CALL CENTER vs CONTACT CENTER

ieri VS maine

Simona Botner
Project Manager

WWW.DIALOGIC.RO

mediatel data

Scurta selectie a clientilor

"A fi impreuna este un inceput, a ramane impreuna este un progres, a lucra impreuna este un succes." — Henry Ford despre succes.

Call Center

Conceput pentru a gestiona un volum masiv de apeluri si, in general, folosit pentru a gestiona departamentele: serviciul clienti, suport tehnic sau vanzari.
Utilizatorii pot efectua apeluri inbound, pot efectua apeluri de iesire sau un hibrid intre cele doua, serviciile fiind flexibile.

Beneficii:

- Dialers
- Inbound & Outbound
- Apelare Predictive
- Mod conferinta, ascultare neutra si indrumare live
- Inregistrare Audio & Video
- Rapoarte & Monitorizare (istoric si timp real)
- Multi-canal

"Clientii pot uita ce ai spus, dar nu vor uita niciodata cum i-ai facut sa se simta".

mediatel data

Contact Center

Reprezinta solutia fara reputatia negativa de care sufera deseori un Call Center.
Generatia "Seen" este aici!

Beneficii:

- VoIP Telephone Services
- Email
- Chat
- Ticketing
- Retele de socializare
- Interfata directa Web
- Omni-canal

Dezavantaje:

- Bariere lingvistice
- Lipsa comunicarii interdepartamentale
- Timp de asteptare lung/ SLA

"Cereti clientilor dvs. sa faca parte din solutie si sa nu ii vedeti ca parte a problemei."

mediatel data

Call & Contact Center puncte comune

CREATE

IVR
Wallboards
Predictive
Unified
Workforce
Skills
Artificial Intelligence
CRM
Appointment App

SHARE

Technology
Live Monitoring & Reporting
Survey
Inbound
Bots
Multifunctional

CONNECT

Social Media
Real Time
Outbound
Ticketing
Emails
Chat
Voice & Video Recording
People

mediatel data

Ieri VS Maine

- Fii alimentat de serviciu
- Omni-canal este noul multi-canal
- Self-service-ul este calea de parcurs
- Automatizeaza sarcinile de rutina
- Personalizeaza task-urile
- Exploreaza latura umana

IVR, Tehnologii de voce (ASR+TTS) & Bots

- Tehnologii bazate pe voce (ASR & TTS)

Sunt tehnologii considerate ca facand parte din categoria tehnologiilor pe baza de Inteligenta artificiala.

Beneficii ale tehnologiilor bazate pe voce:

- Prezentare de informatii dinamice
- Colectarea de informatii de la client – nu doar cifre
- Oferirea IVR Conversational (Talking Bots)
- IVR Conversational vs Legacy IVR

Reducerea costurilor operationale:

- durata apel mai mica
- mai putine apeluri tratate de agenti

Imbunatateste experienta clientilor:

- Rapiditate si eficienta – mai multe cereri rezolvate in IVR, fara asteptarea unui agent
- Experienta unificata prin chat, email si voce prin folosirea chat/ talking bots

IVR, Tehnologii de voce (ASR+TTS) & Bots

Tehnologii TTS in Mediatel

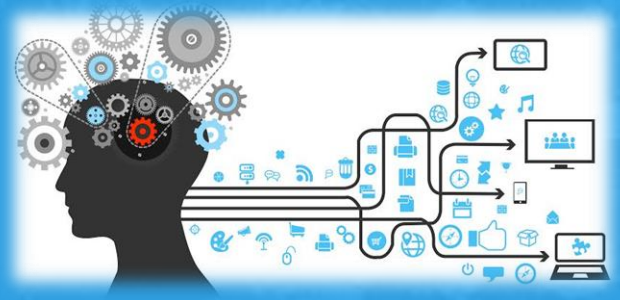
Built-in pentru numere, sume, date calendaristice (in romana, engleza, italiana, spaniola, germana, franceza, rusa, vietnameza).

MRCP - Media Resource Control Protocol - (ex: Nuance – 85 de voci si dialecte)

GoogleSpeech API

Tehnologii ASR in Mediatel

- MRCP - Media Resource Control Protocol - (ex: Nuance) – bazat pe gramatici: identificarea de cuvinte sau expresii cheie.
- GoogleSpeech API – **transcriere** (serviciu online – pay per use)
- Instalari folosind ASR si TTS in Grecia, Slovacia, Polonia.
-



Talking Bot = Chat Bot + Tehnologii de voce

- Utilizarea transcrierii in serviciile IVR
- Obtinerea de informatii personalizate , nu numai cifre sau seturi de optiuni, ex: nume, email, adresa.
-

Utilizarea Transcrierii in Quality Control

- In timp real se pot semnaliza apelurile cu probleme.
- In post procesare: se obtine transcrierea convorbirii - se pot filtra apelurile care urmeaza a intra in atentia echipei de monitorizare a calitatii.
- Rapoarte bazate pe continutul convorbirii (tipuri de solicitari, motive de plangere sau solutii de succes).

Multumim!

- Str Turda 94, Bl 29B | Bucuresti 011332 | Romania

Tel: +40 21 233 45 33 | +40 722 744 417

WWW.DIALOGIC.RO

mediatel data