



Call steering

Prirodzená hlasová navigácia



Daktela V6 call steering je služba určená pre kontaktné centrá využívajúce hlasové stromy, a to od jednoduchých liniek s niekoľkými málo voľbami až po zložité viacvrstvé IVR.

Nespornou výhodou navigácie vyslovením kľúčových slov prostým ľudským hlasom je **prirodzenosť interakcie** s touto modernou technológiou, vďaka čomu je vhodná pre využitie takmer naprieč všetkými skupinami zákazníkov.

Call steering je však možné využiť aj pre **úplnú automatizáciu** niektorých self-care zákazníckych služieb, kde je princípom hlasová interakcia, a kde agent primárne zadáva informácie vyslovené zákazníkom do informačného systému.

Call steering zásadne zlepšuje skúsenosť zákazníkov s využitím Vašej zákazníckej linky.

Ako na to?

Nadefinujete kľúčové slová

„reklamácie“
„obchodné oddelenie“
„Ján Slovák“

Priradíte smery konverzácie

„reklamácie“

Zákazník vysloví, čo chce riešiť

„zákaznícka karta“
„doručenie balíka“
„ŠPZ“

Hovor je automaticky smerovaný



Vaša preddefinovaná komunikácia

Povedzte nahlas tému, ktorú s nami chcete riešiť, a my Vás rovno prepojíme na správne miesto.

Po zaznení tónu prečítajte číslo balíka a my Vám povieme, kde sa Vaša zásielka nachádza.

Po zaznení tónu nadiktujte ŠPZ Vášho vozidla.

Dobrý deň, dovolali ste sa do spoločnosti Daktela. Povedzte názov oddelenia alebo osoby, s ktorou chcete hovoriť.

Prečítajte po jednotlivých čísliciach číslo Vašej zákazníckej karty.

✓ **zákaznícka skúsenosť**

✓ **rýchlejšia odbavenosť zákazníka**

✓ **zníženie nákladov na prevádzku linky**

✓ **jednotné kontaktné miesto**

Inteligentné hlasové menu

Nahradte kompletne IVR na zákazníckej linke úplne automatickým diktovaním požadovanej voľby a zbavte sa zložitých a neprehľadných hlasových stromov.



Diktovanie číslíc a písmen

Potrebujete od zákazníka nadiktovať číslo karty alebo napríklad ŠPZ auta? Call steering umožňuje nechať Vašich zákazníkov jednoducho prečítať jednotlivé znaky a vykonať s nimi požadovanú operáciu alebo ich len zobrazí agentovi.



Hlasový firemný adresár

Volajú Vaši zákazníci do Vašej firmy konkrétnym zamestnancom a nechcete, aby si museli pamätať alebo ukladať ich priame čísla? Nastavte hlasový adresár a na jednotnom čísle stačí vysloviť meno zamestnanca a o nasmerovanie sa už postaráme.