



Использование решений и сервисов BSS для обработки заявок на возврат

В магазинах скапливаются длинные очереди, которые отнимают у Клиентов много времени а) на дорогу в магазин, б) ожидание в очереди и с) процесс оформления возврата

Использование голосовых помощников BSS позволит автоматизировать процесс приема заявки на возврат и упростить фактический прием товара в магазине или посредством приезда курьера на дом к Клиенту

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

Как это работает

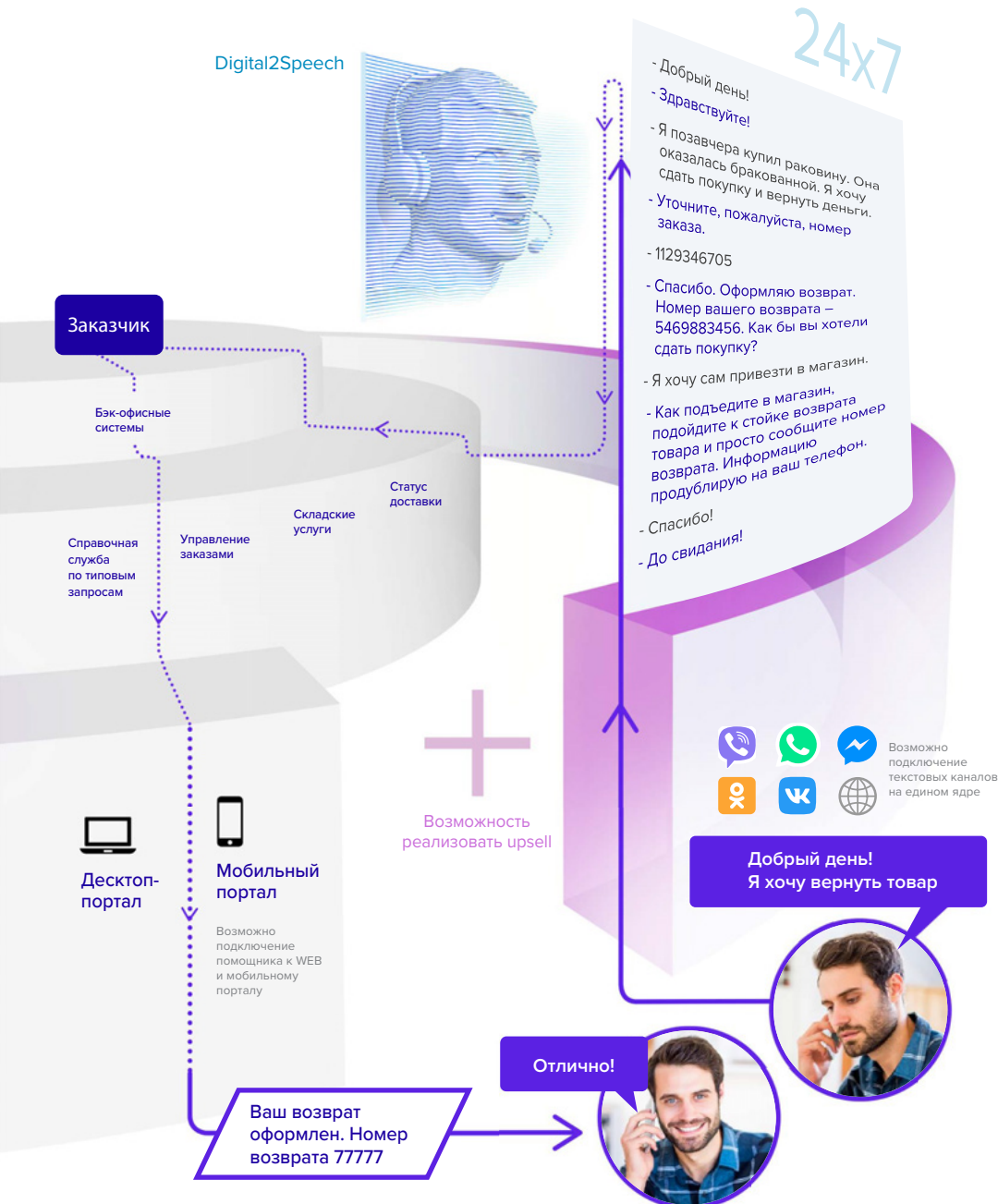
- Клиент звонит на линию поддержки с заявкой оформить возврат;
- Умный робот находит заказ во внутренней базе данных по его номеру;
- Робот уточняет необходимые детали для оформления возврата;
- Оформив возврат, робот сообщает Клиенту номер возврата и спрашивает, как Клиент желает вернуть товар;
- Клиент может выбрать магазин для приема возврата или, например, попросить курьера приехать и принять;
- Робот завершает процесс оформления возврата и сообщает Клиенту номер возврата;
- Клиент приезжает в выбранный магазин (если выбрал возврат в магазине) и отдает на стойке возврата товар, назвав номер возврата. Более ничего оформлять не нужно – процесс занимает всего несколько минут.

Что получает Заказчик

- Экономии времени специалистов на стойке приема возвратов;
- Рост лояльности клиентов за счет оперативного решения вопросов;
- Снижение нагрузки на операторов контакт-центра;
- Скорость оформления возвратов и, как следствие, рост продаж за счет простых процедур пользования услугами Компании.

Что получают клиенты Заказчика

- Скорость обработки возврата;
- Высокий сервис;
- Быстрый доступ к сервису возврата и, как следствие, удобство пользования всеми сервисами Компании.



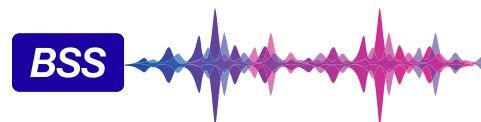
Digital2Speech

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



Gartner прогнозирует¹, что к 2023 г. 25% взаимодействия сотрудников с корпоративными приложениями будут осуществляться через голос.

Наши голосовые решения уже пользуются доверием:



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

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