



Цифровой сотрудник – БОТ

Умный голосовой помощник, который принимает и обрабатывает звонки

ЧТО ЭТО ТАКОЕ

Бот — это умный голосовой помощник, который принимает и обрабатывает звонки

- отвечает на звонки клиентов;;
- распознает речь и отвечает на вопросы;
- создает заявки и ЛИДы автоматически;
- записывает и расшифровывает разговоры;
- уточняет направление: **Продукция или Оборудование;**
- работает 24/7

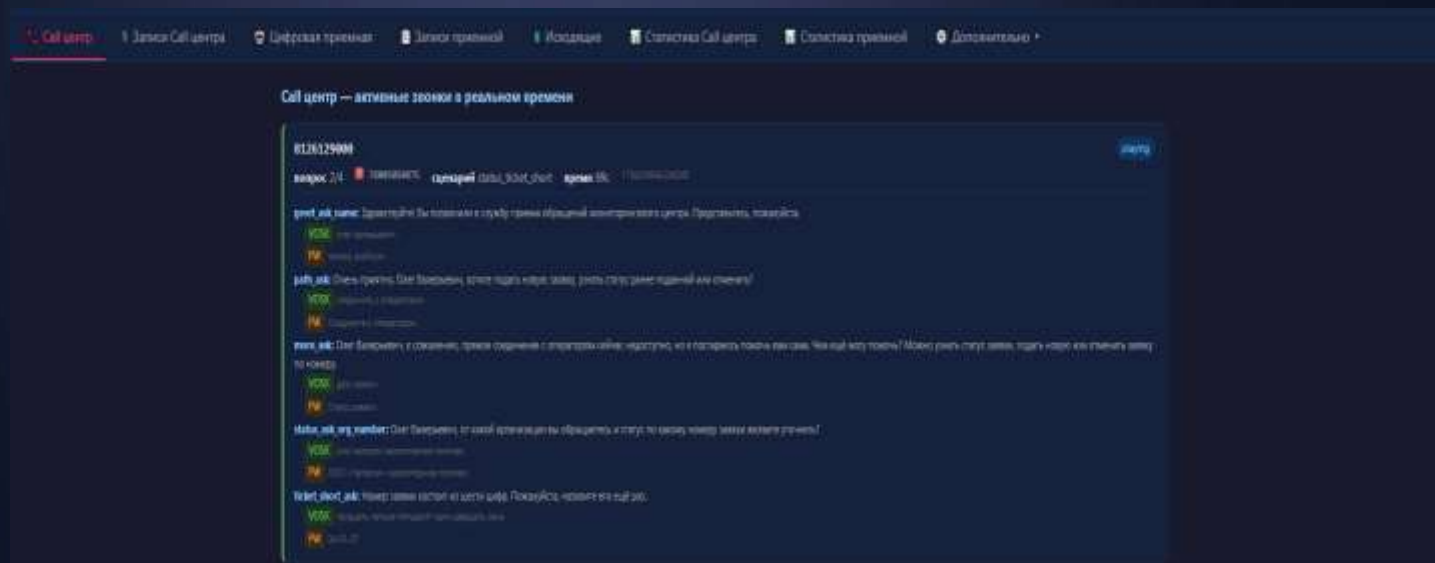
ЗАПИСЬ ЗВОНКОВ

Ведется запись всех звонков call-центра

Можно прочитать диалог
клиента и бота

Можно прослушать запись

Можно проверить
действия бота и результат



ЦИФРОВАЯ ПРИЕМНАЯ

Цифровая приемная – умный секретарь

- подробно расспрашивает клиента;
- выясняет, по какому вопросу звонок;
- определяет сегмент: **АЗС, Ритейл, FMCG**;
- понимает, кто обращается: **Поставщик, Покупатель, Соискатель, СМИ**;
- уточняет направление: **Продукция или Оборудование**;
- в итоге **создаёт ЛИД** на нужного сотрудника.

ЦИФРОВАЯ ПРИЕМНАЯ

Записи приёмной и повторная обработка

Если ЛИД создан, доступно:

- просмотр диалога;
- прослушивание записи;
- просмотр вызовов и ответов;
- фильтры по дате, номеру и т.д.



Исходящие — бот сам звонит клиентам по критам в рамках проактивного реагирования.

ИТОГИ

Бот – это полноценный цифровой сотрудник, который:

- ✓ принимает звонки круглосуточно
- ✓ понимает речь и отвечает голосом
- ✓ создаёт заявки и лиды автоматически
- ✓ записывает и расшифровывает разговоры
- ✓ передаёт сложные случаи людям
- ✓ экономит время операторов и снижает нагрузку на call-центр.



Спасибо за внимание!