



NUANCE

The experience speaks for itself™

Управление вызовами

- **Точная и эффективная маршрутизация звонков и автоматизация контакт-центров**
- **Повышение уровня обслуживания клиентов благодаря консолидации различных телефонных номеров и возможностей меню в одну точку доступа**
- **Улучшение услуг благодаря отказу от сложных меню тонового набора в пользу распознавания речи**
- **Сокращение издержек контакт-центра в результате улучшения показателей автоматизации, уменьшения общего времени звонков и количества неправильно переведенных вызовов**

Решение

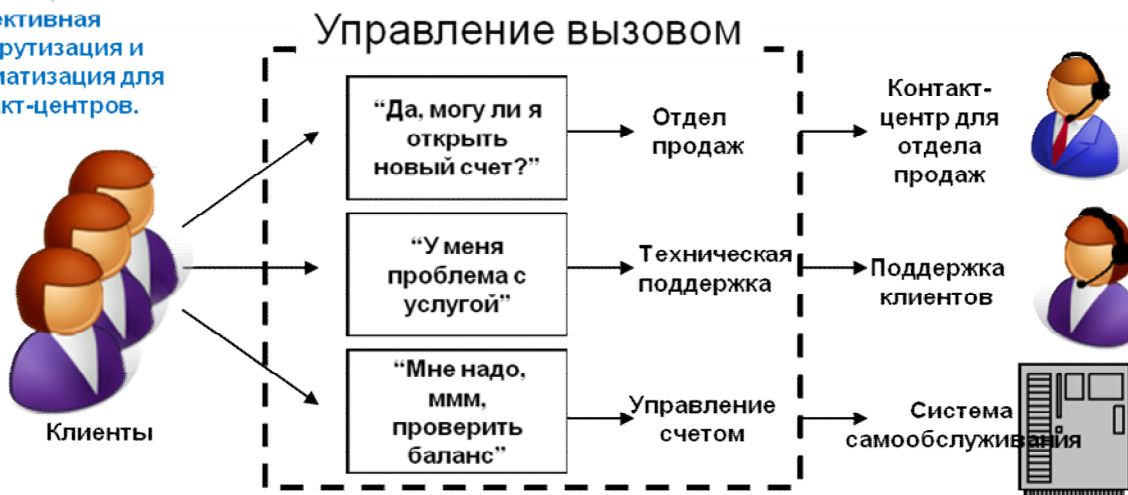
Контакт-центры в различных сегментах рынка, от телекоммуникаций до финансовых услуг, сталкиваются с одинаковыми проблемами: поиск клиенто-ориентированной и эффективной системы для перевода клиента к требуемому оператору или автоматизированному сервису. Имея дело с большим количеством телефонных номеров в биллинге, технической поддержкой, отделами продажам и автоматизированными системами клиенты осознают, что им приходится прорываться через сложный лабиринт меню для того, чтобы осуществлять свои деловые задачи.

Компания «Nuance» предоставляет решения, которые создают единую точку доступа для всех ваших клиентов с автоматическим управлением вызовами к необходимому оператору, используя новейшие речевые технологии. Контакт-центры смогут удовлетворить все возрастающие требования клиентов более точно и эффективно. Компании теперь могут объединить несколько телефонных номеров, избавиться от сложных многоуровневых меню и перенаправлять клиентов по назначению, основываясь всего лишь на одном естественном вопросе: “Как я могу Вам помочь?”. В результате – довольные клиенты, высокий уровень маршрутизации, эффективная работа операторов и возврат инвестиций.

С решениями от компании «Nuance» клиенты могут произносить такие фразы как: “Да, у меня есть вопрос по поводу того, что я сказал раньше,” или “я, гм, хотел бы произвести изменение в моем, мм, счете.” Предварительно обученные профессионалами лингвистические статистические модели без труда определяют запрос клиента. Если запрос неоднозначен или требуется дополнительная информация о том, куда направить звонок, система попросит клиентов дать соответствующие разъяснения. В результате - точная, рентабельная маршрутизация звонка и автоматизация процесса с самого первого вызова.

Контакт-центры могут сэкономить миллионы долларов ежегодно, при обновлении IVR систем с кнопочным набором или систем с распознаванием речи с помощью технологий речевой маршрутизации от «Nuance». Уменьшая показатели неправильно переадресованных звонков на 50% и переключения на операторов на 35%, решения от компании «Nuance» улучшают операционные нормы таким образом, что операторы call-центров тратят свое рабочее время на клиентов, которым действительно нужна помощь.

Точность,
эффективная
маршрутизация и
автоматизация для
контакт-центров.



Преимущества

Клиенты говорят то, что хотят

С технологиями от компании «Nuance» клиент не обязан следовать направленному характеру беседе и отвечать заранее прописанными фразами. Каждый запрос может формулироваться клиентом индивидуально и при этом быть направлен по назначению благодаря анализу обучаемых статистических языковых моделей и улучшенным технологиям маршрутизации.

Испытанная Технология

Технологическое ядро приложений по распознаванию речи от компании «Nuance» основано на большом опыте разработки и применения речевых технологий во всем мире.

Лучшие Методы ведения Диалога

Опыт компании «Nuance» по внедрению технологий по распознаванию речи гарантирует самое лучшее взаимодействие с клиентом, полагаясь на такие разработанные методики как снятие омонимии диалога, быстрый перевод к часто запрашиваемым пунктам меню и создания дополнительного меню поддержки.

Низкая Себестоимость

Инструменты по управлению и конфигурации приложения учитывают возможность внесения простых изменений в приложения без потребности в дополнительных профессиональных услугах. Быстрый код позволяет сократить затраты и достичь возврата вложенных инвестиций благодаря созданию высококачественного решения, работа которого не нуждается в постоянных вмешательствах со стороны.

Быстрый ввод в эксплуатацию

Решения маршрутизации звонков от компании «Nuance» автоматически генерируют код VoiceXML, промты, грамматики и документацию, что сокращает время, затраченное на разработку и дизайн приложений, что означает быстрый запуск проекта и возвращение вложенных средств. Предварительно созданные шаблоны диалога так же помогают компаниям из определенных отраслей рынка ещё быстрее внедрить проект.

Богатый опыт

Компания «Nuance» обладает большим и удачным опытом внедрения приложений по маршрутизации звонков с прекрасными показателями ROI и уровня удовлетворенности клиента.

О компании «Nuance»

Компания Nuance является одним из ведущих разработчиков и поставщиков речевых технологий в мире. Продукты Nuance облегчают пользователям доступ к информации, упрощают повседневную и деловую жизнь. Клиентами компании являются финансовые учреждения, телекоммуникационные компании, органы государственной власти, компании, работающие в области страхования, транспорта, торговли и многие другие. Программные продукты компании Nuance зарекомендовали себя как надежные решения, функциональное использование которых лежит в различных сферах: от компьютерных игр и мобильных приложений до навигационных систем и решений для здравоохранения.