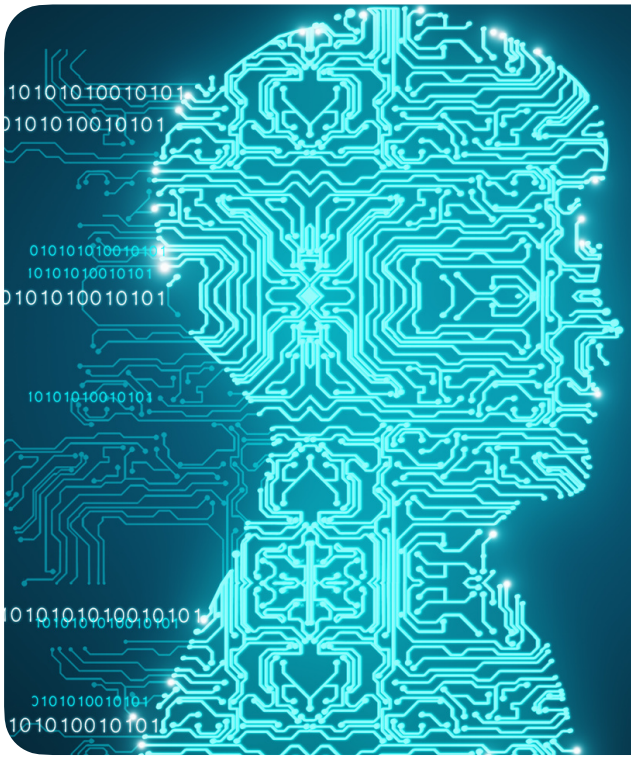
Передача текста, фото, файлов	Одновременная работа с несколькими чатами
Поддержка эмодзи	Переадресация чата на другого оператора/ группу/ очередь
Аудио и видео связь с оператором (для веб-чата)	Сохранение комментариев оператора к чату
Предпросмотр текста, набираемого клиентом	Использование Базы Знаний
Использование шаблонов ответов оператора	Он-лайн контроль за работой в чате
Приоритезация обработки чатов	Контроль SL на время ответа оператора в чате

WhatsApp

Облачный Контакт Центр интегрирован с **WhatsApp Business API.** Теперь ваш контакт центр может общаться с клиентами в самом популярном мессенджере в России !

Поддержка самых востребованных мессенджеров:

Facebook Viber Telegram ВКонтакте



Чат-боты

Боты приобретают всё большую популярность и активно используются компаниями. Платформа Облачного Контакт Центра позволяет создавать собственных **чат-ботов** непосредственно в сценарии обслуживания. Это могут быть как простые интерфейсные боты, так и разговорные, позволяющие общаться на естественном языке.

В Облачном Контакт Центре Боты могут использованы на любом этапе обработки обращения: в начале чата для выбора темы обращения или по завершении разговора с оператором – для оценки обслуживания.

Интеллектуальный помощник:

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

- Подключение бота в начале диалога с клиентом
- Предоставление ответов на типовые вопросы
- Переключение на оператора с отображением диалога клиента и бота
- Интеграция с системами Искусственного Интеллекта
- Специализированный API для подключения внешних ботов или систем ИИ
- Специальные блоки конструктора сценариев для самостоятельного создания ботов

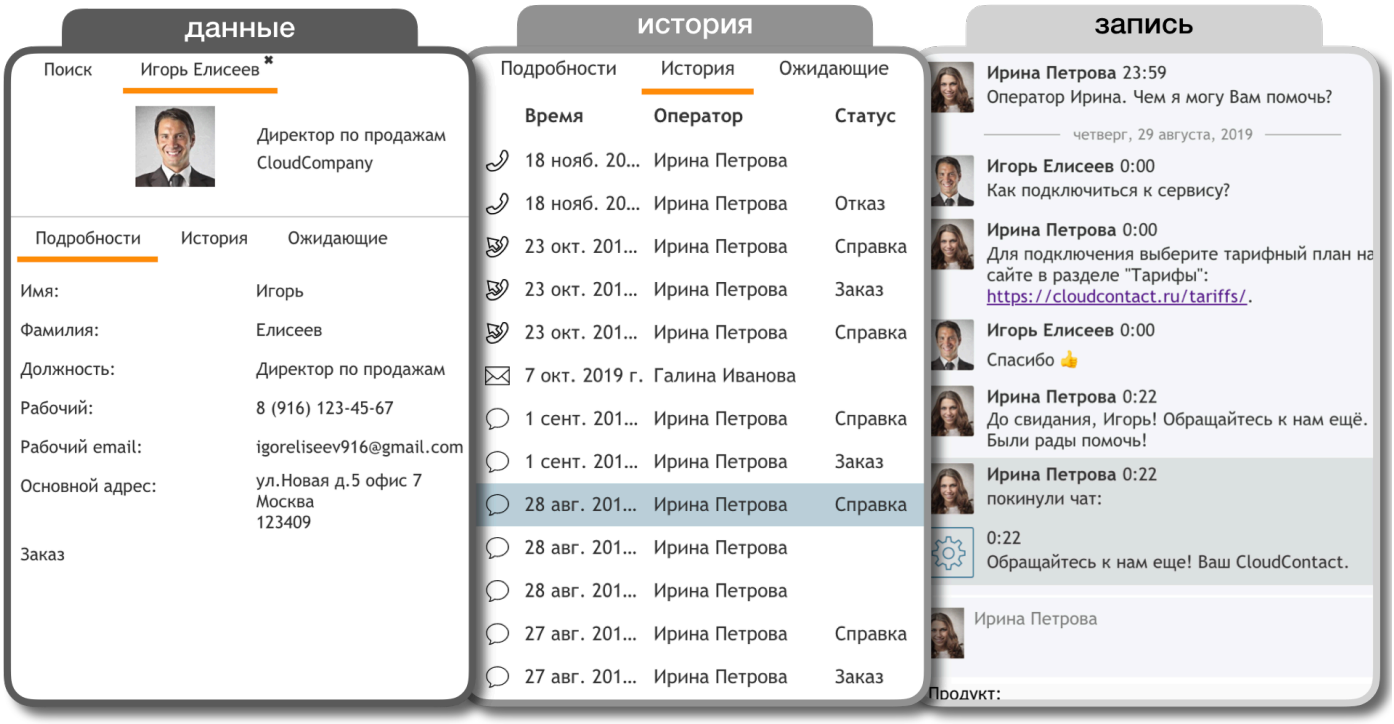


БОЛЬШЕ чем Контакт Центр

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.