Customer Engagement Center Cascana

www.cascana.ru

CASCANA. CUSTOMER ENGAGEMENT CENTER

СОВРЕМЕННАЯ ОМНИКАНАЛЬНАЯ ЧАТ-ПЛАТФОРМА, ОТВЕЧАЮЩАЯ ЗАПРОСАМ СОВРЕМЕННЫХ КОНТАКТ-ЦЕНТРОВ

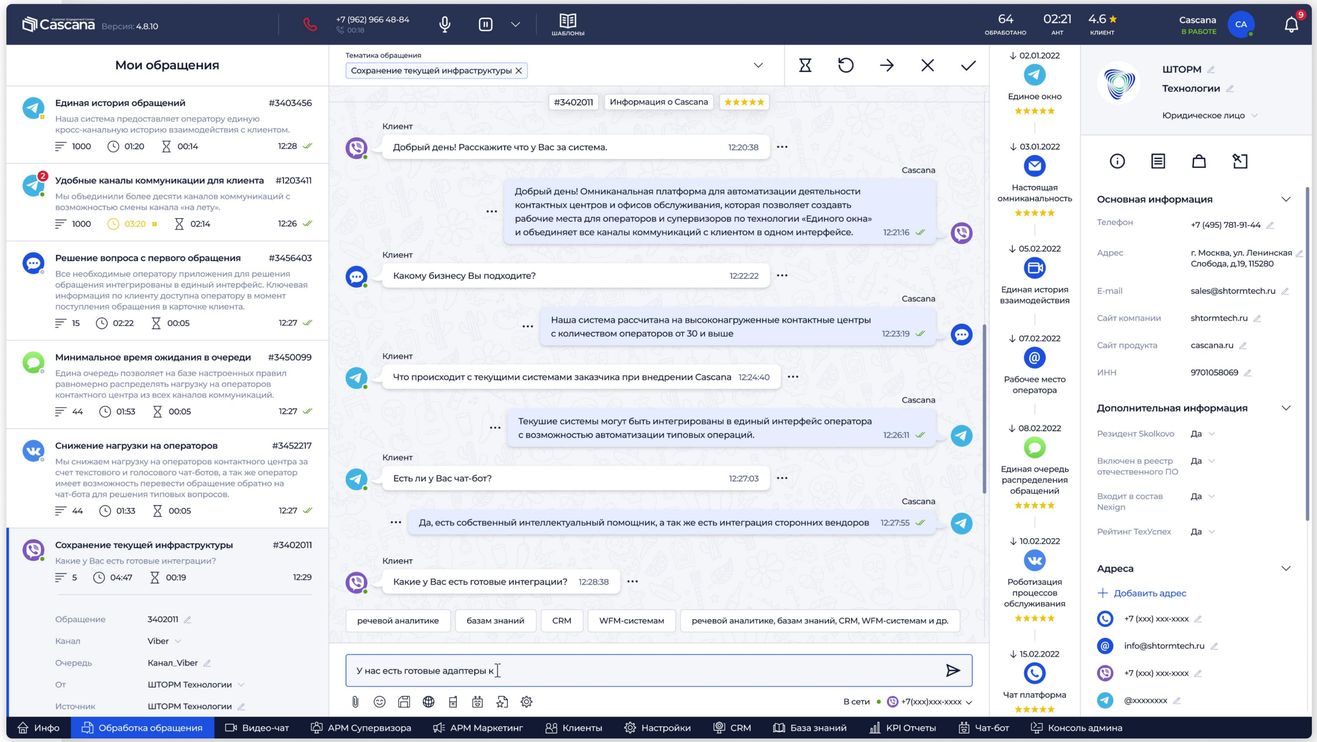
ПОВЫСЬТЕ ЭФФЕКТИВНОСТЬ И КАЧЕСТВО ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ БЛАГОДАРЯ ШИРОКОЙ ФУНКЦИОНАЛЬНОСТИ ПРОДУКТА:

- АРМ «Единое окно»
- Омниканальное обслуживание
- Мобильное рабочее место
- Интеграция с телефонией
- Единая очередь
- Управление обращаемостью
- Видеозвонок
- Чат-бот
- Управление задачами
- Сценарии разговоров
- Маркетинг и поддержка продаж
- Статистика и отчетность
- Управление качеством
- Рейтинг операторов

АРМ «Единое окно»

Cascana позволяет создавать автоматизированные рабочие места (АРМ) специалистов обслуживания разных ролей на базе технологии «Единого окна». АРМ позволяет:

- Обрабатывать обращения из канала «голос» и текстовых каналов в одном окне
- Интегрировать интерфейсы ИС в «Единое окно»: CRM, АБС, биллинг, WFM и др.
- Осуществлять автоматический поиск информации в интегрированных приложениях
- Отображать ключевую информацию по клиенту до распределения обращения
- Редактировать информацию по клиенту во встроенной CRM: ФИО, адрес, E-mail и др.
- Осуществлять автоматический запуск и авторизацию сотрудника во всех интегрированных приложениях при старте системы на базе единой ролевой модели
- Передавать контекст обращения во внешние приложения
- Агрегировать и отображать требуемую информацию из внешних источников



Customer Engagement Center
Cascana

ПАНЕЛЬ ТЕЛЕФОНИИ

Позволяет принимать и управлять вызовами телефонии

ШАБЛОНЫ ОТВЕТОВ

Упрощают и ускоряют переписку с клиентом путем заранее подготовленных ответов

СЦЕНАРИИ РАЗГОВОРОВ

Помогают стандартизировать и облегчить процесс обслуживания клиентов

ИСТОРИЯ ОБРАЩЕНИЙ

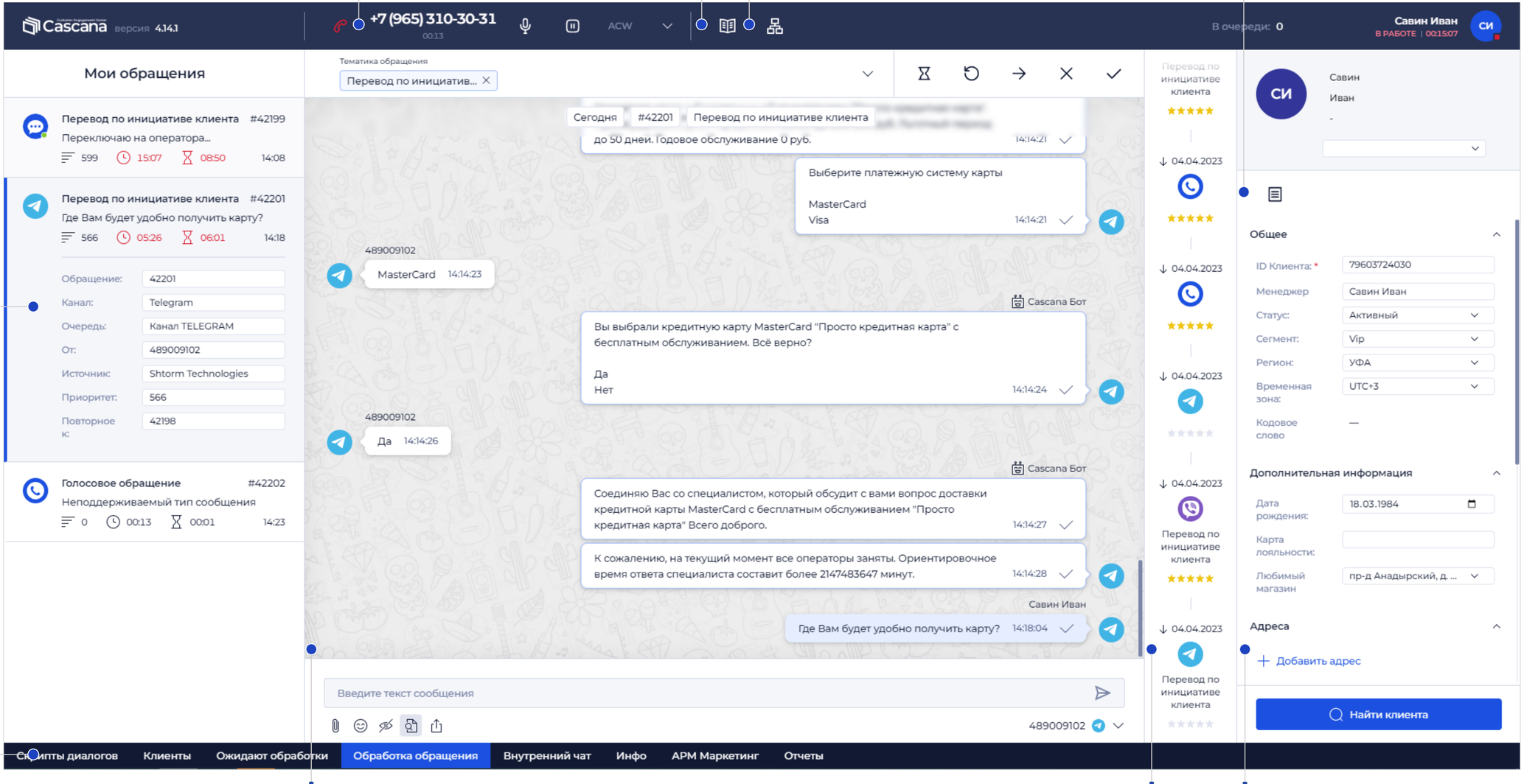
Доступ ко всем обращениям клиента в одном интерфейсе

МУЛЬТИСЕССИОННОСТЬ

Позволяет обрабатывать сразу несколько обращений одновременно, сокращая время ожидания в очереди

ПАНЕЛЬ ПРИЛОЖЕНИЙ

Обеспечивает доступ в едином интерфейсе к интегрированным информационным системам



ОМНИКАНАЛЬНЫЙ ЧАТ

Обеспечивает единую кросс-канальную историю взаимодействия с возможностью смены канала коммуникаций «на лету»

ИСТОРИЯ КОНТАКТОВ

Содержит все касания с клиентом и позволяет быстро перейти к ним

КАРТА КЛИЕНТА

Обеспечивает быстрый доступ оператора к ключевой информации о клиенте

Рабочее место в Телеграм

Стационарное рабочее место всегда удобно, если вы, например, оператор контактного центра и проводите за рабочим местом весь день.

Но если вы являетесь персональным менеджером в автосалоне, в ритейле, где постоянно необходимо находиться на связи с клиентом, а вашему начальнику отслеживать всю переписку с ним?

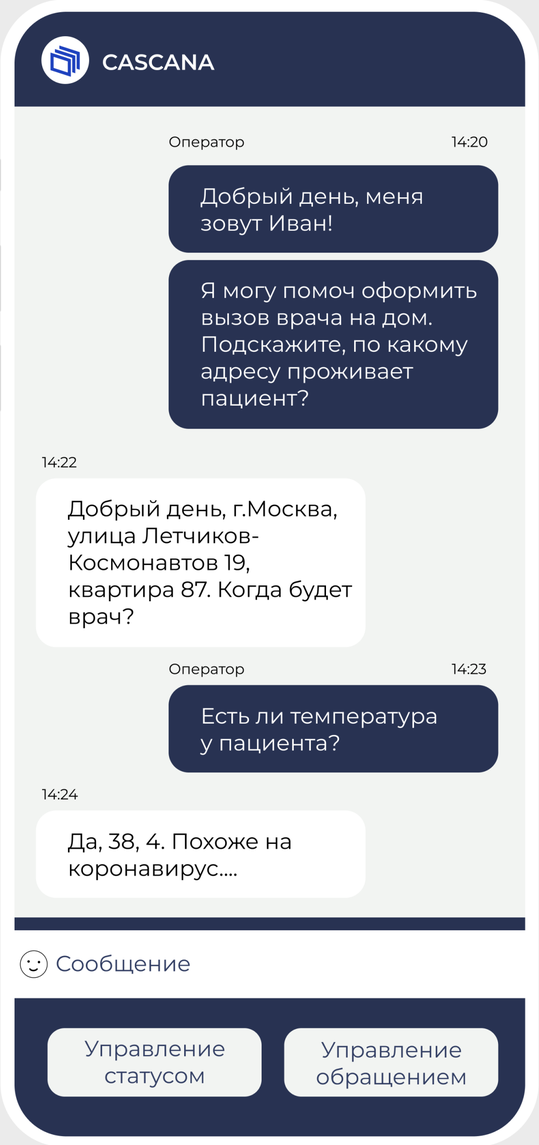
В таком случае возможности вашего АРМ можно расширить мобильным рабочим местом в Телеграм.

С точки зрения сотрудника он получает:

- Выход на линию в любой момент
- Возможность поддерживать постоянный контакт с клиентом даже, покинув свое рабочее место

С точки зрения бизнеса:

- Контроль за перепиской сотрудника с клиентом
- Предотвращение мошенничества со стороны сотрудника



Омниканальное обслуживание

В эпоху активного развития новых цифровых каналов контактные центры не вправе оказывать услуги, ограничиваясь традиционными видами связи.

Out-of-the box Cascana содержит готовые коннекторы к большинству самых популярных каналов коммуникаций и позволяет подключать новый канал за считанные часы.

Омниканальное обслуживание обеспечивает:

- Обработку обращений из любых каналов коммуникаций
- Переход в любой канал коммуникации «на лету»
- Предоставление оператору единой кросс-канальной истории взаимодействия
- Сохранение контекста обращения при обрыве контакта или переводе обращения на другого оператора
- Сохранение и передачу оператору истории взаимодействия с ботом
- Единую историю обработки обращения для разных подразделений компаний
- Единые правила обработки обращений вне зависимости от канала коммуникации

- Интеграция с Avaya, Cisco, SIP
- SMS (smpp v3.4)
- EMAIL (интеграция с MS Exchange)
- Веб-ЧАТ (на сайте, в личном кабинете)
- Viber (public accounts)
- WhatsApp Business
- Telegram (группы)
- VKontakte (личные сообщения)
- Форма обратной связи (анкета)
- Apple Business Chat (iMessage)
- Видеозвонки

Customer Engagement Center Cascana

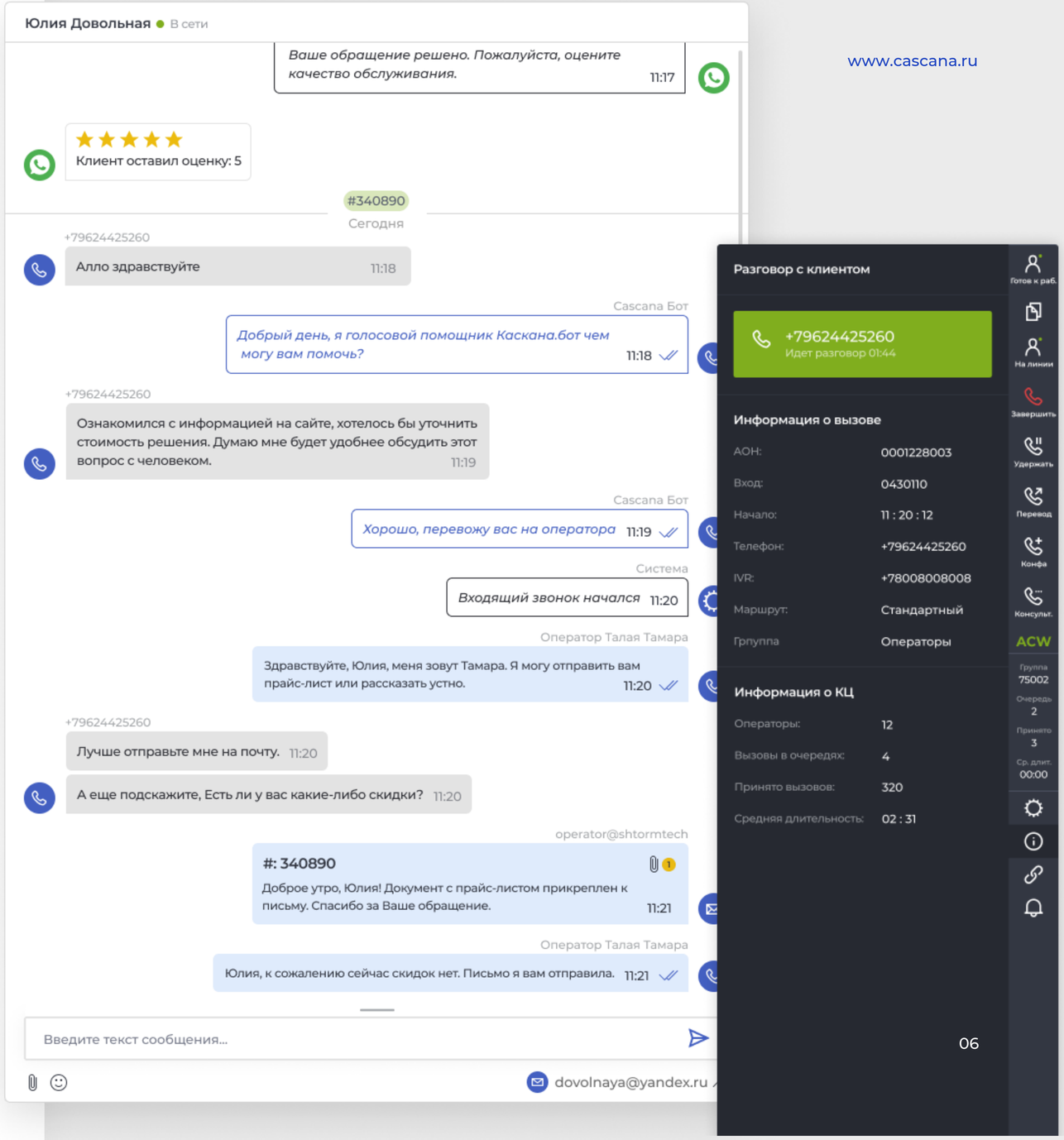
www.cascana.ru

Интеграция с голосом

Обслуживание клиентов по каналу «голос» в отрыве от «умных» IVR, голосовых и текстовых ботов приводит к потере полноценной картины взаимодействия клиента с контактным центром.

Cascana обеспечивает интеграцию с системой телефонии, наделяя сотрудника возможностью управления вызовами в одном интерфейсе.

Интеграция с голосовыми помощниками (IVR и ботами) в свою очередь позволяет использовать определенные в рамках взаимодействия тематики и атрибуты клиента для дальнейшей маршрутизации обращения на нужного сотрудника, а также передавать сотруднику контекст взаимодействия клиент-бот, клиент-IVR.



Видеозвонок

В условиях пандемии бизнесу был вынужден искать альтернативный традиционному способ предоставления своих сервисов и услуг.

Учитывая сложившеюся обстановку, мы предлагаем современный и безопасный канал коммуникации клиентов с компанией – видеозвонок

Реализация видеозвонка на базе омниканальной платформы Cascana позволит вашему бизнесу получить следующие преимущества:

- Организовать единый центр обслуживания клиентов, переведя сотрудников из офисов обслуживания в контактный-центр
- Расширить географию присутствия компании
- Предоставлять обслуживание и услуги клиентам дистанционно
- Оказывать единое качество обслуживания вне зависимости от места обращения
- Оптимизировать затраты на обслуживание и персонал

В свою очередь такое решение позволяет клиентам:

- Осуществлять видеовызов с киосков самообслуживания, сайта и приложения
- Сканировать и обмениваться с оператором документами в двустороннем порядке
- Получать консультацию оператора при помощи демонстрации экрана и другое

Customer Engagement Center
Cascana

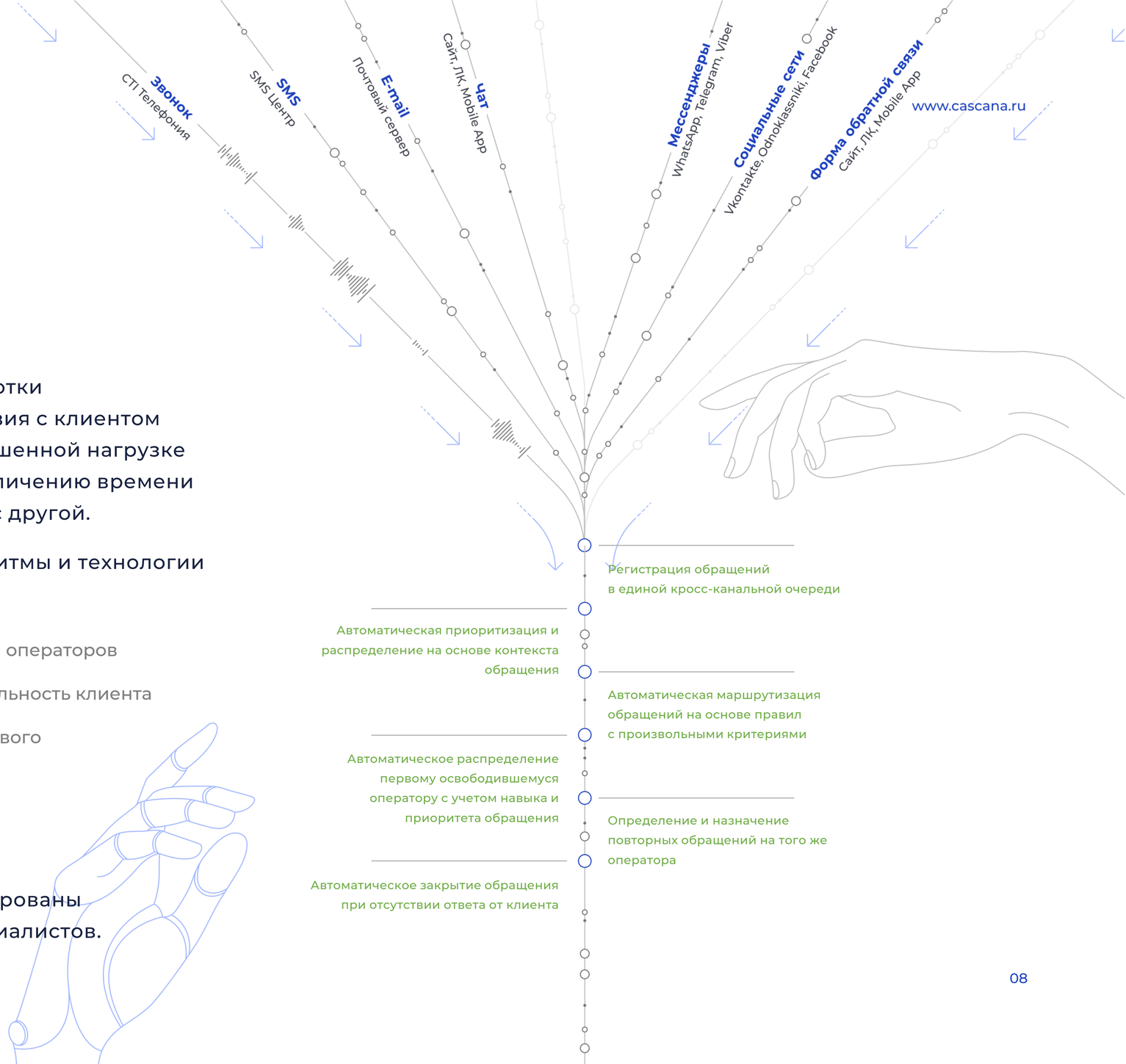
Управление обращаемостью

Отсутствие четко выстроенных алгоритмов и правил обработки и распределения обращений из всех каналов взаимодействия с клиентом приводит к некорректному назначению обращений и повышенной нагрузке на сотрудников контактного центра с одной стороны, и увеличению времени ожидания в очереди и времени решения вопроса клиента с другой.

Применяемые на входе в «единую очередь» правила, алгоритмы и технологии могут уже на начальном этапе:

- Отсеять спам и «пустые» обращения, снизив тем самым нагрузку на операторов
- Распределить корректно повторное и VIP обращение, повысив лояльность клиента
- Решить обращение клиента частично или полностью за счет текстового или голосового чат-бота
- Перевести обращение на оператора при необходимости
- Оптимизировать затраты на обслуживание и персонал

Правила управления обращаемостью могут быть скорректированы бизнес- пользователем «на лету» без привлечения ИТ-специалистов.



Единая очередь обработки обращений

Омниканальные контактные центры принимают обращения из любых каналов коммуникаций, к которым относятся как текстовые, так и голосовые каналы.

В таких условиях техническому персоналу необходимо управлять, следить и настраивать правила обработки обращений (маршрутизацию, приоритизацию и распределение) в несвязанных между собой системах, что крайне неудобно и требует больших временных затрат.

Модуль «Единой очереди» позволяет при помощи подключения к системе телефонии через SIP-транк получать информацию о входящих звонках и управлять их дальнейшей обработкой по единым правилам с текстовыми каналами коммуникаций.

Таким образом настройки по управлению всеми обращениями хранятся в одном месте и могут быть легко скорректированы для любого канала коммуникации в любой момент без привлечения технических специалистов.

ЕДИНЫЕ ПРАВИЛА МАРШРУТИЗАЦИИ

ЕДИНЫЕ ПРАВИЛА РАСПРЕДЕЛЕНИЯ

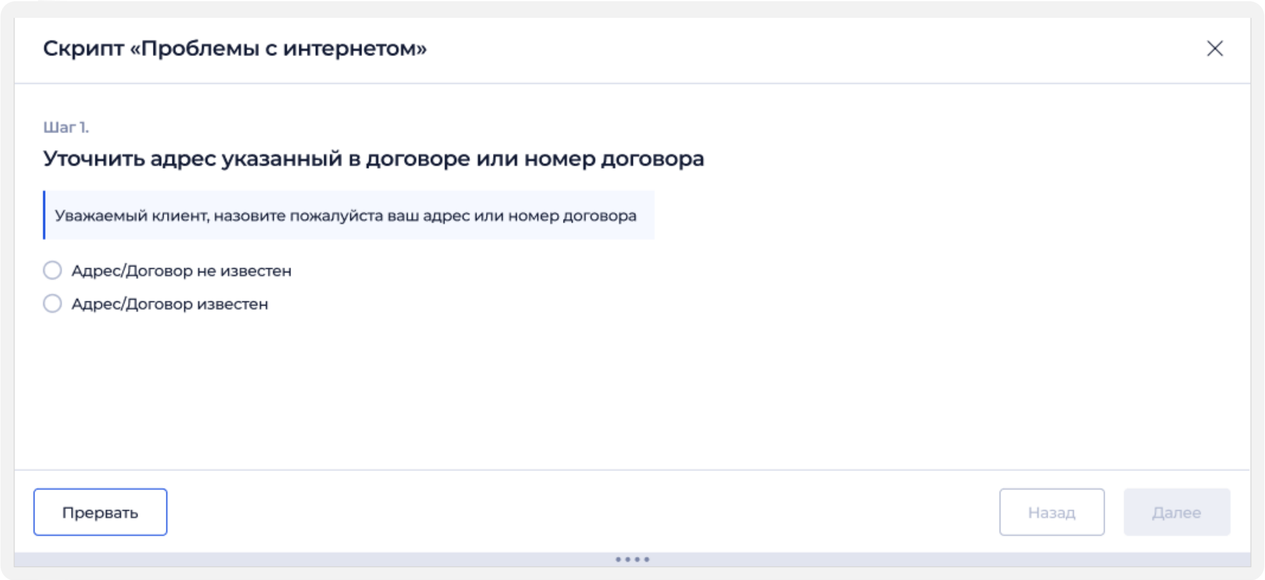
ЕДИНЫЕ ПРАВИЛА ПРИОРИТИЗАЦИИ

Сценарии разговоров

Скрипт является незаменимым помощником в работе оператора, помогая выстраивать диалог с клиентом в правильном направлении, обеспечивая максимально качественный сервис обслуживания.

При использовании сценария разговора оператор получает:

- Четкий скрипт обслуживания клиента
- Понимание следующего шага разговора
- Качественные и развернутые ответы
- Информацию из внешних систем
- Возможность просмотра каталога скриптов
- Возможность запуска скрипта «вручную»
- Восстановление контекста скрипта при переключении между обращениями
- Возможность прервать сценарий в любой момент

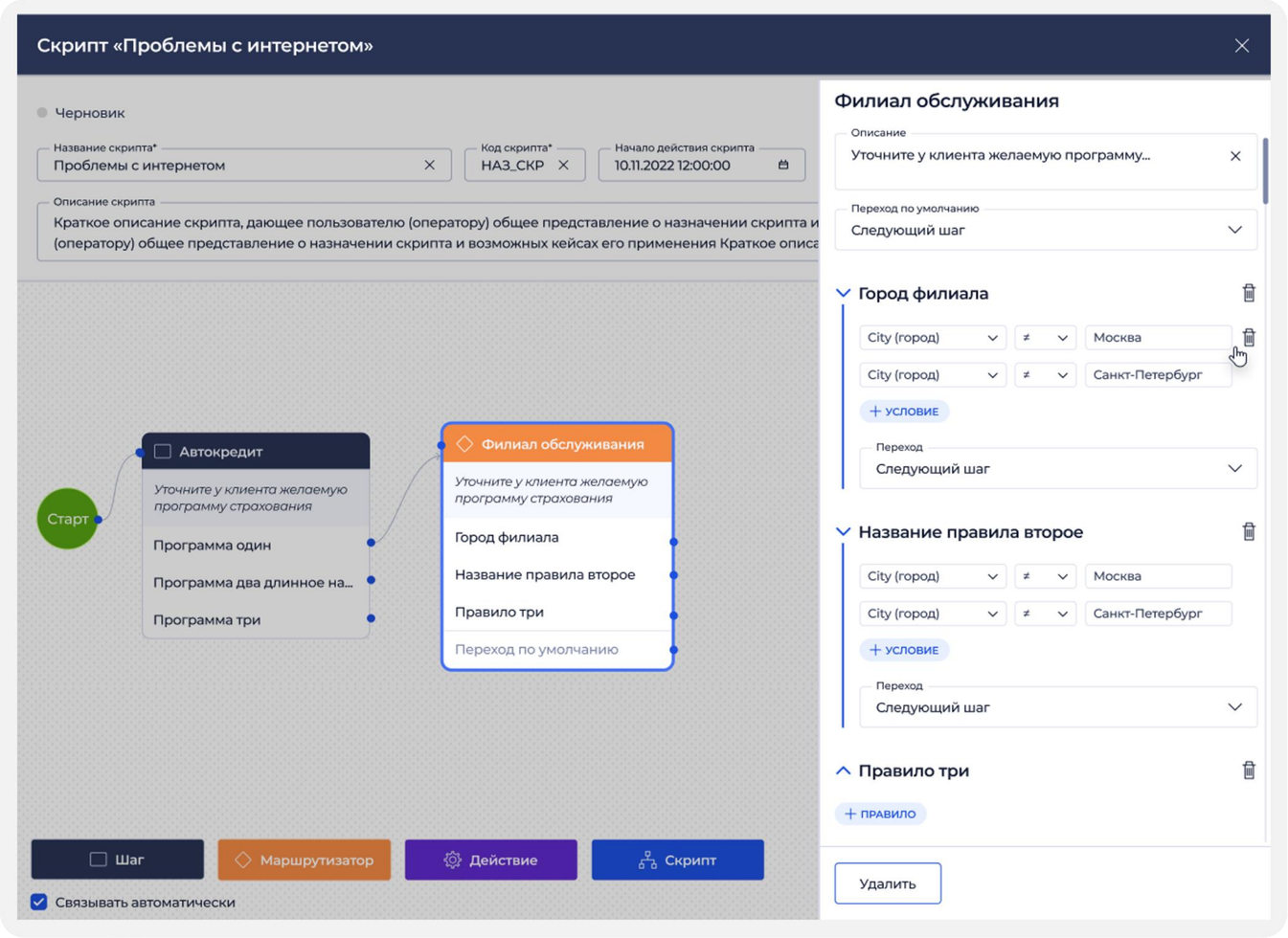


Визуальный редактор

Визуальный редактор не требует навыков программирования и позволяет бизнес-пользователям создавать сценарии разговоров без привлечения ИТ-специалистов.

Визуальный редактор поддерживает:

- Создание и редактирование линейных и динамических скриптов
- Создание копии скрипта и формирование на его основе новых
- Настройку выполнения автоматизированных операций во внешней ИС
- Использование переменных в скриптах
- Добавление вложений на шагах скриптов
- Статусную модель
- Экспорт/импорт скриптов в файл

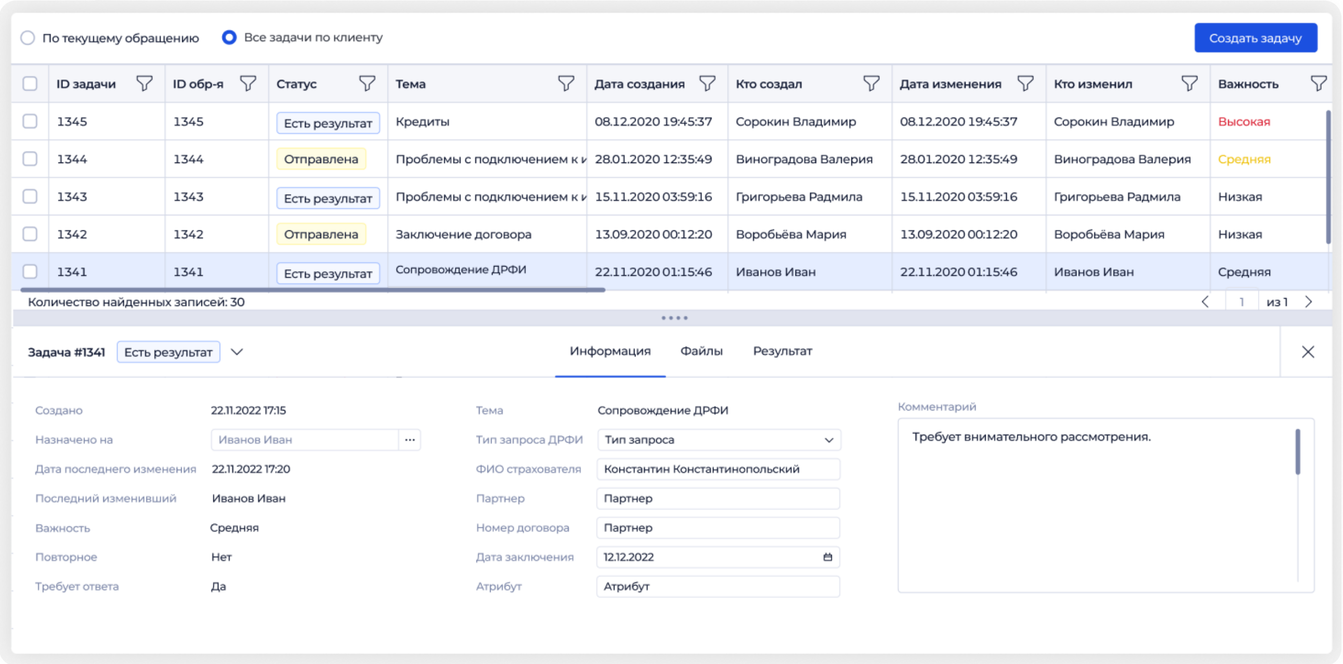


Управление задачами

Специалисты первой линии поддержки привлекают экспертные подразделения при поступлении нестандартных или профильных запросов, поскольку не обладают должной компетенцией или навыками для их решения.

Модуль «Управление задачами» обеспечивает прозрачность в процессах управления и контроля за выполнением задач, поставленных операторами на целевые подразделения для решения обращения, за счет:

- Стандартизированных форм задач под каждое подразделение в зависимости от типа
- Автоматического создания задачи в системе целевого подразделения
- Автоматического получения информации об изменении статуса задачи в целевом подразделении
- Просмотра списка всех задач по обращению и\или клиенту вручную
- Просмотра статуса и результат задачи

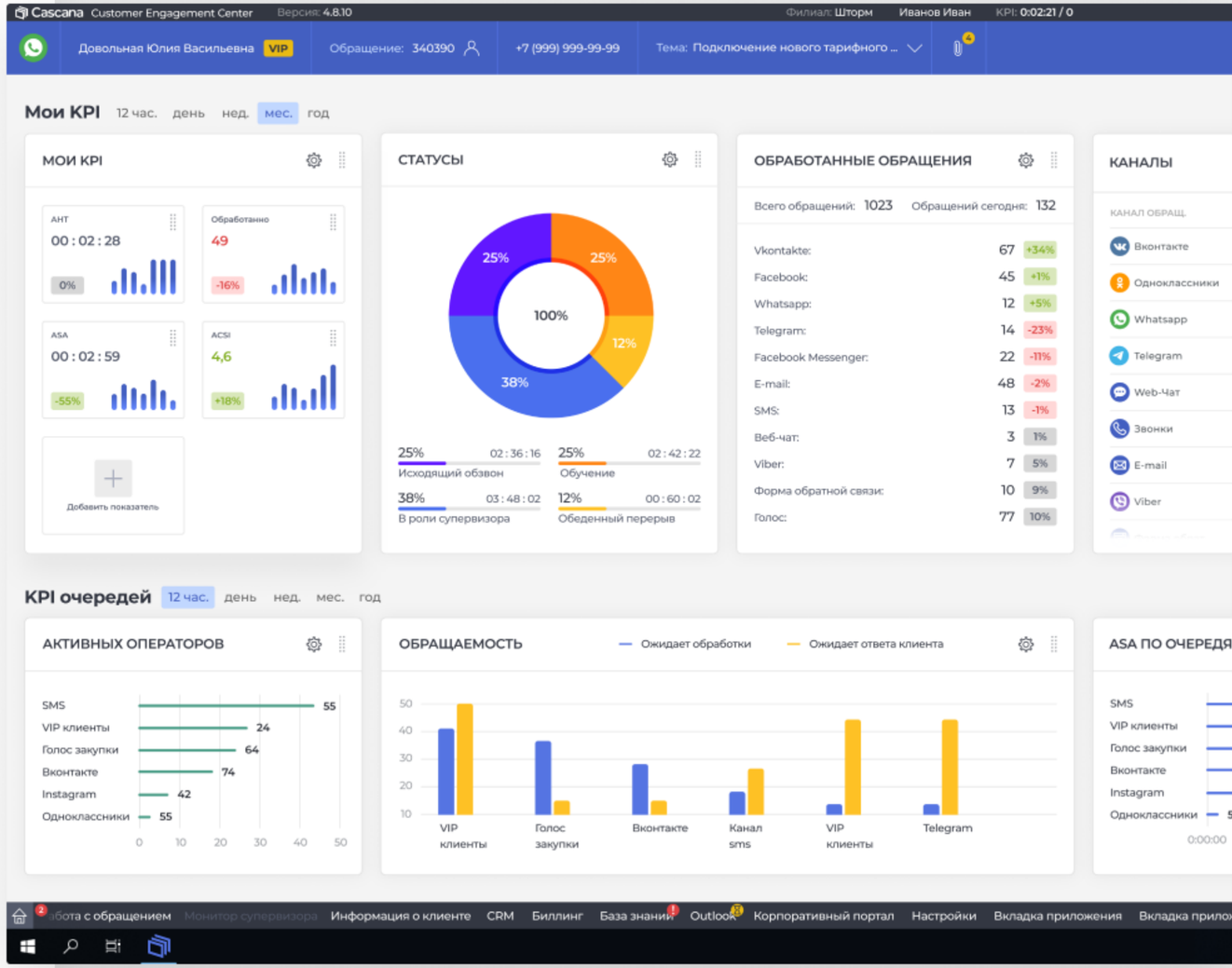


Рейтинг операторов

Наглядная статистика выполнения персональных и общих KPI контактного центра нацелена на стимуляцию работы оператора для выполнения своего рабочего плана. Что, в свою очередь, способствует достижению целевых KPI/SLA всего КЦ и успешно сказывается на лояльности и обратной связи клиент.

Отслеживаемые KPI операторов:

- ASA (Average Speed of Answer) - Средняя скорость ответа
- AHT (Average Handling Time) - Среднее время обработки
- ACSI (Average Customer Satisfaction Index) - Средняя оценка качества обслуживания клиентом
- Количество обработанных обращений
- Количество активных операторов и др.

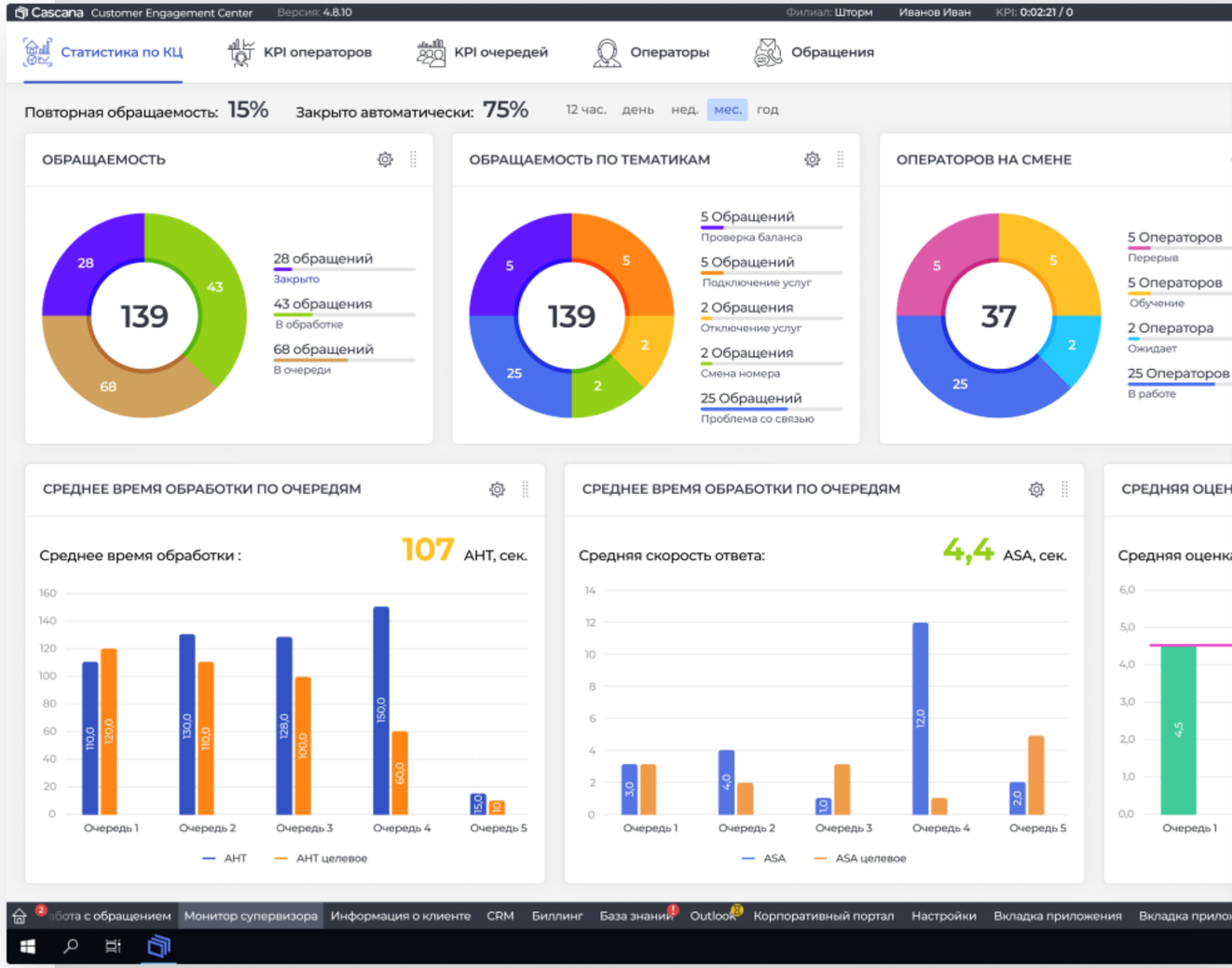


Статистика и отчетность

Контактные центры обладают большим количеством бизнес-процессов и поставленных целевых KPI, для качественного выполнения и достижения которых требуется постоянный контроль, прозрачность и полнота картины всего происходящего в контактом центре.

Cascana предоставляет руководителям и супервизорам инструменты, позволяющие отслеживать как работу конкретного оператора, так и загруженность всего контактного центра в режиме «онлайн». Это позволяет:

- Своевременно замечать возможное приближение «сбоя» в работе КЦ
- Обеспечивать равномерную загрузку операторов
- Обеспечивать соблюдение стандартов обслуживания и SLA
- Планировать ресурсы
- Приоритизировать обращения и др.

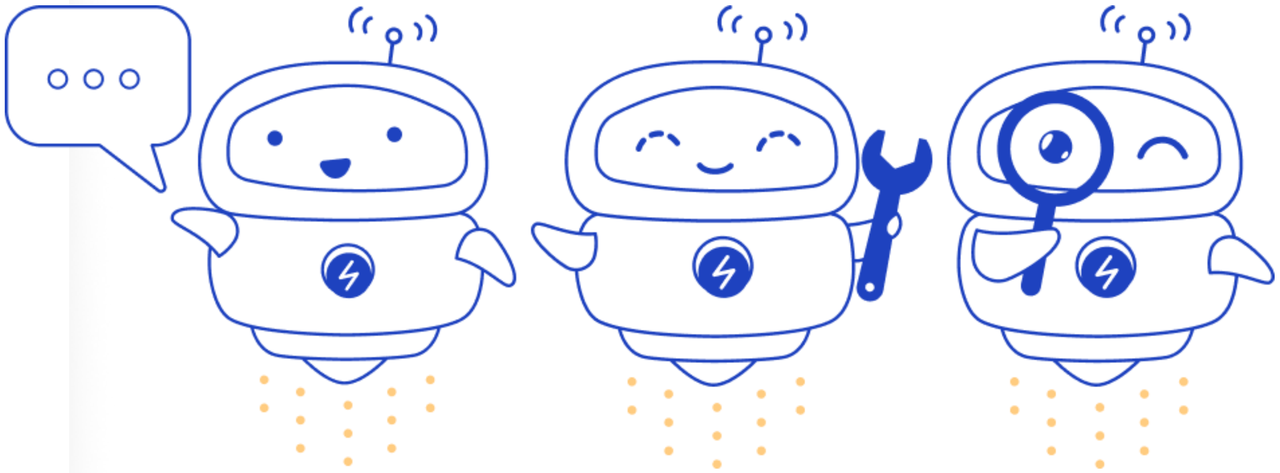


Чат-бот

Повседневное использование в компаниях новых продуктов и цифровых каналов коммуникаций сопровождается неуклонно растущим объёмом взаимодействия с клиентами, что приводит к увеличению нагрузки на штат специалистов обслуживания, снижению качества и эффективности обработки обращений.

Диалоговый ассистент, построенный на базе технологий искусственного интеллекта и машинного обучения, позволяет значительно снизить эту нагрузку. Наш «робот» обладает, но не ограничивается следующей функциональностью:

- Интеграция с web-чат, SMS, мессенджеры, социальные сети, «голос»
- Персонификация общения с клиентом и поддержка диалога на «свободные» темы
- Возможность интеграции с внешними информационными и биллинговыми системами для получения и сохранения данных.
- Русскоязычный интуитивно понятный интерфейс
- Визуальный конструктор для настройки сценариев диалогов
- Возможность установки On-premise и многое другое.



Управление качеством

Cascana предоставляет клиентам возможность оценить качество обслуживания в контактном центре. В свою очередь, менеджеры обладают возможностью контролировать соблюдение выполнения стандартов, регламентов и KPI.

КОНТРОЛЬ ОБСЛУЖИВАНИЯ

Контроль от точки контакта до оценки им качества сервиса

ОЦЕНКА ОБСЛУЖИВАНИЯ

Оценка обслуживания супервизором

КОНТРОЛЬ ДИАЛОГОВ

Онлайн контроль диалогов супервизором

МОНИТОРИНГ НЕАКТИВНОСТИ

Мониторинг бездействия оператора в системе

ПРОСМОТР ЭКРАНА

Мониторинг экрана рабочего места оператора супервизором

ОТСТРАНЕНИЕ ОПЕРАТОРА

Принудительное отстранение оператора супервизором

ОНЛАЙН РАСЧЕТ

Расчет выполнения ключевых KPI для всех каналов по каждому специалисту

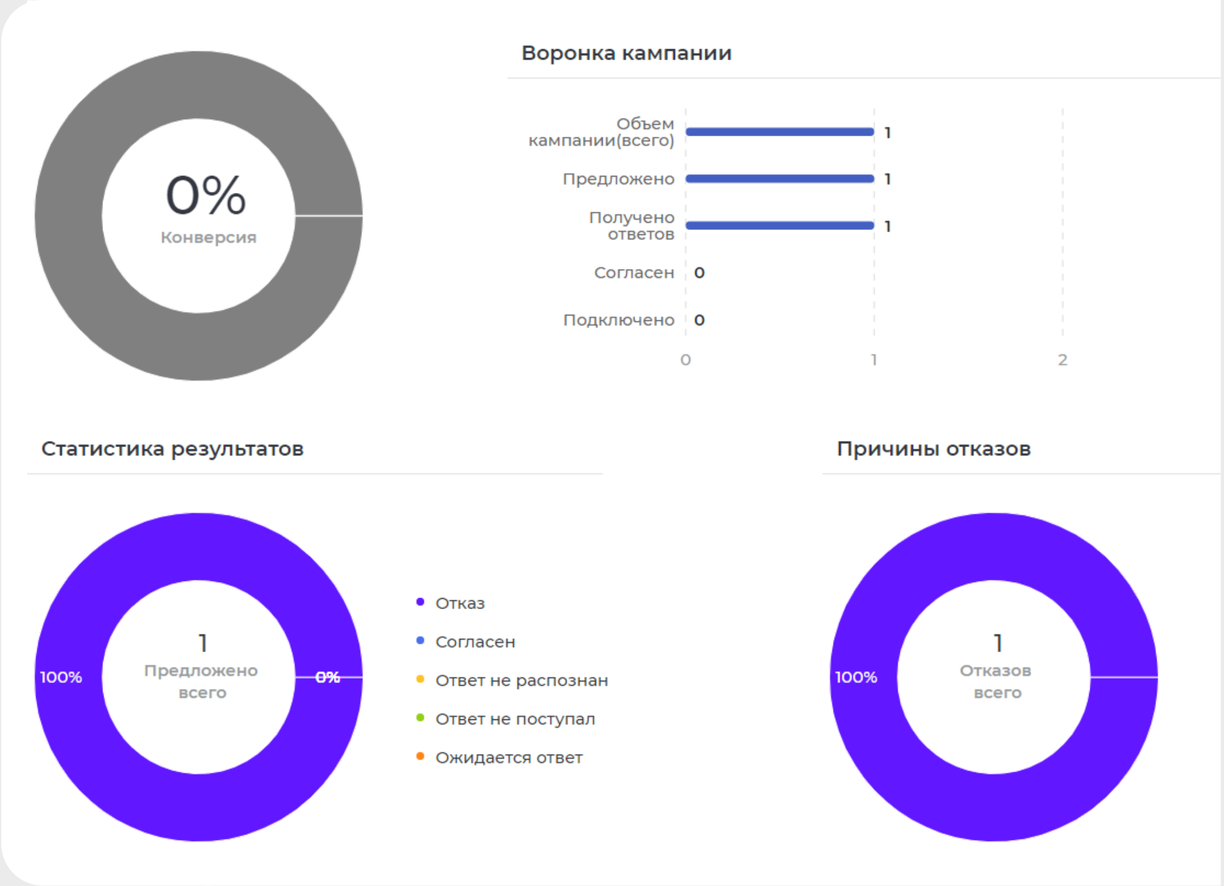
СБОР ОЦЕНКИ

Автоматический сбор оценки клиента

Маркетинг и поддержка продаж

Модуль «Маркетинга и поддержки продаж» способствует превращению сервисного контактного центра в эффективный инструмент продаж в текстовых и голосовых каналах благодаря следующим возможностям:

- Исходящие массовые рассылки по текстовым каналам
  - Возможность выбора канала рассылки
  - Автоматическое распределение обращения на оператора при положительном отклике
  - Создание кастомных интерфейсов для специалиста продаж
- Продажи роботом в текстовых каналах на входящих и исходящих
- «Бесшовное» подключение агента в каналы продаж
- Маркетинговые предложения для продаж на входящих
  - Предоставление скрипта разговора для канала «Голос»
  - Возможность выбора для текстового канала кто продает: оператор или робот
  - Сегментация клиентов за счет CRM (собственной или внешний)
- Рекомендации и скрипты продаж для операторов
- Статистика по маркетинговым кампаниям и конверсии



Customer Engagement Center Cascana

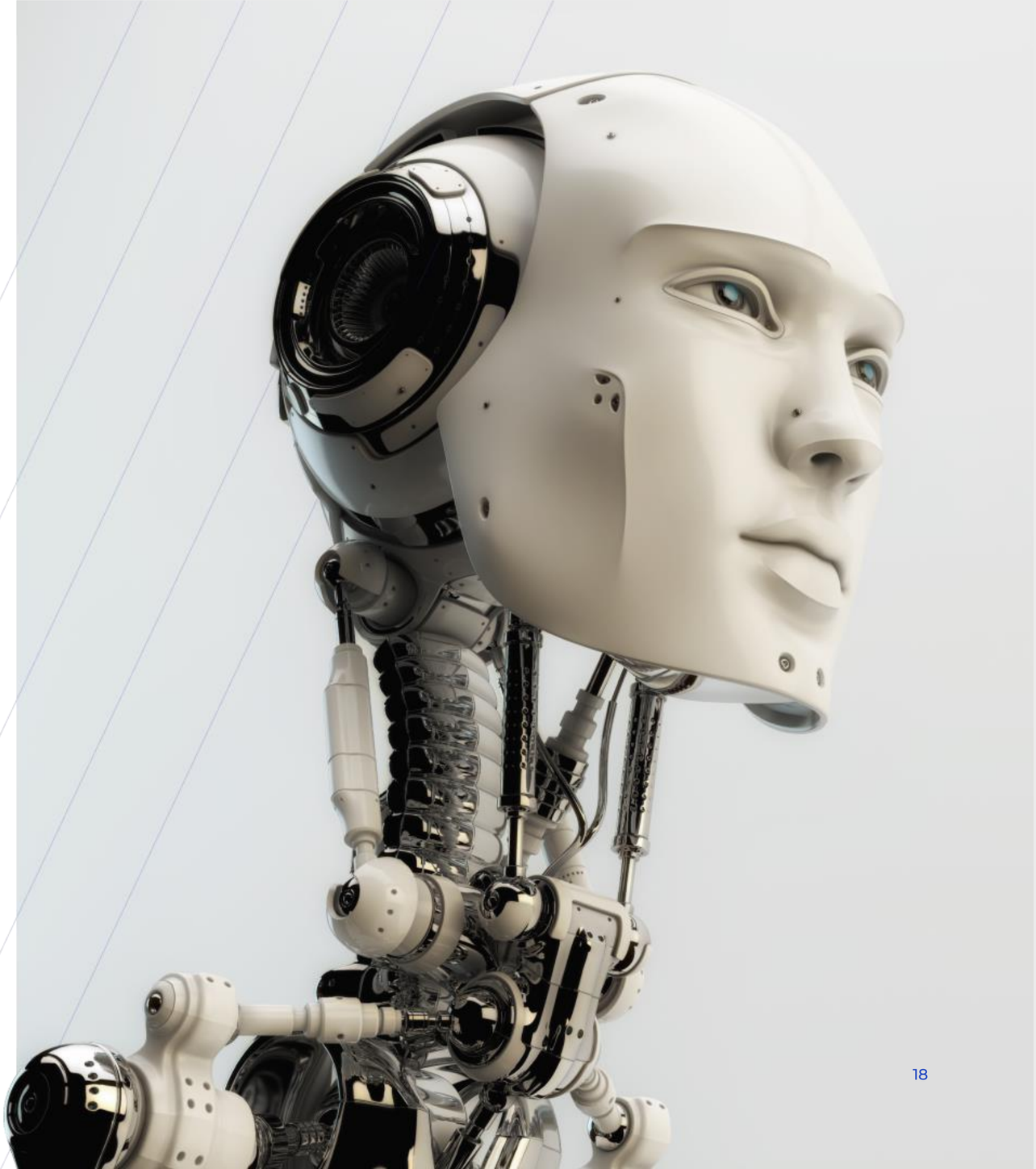
Продажи ботом

Автоматизация процесса продаж и повышение конверсии может быть достигнуто за счет подключения бота. Кампании с ботом дают следующие возможности:

- Предлагать оффер клиенту при входящем обращении в текстовом канале
- Указать этап выдачи маркетингового предложения в процессе обработки обращения
- Оказать консультацию клиенту по предложению ботом

В момент готовности клиента к совершению покупки бот может перевести обращение на оператора для совершения сделки или оператор может самостоятельно подключиться к обработке обращения.

По всем кампаниям менеджеру по продажам доступна онлайн статистика для оценки качества кампаний с возможностью их редактирования.



Партнерские интеграции

Телефония

- RunTel
- Телфин
- UIS
- ВАТС МегаФон

Речевая аналитика

- Тинькофф
- 3iTech

Система управления персоналом (WFM)

АРГУС WFM CC

Чат-бот

Just AI Conversational Platform

Дополнительные модули

Управление знаниями

Предоставляет пользователю системы готовые шаблоны ответов, формирование собственных вариантов ответов, поиск и структурирование.

Обратная связь

Решение для специалиста по контролю качества, позволяющее создавать и управлять кампаниями по сбору обратной связи: конструировать анкеты сбора ОС, настраивать параметры кампании и расписания запуска, активировать кампании, мониторить их состояние, формировать и выгружать отчеты.

Внутренний чат

Позволяет пользователям системы создавать групповые чаты для более быстрого обмена информацией, решения вопросов и обмена файлами. .

Событийные продажи

Позволит настроить ключевые события и соответствующие им маркетинговые предложения в зависимости от этапа жизненного цикла клиента. В результате клиенты будут получать предложения в моменты наибольшей готовности их принять, что значительно повысит конверсию.

Телемаркетинг

Решение для автоматизации и повышения эффективности процессов продаж и обслуживания на исходящих вызовах. Предоставляет комплексный процесс по доставке персонифицированного маркетингового предложения клиенту в режиме близком к «реальному времени».

Безопасность

Утечка персональных данных ваших клиентов, инсайдерской информации о деятельности вашей компании – это не только денежные потери, но и «удар» по репутации компании.

Внедрение системы в закрытом ИТ-контуре с разграничением прав доступа пользователей к приложениям, аудитом и логированием всех действий в системе позволит защитить Ваш бизнес от ненужных рисков.

CREDENTIAL MANAGER

Модуль обеспечит безопасное хранение учетных данных пользователей

КОНТРОЛЬ ДОСТУПА

Ограничение доступа к приложениям и настройка разрешенных к передаче вложений защитит от утечек данных

ЛОГИРОВАНИЕ И АУДИТ

Логирование всех действий пользователей во всех приложениях, предоставление исчерпывающей информации для разбора инцидентов

БЕЗОПАСНОЕ ХРАНИЛИЩЕ

Передача всех файлов через безопасное хранилище и проверка антивирусным ПО повысят защиту от внешних угроз

Этапы внедрения

ДЕМОНСТРАЦИЯ
Закажите демонстрацию, чтобы ознакомиться с возможностями Cascana в деталях.

РАСЧЕТ КЕЙСА
Соберем дополнительные требования, подберем конфигурацию, рассчитаем стоимость.

ВНЕДРЕНИЕ «КОРОБКИ»
Быстрый запуск и разворачивание коробочной версии в Вашей инфраструктуре + оценка эффекта.

КАСТОМИЗАЦИЯ
На основе Cascana возможна реализация проектного решения, полностью учитывающего потребности именно Вашего бизнеса.

РАСШИРЕНИЕ ВОЗМОЖНОСТЕЙ
Расширьте коробочную версию, подключив дополнительные модули: чат-бот, база знаний, система сбора обратной связи, система анкетирования.

ПОДДЕРЖКА / СОПРОВОЖДЕНИЕ
Поддержка с учетом именно Ваших потребностей.

1 2 3 4 5 6

Customer Engagement Center Cascana

ШТОРМ ТЕХНОЛОГИИ

г. Москва, Сколково
ул. Нобеля, дом № 5, этаж 2, п. 39,м.1
info@shtormtech.ru
+7 (495) 781-91-44

СПАСИБО

Участник Сколково
Microsoft Gold Partner
Единый реестр Российских программ

Разработано в «ШТОРМ Технологии»