



# VocaONE

מספר אחד לכל המתקשרים שלך.

## מספר אחד לכל קהל המתקשרים

שמים סוף לתפריטים טלפוניים וזמני המתנה מייגעים! עם VocaONE, כל המחלקות הארגוניות, האגפים או הסניפים שלך נגישים לכלל ציבור המתקשרים בטכנולוגיית זיהוי דיבור מתקדמת, ממספר טלפון אחד ויחיד.



## דוחות מודיעין עסקי ו-Analytics לניתוח התנהגות המתקשרים

מהו הסניף המבוקש ביותר על-ידי ציבור המתקשרים? מהן שעות הפעילות העמוסות ביותר במוקד הטלפון? מהם היעדים הטלפוניים המבוקשים ביותר? VocaONE מגיע עם מערכת מודיעין עסקי שתספר לך כל מה שצריך לדעת על תנועת השיחות הנכנסות והרגלי ההתקשרות של קהל המתקשרים שלך.



## חויית שירות מתקדמת ללקוח

באמצעות טכנולוגיית זיהוי הדיבור של VocaONE יחד עם תמיכה מובנית בלמעלה מ-1,500 מחלקות ארגוניות, מונחים עסקיים ויישובים לזיהוי דיבור אוטומטי, קהל המתקשרים שלך נהנה מחויית שירות חדשנית ומתקדמת.



## לקוחות נבחרים



צרו קשר לתיאום פיילוט.

[www.acvoca.com/VocaONE](http://www.acvoca.com/VocaONE)

[info@acvoca.com](mailto:info@acvoca.com)

03-9764000

# ניתוב שיחות קולי לחוויית שירות מנצחת



## האתגר

לקוחות ומתקשרים מהקהל הרחב עדיין רואים בטלפון כאמצעי ההתקשרות החשוב ביותר בפניה למותג מסחרי או מוסד ציבורי, כשהם רוצים לקנות או לקבל שירות, עכשיו או בעתיד הקרוב. מוקדי שירות ערוכים לקליטת מאות אלפי שיחות טלפון ביום ממתקשרים אלו. עבור מותגים, ארגונים ומוסדות עם סניפים רבים או מחלקות מגוונות ואגפים שונים, משימת ניתוב הלקוח למקום הנכון בשיחת טלפון לרוב אינה יעילה, עם תפריטי ניתוב טלפוניים ארוכים וחוויות שירות מסורבלות. הנזק גדול במיוחד כאשר מספר המחלקות, האגפים או הסניפים גדול במיוחד והתפריט הקולי גדל למימדים בלתי-נסבלים.

## הפתרון

פלטפורמת VocaONE מאפשרת ללקוח ניתוב טלפוני מבוסס זיהוי דיבור לסניף, למחלקה או לאגף הארגוני הרלוונטי. על-ידי אמירת שם השירות בו המתקשר מעוניין, פתרון VocaONE מעביר את השיחה אוטומטית ובתוך שניות ספורות ליעד הטלפוני המבוקש. פשוט מתקשרים, אומרים את שם השירות המתאים (שם מחלקה, שם אגף, שם סניף, מיקום וכדומה), והשיחה מועברת מיידית ליעד הטלפוני המתאים. בכך, הארגון מסוגל לפרסם מספר טלפון אחד ויחיד עבור כלל היעדים הטלפוניים שלו, בין אם עשרות ובין אם מאות, ומאפשר ללקוחות קשר טלפוני עם כל סניף או מחלקה באופן פשוט וידידותי.

עם תמיכה מובנית בלמעלה מ-1,500 מחלקות ארגוניות, מונחים עסקיים ויישובים לזיהוי דיבור אוטומטי, פתרון VocaONE חוסך זמן המתנה יקר למתקשרים שלכם ומציג בפניהם טכנולוגיה חדשנית וידידותית במיוחד.

לצד יכולות הניתוב בזיהוי דיבור, VocaONE מגיע עם מערכת דוחות (Analytics) המרכזת נתונים אודות כל תנועת השיחות הנכנסות למערכת.

למעלה מ-1,500 מחלקות ארגוניות, מונחים עסקיים ויישובים נתמכים לזיהוי דיבור אוטומטי



95% דיוק ברמת זיהוי הדיבור



עד 75% קיצור זמן ההמתנה לקהל המתקשרים



## יתרונות ויכולות מתקדמות

- קיצור דרמטי של זמני המתנה וזינוק באחוזי הגעה ליעד של מתקשרים בפניה הטלפונית לרשת, למוסד או הארגון המקבל מסה גדולה של שיחות נכנסות
- התקנה מהירה במיוחד וגמישות בהוספה והסרה של סניפים, מחלקות ואגפים באמצעות ממשק ניהול מאובטח בסביבת Web
- דוחות מודיעין עסקי ו-Analytics לניתוח התנהגות המתקשרים במוקד הטלפוני דו"חות מודיעין עסקי ו-Analytics לניתוח התנהגות המתקשרים במוקד הטלפוני ומדידת ROI לקמפיינים שיווקיים מבוססי טלפון
- שמירת העדפות ניתוב קודמות של הלקוח באמצעות שיחה מזהה (CLI) התאמת פתיחים קוליים והרשאות ניתוב לפי דרישה באמצעות ממשק הניהול
- אפשרות ניתוב לסניף הקרוב ביותר להעדפת הלקוח באמצעות מנוע גיאוגרפי מובנה (LBS) במידת הצורך
- התאמת פתיחים קוליים והרשאות ניתוב לפי דרישה באמצעות ממשק הניהול
- יכולת טעינת פרסומות קוליות מתחלפות לכל אורך שרשרת הניתוב הטלפוני