



voicetel
COMMUNICATIONS S.A.

Realizacja celów biznesowych
dzięki BRILLIANCE - Case Studies

#GdzieJestDialla



KORZYŚCI WYNIKAJĄCE Z AUTOMATYZACJI



Obniżenie kosztów obsługi klienta

Robot oparty o Brilliance jest kilkakrotnie tańszy, niż konsultant (średnio o 70%)



Możliwość obsługi całodobowej

Realizacja procesów obsługi w trybie 24/7 nie wymaga dodatkowych zasobów



Łatwe zwiększanie wolumenu obsługiwanych procesów

Brak konieczności rekrutowania, szkolenia i wyposażania stanowisk pracy konsultantów



Łatwość wprowadzania zmian w przebiegu procesów obsługi

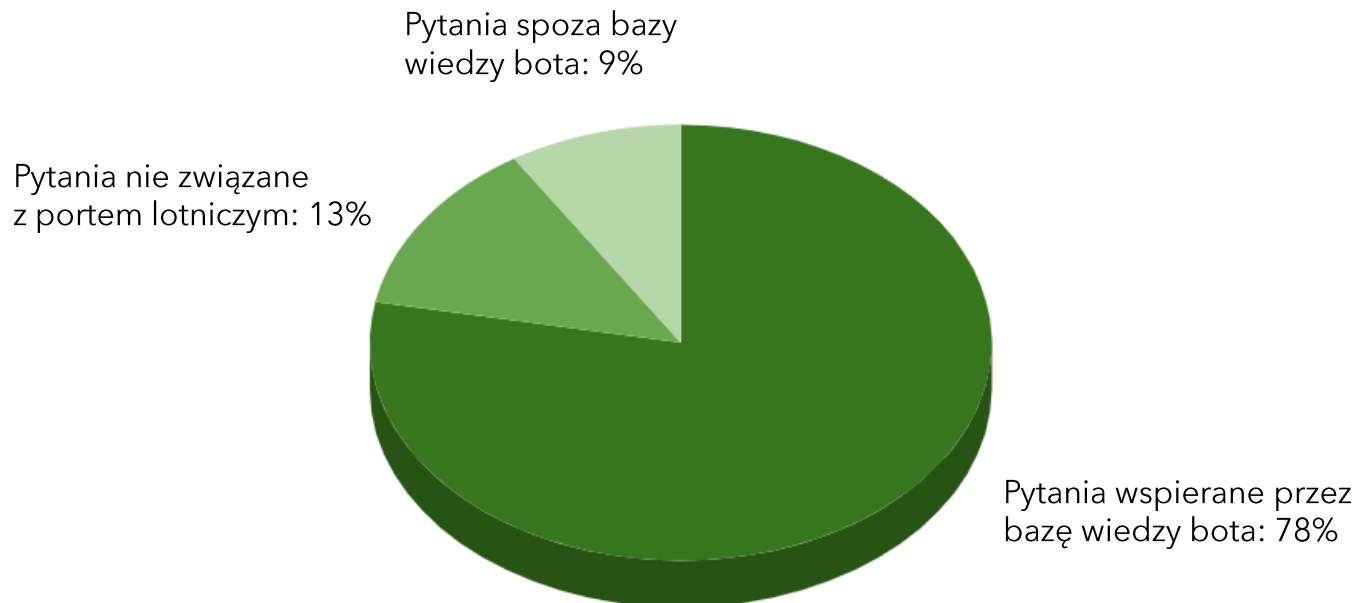
Wystarczy zmienić proces, a cały system obsługi telefonicznej zaadaptuje się natychmiast



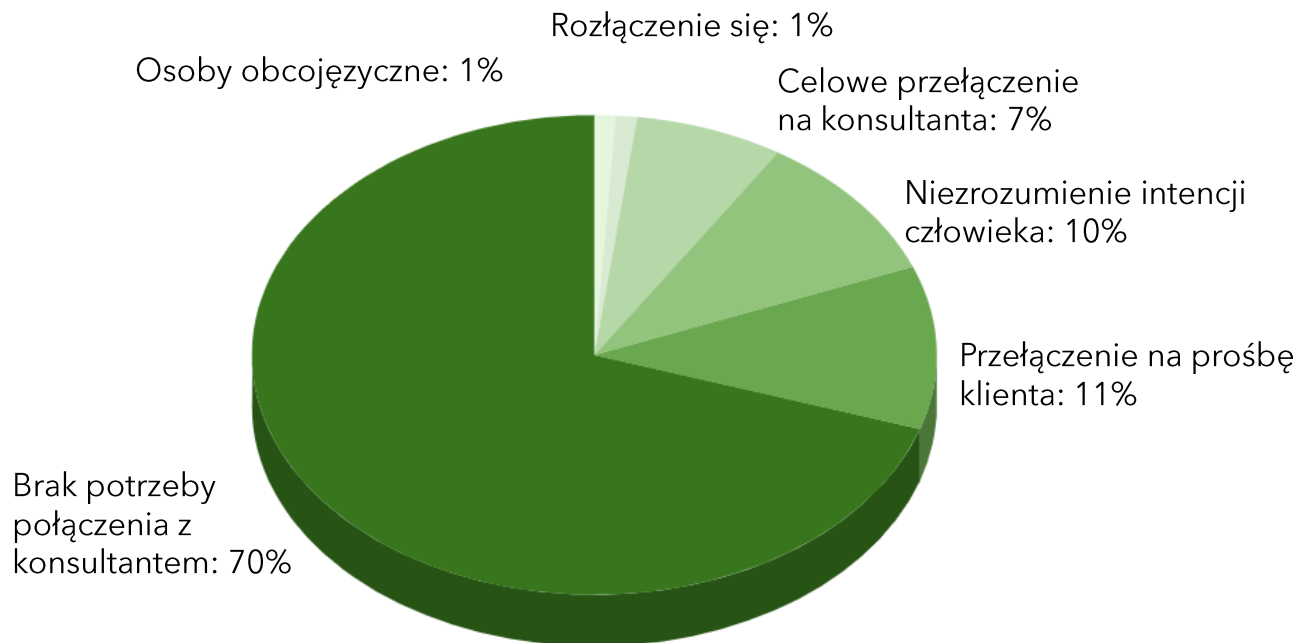
voicetel
COMMUNICATIONS S.A.

Case Study 1: Port Lotniczy

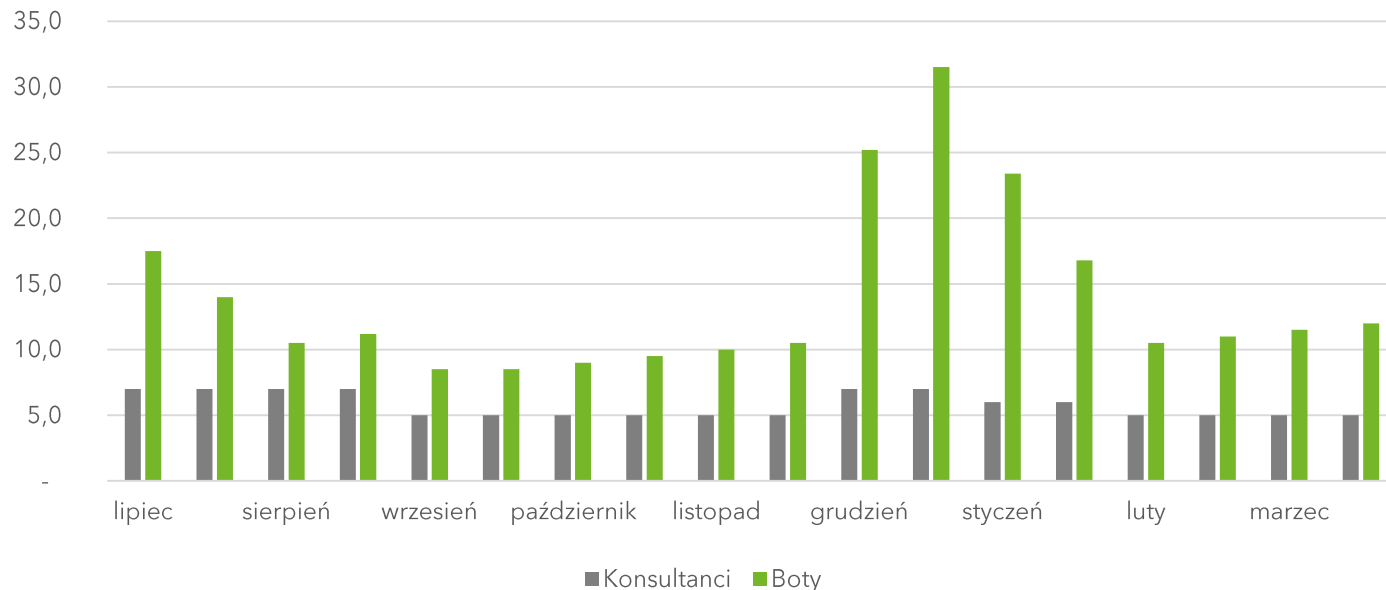
WIEDZA BOTA ZASTĘPUJE WIEDZĘ KONSULTANTA



BOT ZMNIĘJSZA OBCIĄŻENIE KONSULTANTÓW



BOT ZWIĘKSZA LICZBĘ JEDNOCZEŚNIE OBSŁUGIWANYCH POŁĄCZEŃ

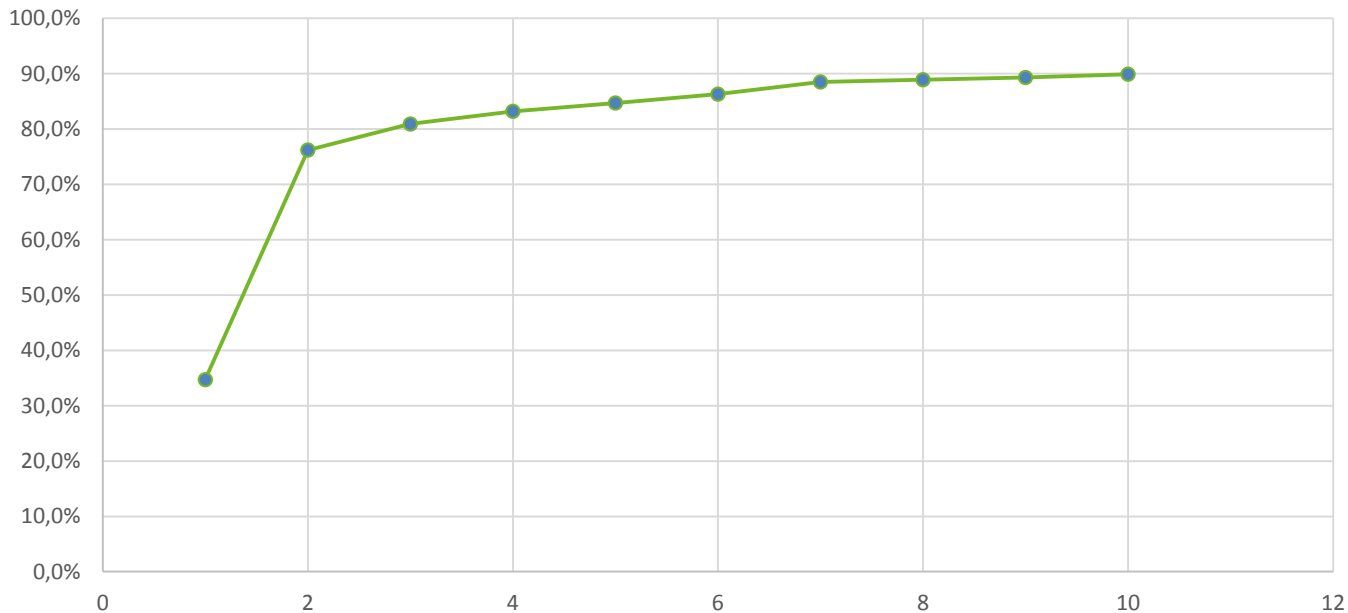




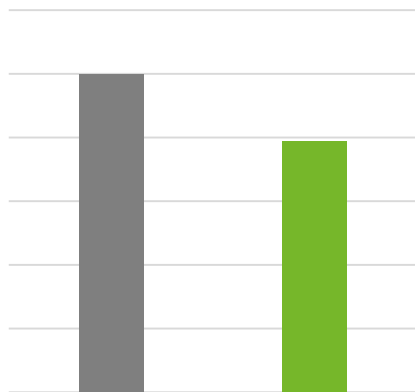
voicetel
COMMUNICATIONS S.A.

Case Study 2: Przychodnia Medyczna

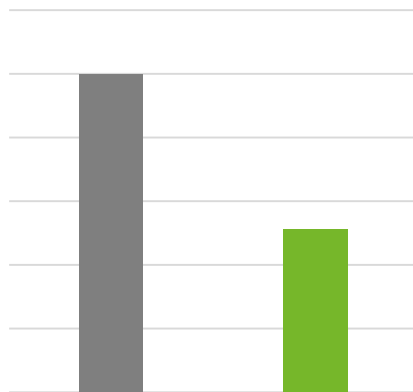
BOT ZYSKUJE PRZY KOLEJNYCH KONTAKTACH



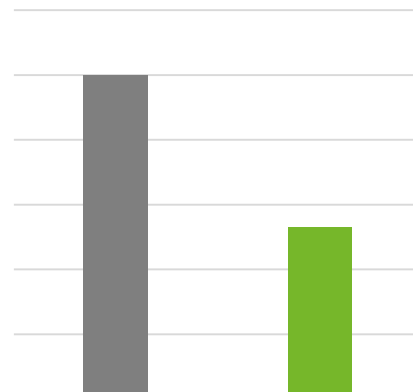
BOT POZWALA OSZCZĘDZAĆ CZAS



Zmniejszenie o **21,2%**
dziennego ruchu na infolinii



Skrócenie o **48,7%**
średniego łącznego czasu
rejestracji pacjenta



Skrócenie o **46,8%** czasu
pierwszej rejestracji pacjenta

BOT REDUKUJE FRUSTRACJĘ PACJENTÓW I ZATRZYMUJE ICH W FIRMIE

Brak wielokrotnych prób dodzwaniania

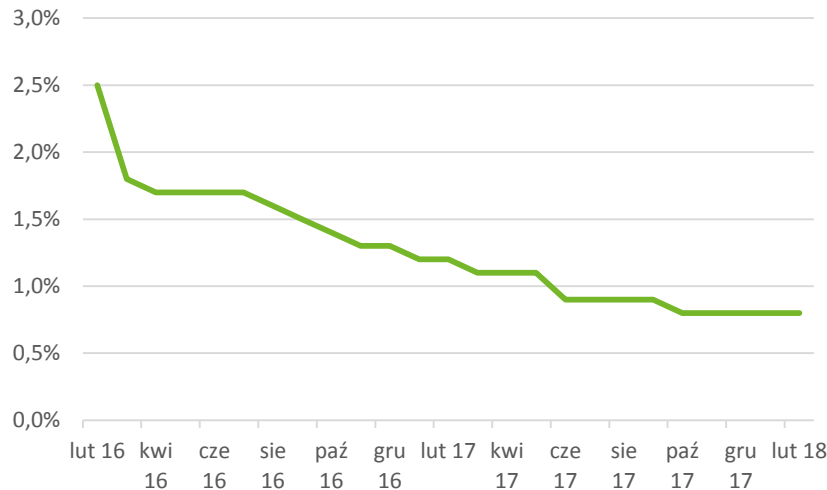
Bot odbiera telefon za pierwszym razem i zapisuje pacjenta na listę

Brak czekania na linii

Koniec z czekaniem na konsultanta i przedzieraniem się przez IVR

Brak opóźnionych terminów

Pacjenci umawiani są na pierwsze wolne terminy – zgodnie z kolejnością zgłoszeń





voicetel
COMMUNICATIONS S.A.

Case Study 3: LYDIA™ i Prewalidacja Leadów

BOT LYDIA ZWIĘKSZA SPRZEDAŻ W FIRMIE

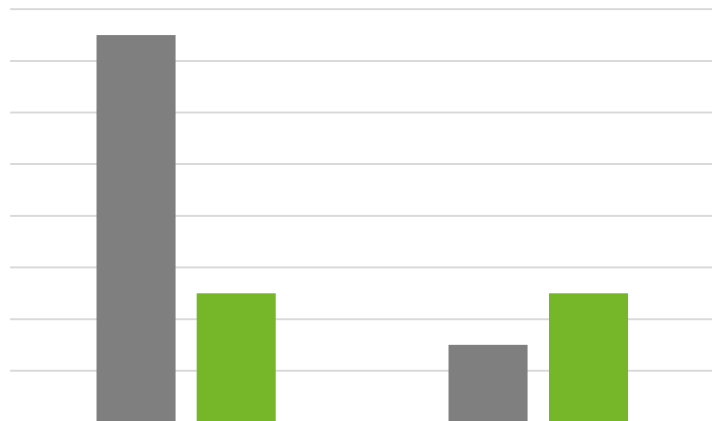


Dzięki **Lydii**, Bank może obsłużyć **3 razy więcej** jakościowych leadów bez zwiększania zasobów contact center

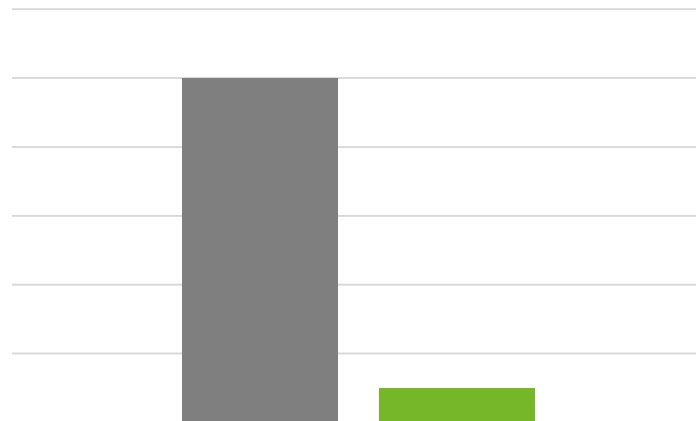


Skrócenie czasu „przedzwania” bazy kontaktów - kontakt w zbyt późnym terminie powoduje ryzyko utraty okazji sprzedażowej

BOT LYDIA ZMNIEJSZA NIEPOTRZEBNE KOSZTY



Lydia eliminuje ponad 80% niskiej jakości kontaktów z bazy i nie przekazuje ich do contact center Banku



Wśród kontaktów przekazanych do Banku, odsetek osób, do których nie można się dodzwonić zmniejszył się niemal **dziesięciokrotnie**

ZGADNIJ, ILE OSÓB WIE, ŻE ROZMAWIA Z ROBOTEM LYDIA?...

0,04%

BIZNESOWE KORZYŚCI Z AUTOMATYZACJI

1. UTRZYMANIE KLIENTA



Możliwość realizacji większej liczby procesów obsługi

Potwierdzenie doręczenia, potwierdzenie wizyty, badanie satysfakcji, etc.



Zwiększenie komfortu komunikacji

Brak nawigacji po IVR, możliwość swobodnej artykulacji wypowiedzi



Redukcja sumarycznego czasu połączeń

Brak oczekiwania na połączenie z konsultantem i na odnalezienie informacji przez konsultanta



Redukcja liczby połączeń

Bot odbiera za pierwszym razem, eliminowana jest konieczność ponawiania prób dodzwonienia się



Łatwość monitorowania przebiegu komunikacji z klientami

Rozmowy nie tylko są nagrywane, ale i zapisywane – przez co możliwe jest szybkie filtrowanie danych



Utrzymanie profesjonalnego tonu komunikacji

Robot nie poddaje się emocjom klienta, a także nie okazuje własnych, negatywnych emocji

BIZNESOWE KORZYŚCI Z AUTOMATYZACJI

2. ZAPEWNIENIE WYSOKIEJ JAKOŚCI WYMIANY INFORMACJI



Poprawność formuł prawnych

Formuły prawne będą zostaną na pewno wyrecytowane i to w dokładnym brzmieniu - za każdym razem



Dopilnowywanie spełniania założonych kryteriów

Nie pójdziemy z klientem dalej w rozmowie, jeśli najpierw nie ustalimy tego, co wymagane



Precyzyjna weryfikacja danych

Upewnimy się, że dobrze zrozumieliśmy nazwę ulicy, numer PESEL, numer szkody, itd.



Eliminacja błędnych (lub nieaktualnych) informacji przekazywanych klientowi

Mamy gwarancję, że robot nie pomyli się poprzez postępowanie „na pamięć”

3. WSPIERANIE PROCESÓW SPRZEDAŻY



Docieranie do klienta we właściwym czasie

Robot na pewno znajdzie czas, żeby dotrzeć do naszych klientów z odpowiednim wyprzedzeniem. I będzie się dodzwaniał do skutku.



Natychmiastowy kontakt dla okazji sprzedażowych

Robot skontaktuje się z potencjalnym klientem maksymalnie szybko, póki jeszcze klient jest zainteresowany.

Dziękujemy za uwagę,
zapraszamy do testów.

#GdzieJestDialla



Voicetel Communications S.A.

ul. Kołobrzeska 12, 80-394 Gdańsk
ul. Grzybowska 87, 00-844 Warszawa

e-mail: biuro@voicetel.pl
tel: (58) 344 37 73
fax: (58) 746 33 58



SPÓŁKA NOTOWANA NA
**NEW/
CONNECT**