



Персонализированное общение с клиентами

В момент звонка голосовой робот определяет, кто звонит в компанию, и приветствует клиента по имени. Робот озвучивает статус заказа, сообщает дату и время отгрузки. Таким образом, растет скорость обработки телефонных звонков, повышается уровень сервиса в компании.

О компании

«Партнер-Мото» - магазин мотозащитной одежды для мотоциклистов по России, Беларуси, Казахстану, Киргизии и другим странам.

Москва

#торговля #интернет-магазин

partner-moto.ru

«Благодаря голосовому роботу наши клиенты всегда знают статус своего заказа, когда звонят в наш магазин. Удобный сервис для покупателей и сотрудников нашей компании»

Михаил Киташкин,
основатель компании
«Партнер-Мото»

Задачи

Оперативное информирование клиентов

Персонализированное общение с покупателями

Повышение уровня сервиса

Решение

Компания подключила 9 виртуальных номеров (российских и иностранных), а также АТС «Телфин.Офис». С помощью API телефонная станция интегрирована с корпоративной CRM, где хранится история коммуникаций и условия сотрудничества с клиентами. В результате интеграции, специалисты Телфин настроили сервис интерактивной обработки звонков и синтез речи (голосовой робот).

Теперь по номеру телефона, с которого звонит клиент, робот определяет абонента и автоматически находит его карточку в CRM. С нее он считывает ФИО собеседника, и в момент приема звонка приветствует абонента по имени. Дополнительно при соединении на экране IP-телефона менеджера высвечивается информация по количеству заказов. Дальше в зависимости от вопросов голосовой помощник озвучивает статус заказа, сообщает дату и время отгрузки и т.д.

Интеграция решений помогает роботу получить полный доступ к базе и озвучивать информацию из любого раздела системы.

Результат

- Рост лояльности клиентов;
- Автоматизация обработки звонков;
- Информирование клиентов в течение 5-10 секунд.