

Call Steering (Usmerjanje klica)

Naravna glasovna navigacija

Daktela V6 Call Steering je storitev za kontaktne centre s telefonskimi drevesnimi shemami, ki imajo lahko le nekaj možnosti ali pa vključujejo kompleksne večstopenjske odzivnike IVR.

Očitna prednost v primerjavi z navigacijo prek odzivnikov IVR z izrekanjem ključnih besed je, kako naravno (intuitivno) lahko kličeji komunicira s to sodobno tehnologijo, s tem pa je Call Steering odlična izbira za različne stranke.

Usmerjanje klicev se lahko uporabi za popolno avtomatizacijo nekaterih samopostrežnih zahtevkov stranke na podlagi govorne interakcije, pri čemer ima agent predvsem nalogo v sistem vnašati informacije, ki jih podaja stranka.

Usmerjanje klicev bistveno izboljša zadovoljstvo strank na vaši liniji za pomoč strankam.

Kako deluje?

Nastavite ključne besede

»pritožbe«
»prodajni oddelek«
»Janez Novak«

Dodelite poti komunikacije

»pritožbe«



Stranka pove, kaj potrebuje

»kartica stranke«
»dobava paketa«
»registrska tablica«

Klic se samodejno preusmeri



Primeri predhodno določenih besednih zvez

Povejte, o čem bi se z nami radi pogovorili. Povezali vas bomo z ustrežno osebo.

Po pisku preberite številko paketa in seznanili vas bomo z njegovo trenutno lokacijo.

Po pisku nam povejte registrsko tablico svojega vozila.

Dobro jutro, poklicali ste Daktelo. Povejte ime oddelka ali osebo, s katero bi radi govorili.

Preberite svojo številko kartice po cifrah.



Zadovoljstvo strank



Hitrejša storitev



Nižji operativni stroški



Univerzalna točka za stik

Inteligentni glasovni meni

Zamenjajte linijo odzivnika IVR za pomoč strankam s povsem avtomatiziranim glasovnim menijem in se znebite zapletenih in nejasnih telefonskih drevesnih shem.

Branje števk in črk

Ali potrebujete številko kartice ali registrsko tablico? Posamezne številke in črke preprosto preberite in funkcija Call Steering bo omogočila sistemu, da prikaže podatke o agentu ali pa jih samodejno obdela.

Glasovni imenik podjetja

Ali stranke pogosto kličejo določene zaposlene, vendar ne želite, da bi si morali zapomniti telefonske pripone. Nastavite glasovni imenik in stranke bodo lahko poklicale splošno številko, povedale ime zaposlenega, sistem pa bo opravil vse ostalo.