

# Call steering

## Přirozená hlasová navigace



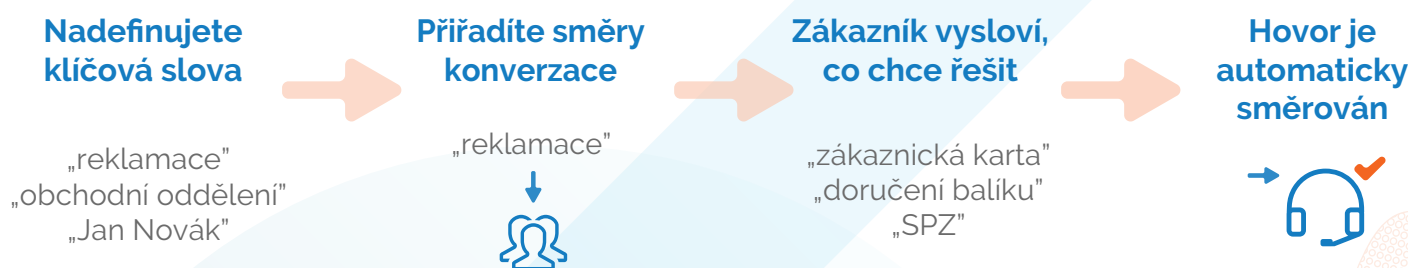
Daktela V6 call steering je služba určená pro kontaktní centra využívající hlasové stromy, a to od jednoduchých linek s několika málo volbami až po složité vícevrstvé IVR.

Nespornou výhodou navigace vyslovením klíčových slov prostým lidským hlasem je **přirozenost interakce** s touto moderní technologií, díky čemuž je vhodná pro využití takřka napříč všemi skupinami zákazníků.

Call steering je však možné využít i pro **úplnou automatizaci** některých self-care zákaznických služeb, kde je principem hlasová interakce, a kde agent primárně zadává informace vyslovené zákazníkem do informačního systému.

**Call steering zásadně zlepšuje zákaznickou zkušenost s využitím vaší zákaznické linky.**

### Jak na to?



### Vaše předdefinovaná komunikace

„Řekněte nahlas téma, které s náma chcete řešit, a my vás rovnou přepojíme na správné místo.“

Po zaznění tónu přečtete číslo balíku a my vám řekneme, kde se vaše zásilka nachází

Po zaznění tónu nadiktujte SPZ vašeho vozu

Dobrý den, dovolali jste se do společnosti Daktela. Řeknete název oddělení nebo osoby, se kterou chcete mluvit.

„Přečtete po jednotlivých číslicích číslo vaší zákaznické karty.“

✓ **zákaznická zkušenost**

✓ **rychlejší odbavenost zákazníka**

✓ **snížení nákladů na provoz linky**

✓ **jednotné kontaktní místo**

### Inteligentní hlasové menu

Nahradte kompletní IVR na zákaznické lince zcela automatickým diktováním požadované volby a zbavte se složitých a nepřehledných hlasových stromů.



### Diktování číslic a písmen

Potřebujete od zákazníka nadiktovat číslo karty nebo třeba SPZ auta? Call steering umožňuje nechat vaše zákazníky prostě jen přečíst jednotlivé znaky a provede s nimi požadovanou operaci nebo je jen zobrazí agentovi.



### Hlasový firemní adresář

Volají vaši zákazníci do vaší firmy konkrétním zaměstnancům a nechcete, aby si museli pamatovat nebo ukládat jejich přímá čísla? Nastavte hlasový adresář a na jednotném čísle stačí vyslovit jméno zaměstnance a o nasměrování se už postaráme.