

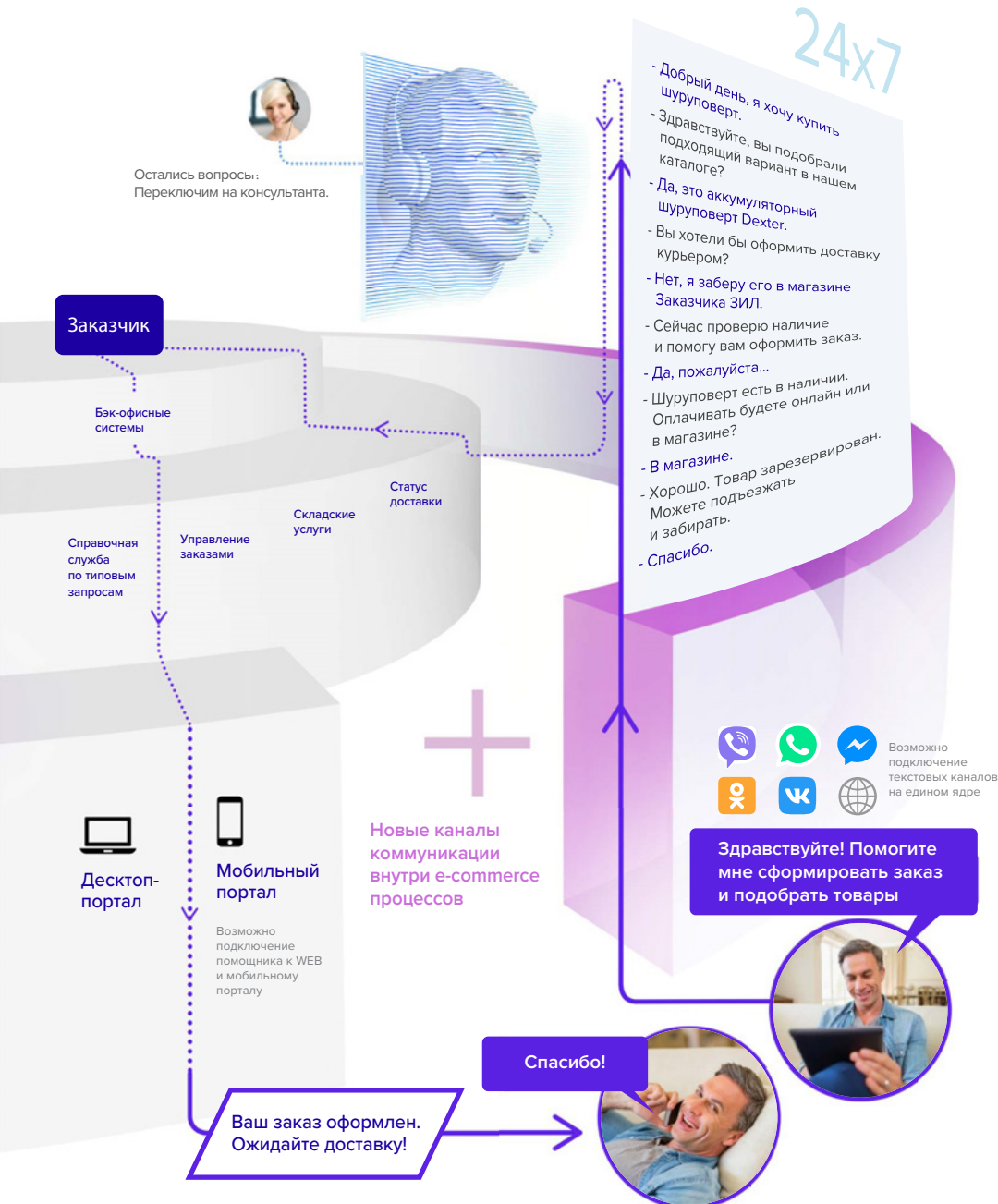


Использование голосовых ассистентов и речевых сервисов BSS в электронной коммерции

Голосовой канал становится все более доступным, оперативным и предпочтительным способом получения товара или услуги, особенно после изменений, с которыми Мир столкнулся в 2020 году.

В электронной коммерции умные роботы умеют решать много задач – от типовых запросов покупателей до сложных диалогов по решению задач: принятие заказа, поиск по каталогу, прием и обработка заявки на проектирование, проверка наличия товара в магазинах, информирование о состоянии заказа, информирование о месте доставки, внесение изменений по запросу покупателя, отказ от заказа, возврат или обмен.

<https://bssys.com/voice-technology/>



Возможности для Заказчика от внедрения

- Голосовые продукты BSS заменяют оператора в 80% случаев обращений за информацией о заказе и снижают продолжительность пребывания оператора на линии на 50% для операций возврата и обмена;
- Эффективное обслуживание клиентов 24/7 во всех поддерживаемых каналах (голос, мессенджеры, социальные сети, и т.д.);
- Снижение нагрузки на контакт центр в пиковые периоды (Новый Год, Black Friday, и т.д.). 80% звонков в эти дни это вопрос «Когда придет мой заказ», которые могут быть обслужены автоматически;
- Эффективные голосовые кросс- и допродажи при обращении по другому поводу;
- Интеграция с CRM

Возможности для Заказчика от внедрения

- Голосовой поиск на мобильном и деск-топ портале (покупки в режиме hands-free);
- Максимально персонализированная выдача результатов поиска за счет извлечения данных из голоса клиента (пол, возраст, настроение);
- Диалоговый продающий робот с интерфейсами в голосе и тексте на основе продвинутого AI.

В верном направлении¹

Голос станет неотъемлемой частью будущих диалоговых платформ, т.к. потенциальная экономия на автоматизации голосовой связи больше, чем потенциальная экономия на автоматизации текстового чата.



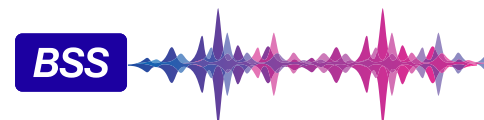
Digital2Speech

Виртуальный помощник не спит, не грубит, не заставляет ждать, и он более чем в два раза дешевле

Наши голосовые решения уже пользуются доверием:



1 — <https://www.gartner.com/en/newsroom/press-releases/2019-01-09-gartner-predicts-25-percent-of-digital-workers-will-u>



Москва, Нагорный пр., 5
+7 (495) 785-0494
partner@bssys.com
www.bssys.com