



Wielokanałowy
system
CONTACT CENTER
wspierany przez
sztuczną
inteligencję (AI)

**SPRAWNA, SKUTECZNA OBSŁUGA
KLIENTA BUDUJE LOJALNOŚĆ
I WARUNKUJE WZROST SPRZEDAŻY.**

Dotrzymamy Ci kroku, dając o wiele więcej niż pewność, że każdy klient zostanie dobrze obsłużony!

**SPRAWNE ZARZĄDZANIE
ZESPOŁEM**

Zwiększaj efektywność zespołu contact center. Wykorzystaj efektywnie czas pracy konsultantów, definiując w systemie, jak wiele interakcji mogą obsłużyć jednocześnie w różnych kanałach kontaktu, a system przypilnuje reguł. Zarządzaj pracą zespołu i przerwami. Wykorzystuj kompetencje pracowników, przypisując ich do kampanii, wybranych kanałów, kolejek lub typów klientów. Wspieraj merytorycznie dzięki bazie wiedzy.

OMNICHANNEL

Obsługuj swoich klientów w jednej, spójnej aplikacji, wykorzystując wiele kanałów kontaktu: telefon, email, chat, video chat, sms, social media, click2call, formularz www. Możesz nimi łatwo zarządzać i budować wielokanałową strategię obsługi. Sprawdzaj szczegółową historię kontaktu z klientem, aby przekazać mu spójną i kompletną informację, niezależnie od kanału kontaktu. Nie trać klientów! Rejestruj wszystkie próby kontaktu i automatycznie reaguj na nie.

ANALITYKA I ALARMY

Analizuj szczegółowe raporty. Monitoruj online na dashboardach kluczowe wskaźniki obsługi klienta i pracy zespołu, ruch, kolejki, skuteczność kampanii. Motywuj zespół do jeszcze lepszych wyników, wyświetlając dane na wallboardach. Jeśli poziom wybranych przez siebie parametrów spadnie do niebezpiecznie niskiego poziomu, system zaalarmuje cię natychmiast, abyś zdążył uratować wynik.

**JESTEŚMY W GRONIE
5 NAJLEPSZYCH
FIRM BRANŻY
CALL CENTER**

wg BIZNES RAPORTU
Gazety Finansowej

JAKOŚĆ OBSŁUGI

Poprawiaj standardy obsługi, zwiększaj zadowolenie klientów. Sprawnie i szybko oceniaj rozmowy dzięki automatycznej analizie nagrań, tagom i słowom kluczowym. Definiuj dowolne kryteria naboru nagrań do odsłuchu. Wspieraj konsultantów dzięki 3 trybom podsłuchu rozmów. Ankietyj swoich klientów (NPS), aby monitorować poziom zadowolenia z obsługi oraz jakość i szybkość rozwiązania problemu.

**AUTOMATYZACJA
PROCESÓW OBSŁUGI**

Zwiększaj efektywny czas pracy agenta o 50% dzięki inteligentnemu trybowi wydzwania rekordów z bazy i wykrywania poczty głosowej. Redukuj koszty kampanii i jej czas. Automatyzuj powtarzalne procesy dzięki wykorzystaniu sztucznej inteligencji (AI) i przydzielaj pracownikom ambitniejsze zadania. Rozpoznawaj intencje dzwoniących, skracając drogę klienta na IVR. Udostępniaj kluczowe informacje, zachęcając klientów do samoobsługi.

OBSŁUGA PROCESOWA

Obsługuj procesy, sprawy i dokumenty w jednym, spójnym systemie. Twórz zadania i przesyłaj je do innych działów back office. System przypilnuje terminu ich wykonania (ticket), ponagli i poinformuje klienta automatycznie o statusie jego sprawy oraz przewidywanym czasie załatwienia. Wykorzystaj elektroniczny obieg dokumentów oraz dynamiczne szablony pism.

**SZTUCZNA
INTELIGENCJA (AI)**

Obniżaj koszty obsługi i przydzielaj właściwie zasoby, automatyzując - dzięki sztucznej inteligencji - proste, powtarzalne procesy jak: ankietowanie, prewindykacja, kampania informacyjna, szybki callback, ocieplanie leadów. Zaproś do współpracy inteligentnego voicebota konwersacyjnego i realizuj masowe kampanie outbound.

PROOF OF CONCEPT

Pilotażowe wdrożenie Altar Contact Center, czyli **PoC (Proof of Concept)**, proponujemy Klientom, którzy chcą sprawdzić skuteczność naszego systemu contact center na wybranym fragmencie procesu obsługi. Pilotaż trwa od 2 do 4 tygodni.

Wspólnie z Klientem wybieramy niewielki obszar działania, w którym oczekuje on usprawnienia. Określamy wskaźniki, które po zakończeniu pilotażu będą podlegały weryfikacji. Znając wartości wskaźników z okresu poprzedzającego pilotaż, zestawiamy je z wartościami osiągniętymi w systemie Altar Contact Center. Pozwala to jednoznacznie ocenić zasadność wdrożenia i oszacować możliwą do osiągnięcia poprawę. Kolejną korzyścią z PoC jest zweryfikowanie posiadanej infrastruktury technicznej zarówno pod względem wymagań sprzętowych, jak i konfiguracyjnych.

OMNICHANNEL

- Wszystkie kanały w 1 aplikacji
- Pełnia historia kontaktu
- Spójna informacja dla Klienta
- Mini CRM
- Automatyczna obsługa Klienta

KANAŁY KONTAKTU

- Telefon
- Chat
- Email
- SMS
- Social Media
- Video chat
- Callback
- www
- Mobile

JAKOŚĆ OBSŁUGI

- Skills Based Routing
- Nagrywanie rozmów i chatów
- Odsłuchiwanie nagrań
- Definiowanie reguł naboru
- Automatyczny nabór nagrań
- Transkrypcja nagrań
- Tagowanie nagrań
- Keyword spotting
- Formularze scoringowe
- 3 tryby podsłuchu
- Baza wiedzy, testy
- Ankietowanie (NPS)



ANALITYKA

- Monitoring wskaźników obsługi
- Alarmy online
- Raporty
- Dashboardy
- Wallboardy

AUTOMATYZACJA OBSŁUGI

- Dynamiczny IVR
- Biometria głosowa
- Predictive Dialing System
- Skills Based Routing
- Automatyczna dystrybucja połączeń
- Automatyczna obsługa Klienta

OBSŁUGA PROCESOWA

- Tickety i taski
- Przyjmowanie i obsługa zgłoszeń
- Dynamiczne szablony pism
- Informacja o statusie zgłoszenia
- Alerty o przekroczeniu czasu obsługi
- Elektroniczny Obieg Dokumentów

ZARZĄDZANIE ZESPOŁEM

- Grafikowanie pracy
- Obsługa grup kompetencyjnych
- Rozliczanie czas pracy
- Różne rodzaje przerw

SZTUCZNA INTELIGENCJA (AI)

- Obsługa inteligentnego voicebota 24/7
- Chatbot
- Ocieplanie leadów, miękka windykacja
- Masowe kampanie outbound
- Inteligentne przekierowania dzwoniących
- Obsługa powtarzalnych procesów

WZROST EFEKTYWNOŚCI

- Skrypter
- Wykrywanie poczty głosowej
- Predictive Dialing System
- Kampanie mieszane
- Call blending
- Masowe kampanie outbound (AI)

INTEGRACJA

- CRM
- Marketing Automation
- Windykacja
- ERP
- Inne systemy dziedziczne



ul. Zagnańska 61
25-528 Kielce



www.altair.com.pl



Altair Software
Altair



info@altair.com.pl



+48 41 368 35 65