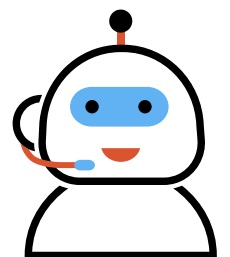


Assistant automatique par téléphone

La gestion des appels est le processus par lequel les organisations reçoivent des appels téléphoniques entrants, déterminent leur objectif, identifient éventuellement les appelants, afin de les orienter vers la destination appropriée.





Les appelants s'attendent à recevoir un service aussi **rapide, fluide et efficace** que possible lorsqu'ils sont accueillis par l'organisation qu'ils contactent par téléphone.

Cette tâche est effectuée dans divers types d'organisations, telles que des entreprises privées, des administrations publiques, des hôpitaux ou des écoles, généralement par des agents humains situés à un ou plusieurs postes d'accueil ou dans des centres de contact client.

La pression pour contrôler les coûts opérationnels pousse les organisations à réduire au minimum les ressources humaines, ce qui entraîne malheureusement des problèmes de satisfaction client.

Réduisez les coûts tout en augmentant la satisfaction des appelants grâce à l'automatisation.

Selon l'heure de la journée, les appelants font souvent face à de longues attentes, en particulier aux heures de pointe, tandis que des alternatives telles que les rappels automatisés et les messageries vocales sont rarement proposées. À d'autres moments, un personnel de réception surdimensionné impacte considérablement le coût de la gestion des appels.

La seule façon de relever ce défi contradictoire est d'automatiser le processus de

gestion des appels, ce qui était jusqu'à récemment difficile à réaliser en raison des limitations technologiques, de la complexité et des coûts.

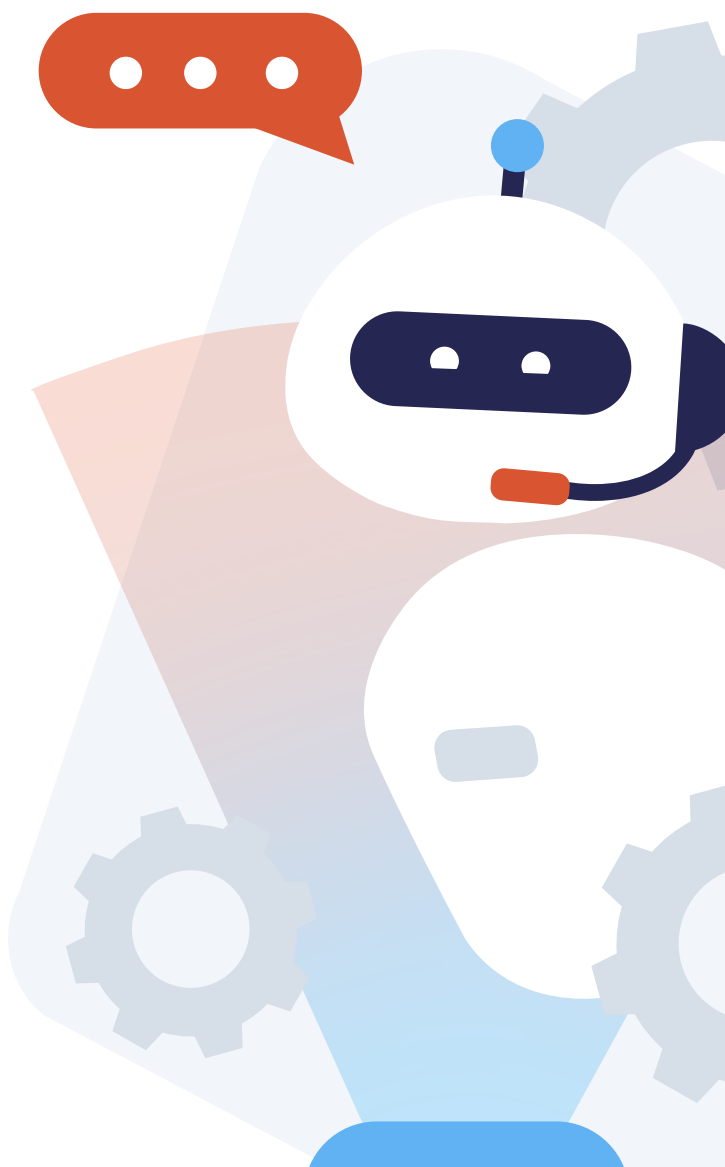
L'émergence récente de solutions en langage naturel s'appuyant sur des technologies vocales matures et populaires basées sur le cloud offre une formidable opportunité d'automatiser rapidement le processus de gestion des appels, à des tarifs compétitifs basés sur l'utilisation.

VocaPack (AA) Automated Attendant

VocaPack AA permet aux appelants d'exprimer en langage naturel la personne ou le service qu'ils souhaitent joindre ou la raison de leur appel, et de s'identifier si nécessaire. Les appels sont directement acheminés vers la destination demandée ou transférés à un réceptionniste si une assistance supplémentaire est requise.

VocaPack AA est proposé sous forme de solution packagée basée sur le cloud, intégrant les technologies les plus récentes de synthèse vocale et de reconnaissance vocale. Il est compatible avec la plupart des plateformes téléphoniques et de centres de contact standard.

Il est conçu pour être facilement configuré par les utilisateurs métier en un temps record et offre des rapports historiques complets.



Fonctionnalités

ADMINISTRATION & SERVICE D'EXPLOITATION

- Configuration complète par les utilisateurs finaux
- Terminologie des synonymes métier
- Règles d'exceptions de prononciation
- Enregistrement audio des appels
- Rapports statistiques intégrés

SERVICES D'APPELS

- Messages de bienvenue
- Messages d'alerte dynamiques
- Gestion des appelants fréquents et VIP
- Multilingue
- Gestion des calendriers
- Reconnaissance vocale en langage naturel
- Identification facultative de l'appelant

PLATEFORME

- Plateforme à haute disponibilité
- Intégration téléphonique via VoIP
- Solution cloud proposée en modèle SaaS

À propos de nous

VocaBase SA/NV est un leader dans la fourniture de solutions de gestion de la relation client en libre-service par téléphone. La plateforme VocaBase permet de concevoir et de mettre en œuvre des interactions client personnalisées grâce à la reconnaissance vocale. VocaPacks est une suite d'applications packagées et ciblées, développées avec VocaBase et fonctionnant sur celle-ci, pour une mise en œuvre et une exploitation fluides par les utilisateurs finaux métier.



VocaBase



www.vocabase.com

Avenue Léon Champagne, 2
1480 Saintes – BELGIQUE
T. +32 (0)2 880 89 10
info@vocabase.com

