

RichCall

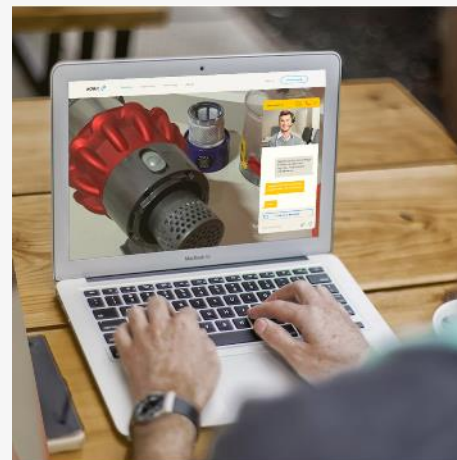
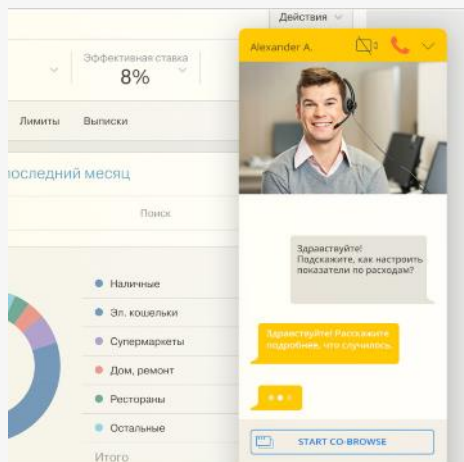
Решение для обслуживания клиентов по видеосвязи

- Видео-консультант на сайте
- Дистанционная техподдержка
- Видео-шоурум
- Видеокиоски



Сценарии применения

Интегрируйте видеосвязь в ваши процессы обслуживания клиентов:



Видео-консультант

- увеличивает конверсии в 5 раз по сравнению с обычным изучением предложений
- повышает лояльность за счет персонализации обслуживания

Видео-шоурум

- живая демонстрация товара позволяет увеличить вероятность сделки на 30%

Техподдержка

- возможность консультанту увидеть проблему своими глазами повышает FCR* до 83%
- экономия за счет уменьшения количества выездов к клиенту

* FCR (First Call Resolution) – процент обращений разрешенных на первом же звонке

Видеокиоски

- расширяет географию присутствия консультантов
- экономия за счет централизованной группы консультантов (единый контакт-центр)

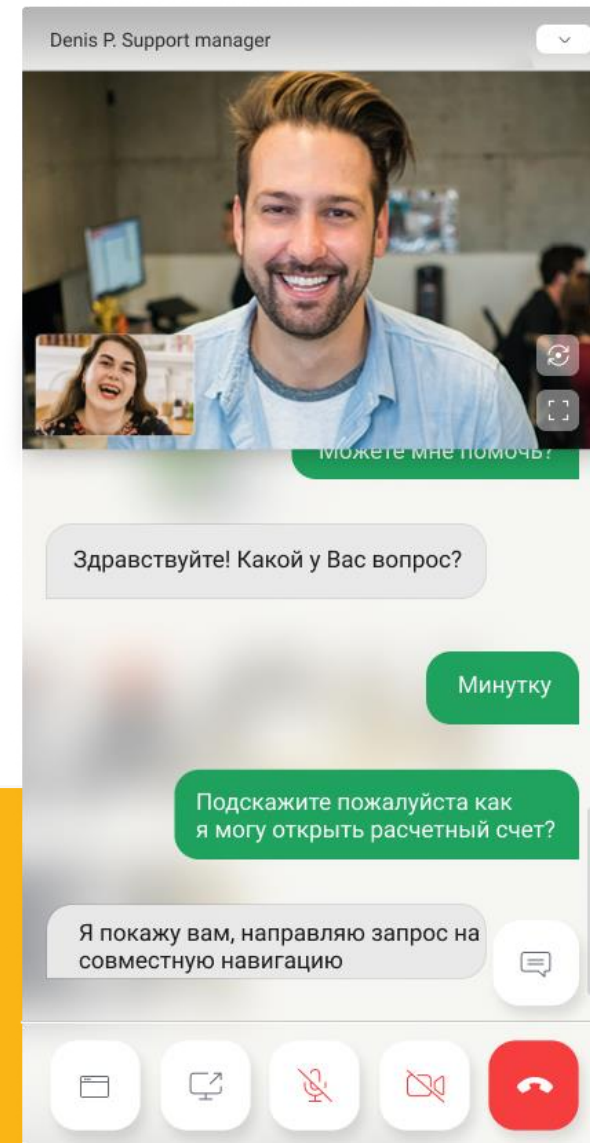
Видео-консультант на сайте

Кнопка «Видеочат» легко встраивается в любой вебсайт. Один клик - и клиент на связи с консультантом, который в процессе предпродажной консультации:

- показывает фотографии товаров и сопутствующих предложений,
- пересылает инструкции и документы,
- помогает оформить и оплатить заказ, используя функцию совместной навигации.

Вся сессия зашифрована и записывается для последующего анализа.

Видеосвязь опциональна и может быть выключена в зависимости от сценария использования.



93%

Средний
уровень CSAT

35%

Увеличение
среднего чека

83%

Вопросов, решенных
с первого обращения

Видео-шоурум

Видео-шоурум – это возможность вживую демонстрировать клиентам товары без посещения магазина/выставочного центра.

Теперь для того, чтобы клиент увидел товар вживую и уточнил детали, ему достаточно позвонить с сайта консультанту, который включит камеру на телефоне и начнет видео-стрим.

Для тех кто готов сразу оформить заказ можно быстро переключить сеанс на компьютер и завершить оформление покупки.



65%

Товаров в корзине
будут куплены

3x

Рост конверсии
продаж

1,5x

Увеличивает
эффективность рекламы

30%

Стримов заканчиваются
покупкой

Дистанционная техподдержка

Для клиентов

Сервис онлайн-диагностики – простой и быстрый выяснить, что случилось с устройством и оперативно дать рекомендации по исправлению или оформить замену. Таким образом, первичная консультация не потребует визита в сервис-центр или выезда эксперта.

Для полевых инженеров специалистов

В случае сложных проблем полевые инженеры могут связаться с удаленным экспертом в офисе чтобы «на лету» получить консультацию. Экономьте время ваших специалистов и оптимизируйте затраты на логистику.



41%

Экономия затрат
на поддержку

83%

Вопросов, решенных
с первого обращения

69%

Сокращение времени
на решение проблем

30pt

Рост индекса
удовлетворенности клиентов

Видеокиоски

Интегрируйте возможности видеосвязи в постомат или видеокиоск и консультируйте клиентов в режиме реального времени.

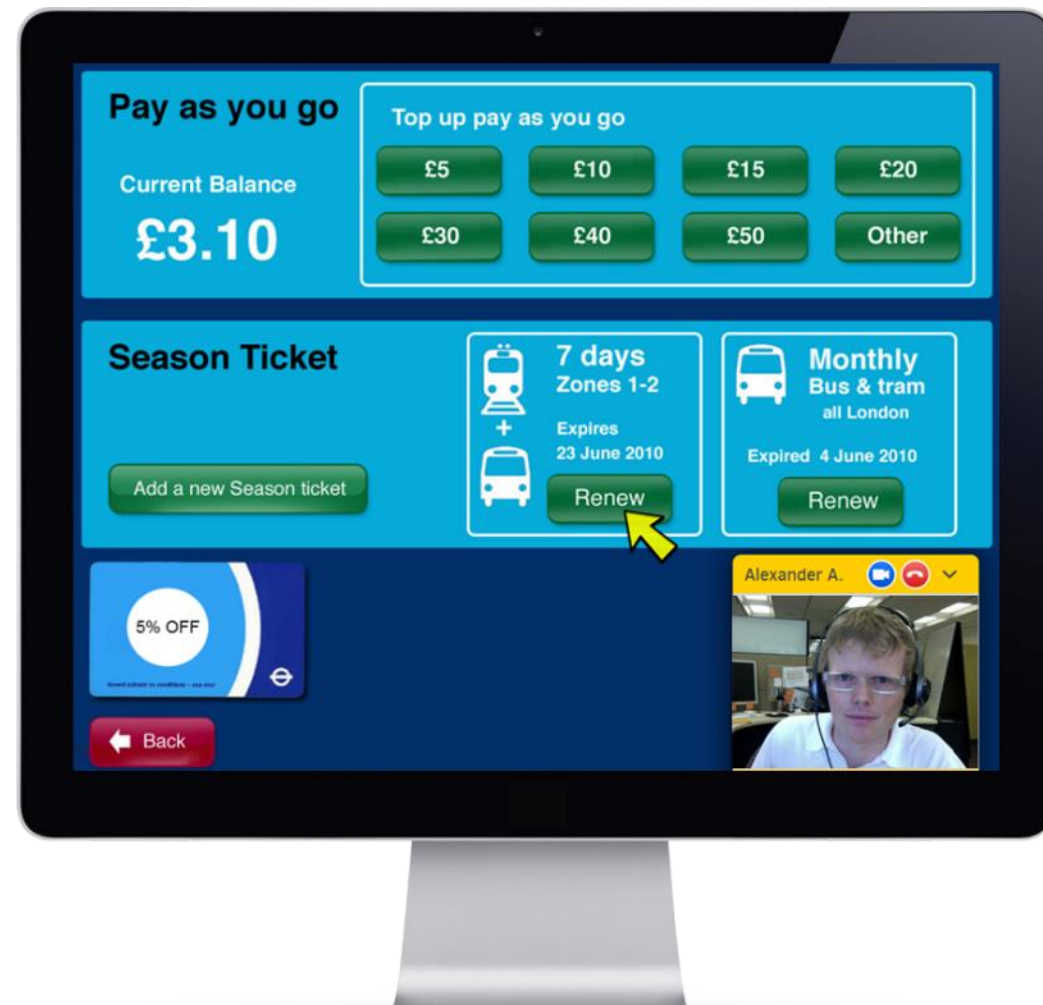
Видео-справочная

- Интегрируйте возможность видеозвонка в уже используемые киоски самообслуживания.
- Если клиенту понадобится помощь, то вместо звонка в контакт-центр, он сможет просто нажать кнопку «Видео-ассистент».

При необходимости такой киоск может быть оснащен периферийными устройствами и стать полноценной альтернативой посещения офиса.

Видео-консультант

Киоск в розничной точке продаж позволяет клиентам связаться с удаленным экспертом, который помогает подобрать товар, формирует заказ и отправляет на принтер киоска счет или другой документ.



Функциональные характеристики

Клиентский сервис

- не требует загрузки и установки никаких клиентских приложений
- возможность видеозвонка с веб-сайта или любого приложения
- поддерживается показатель удовлетворенности клиентов (CSAT, NPS)
- настраиваемые вопросы перед звонком для сбора контактной информации
- реклама в очереди и на удержании

Инструменты совместной работы

- текстовый, аудио или видеочат
- кобраунинг: совместный просмотр приложений, открытых документов и браузера клиента
- захват изображений из видеопотока клиента (в т.ч. для видеоидентификации)

Безопасность и шифрование

- Запись взаимодействия
- облачная или серверная версия
- управление доступом на основе ролей (администратор/супервизор/агент)
- шифрование хранилища
- Белый список IP-адресов

Интеграция

- Интеграция с любым ПО для КЦ, IP-АТС и системами helpdesk
- Собственная очередь и маршрутизация вызовов
- Переключение между устройствами во время звонка
- Интеграция с чат-ботом

Аналитика и запись звонков

- Запись сессий: аудио, видео, передаваемые медиа-данные
- Речевая аналитика
- Отчеты с возможностью поиска
- Воспроизведение записи сеанса

Лицензирование

- модель лицензирования на основе каналов
- неограниченное количество учетных записей агентов
- неограниченное количество виджетов для встраивания в несколько веб-сайтов
- неограниченное количество сеансов

Видеобанкинг

«Оптим Банк» одним из первых внедрил сервис обслуживания клиентов через видеозвонки и сделал эту услугу абсолютно бесплатной и доступной по всей стране.

За счет работы виртуального отделения банка клиенты могут в любое удобное время решить срочные вопросы, которые ранее требовали обязательного посещения отделения или подтверждения личности по горячей линии. С 2021 года уже несколько тысяч клиентов успели воспользоваться новой услугой и оценить ее удобство.

Цель внедрения проекта видеоидентификации – возможность для дистанционного решения задач для клиентов, которые ранее требовали посещения Банка. Так, с февраля 2021 года клиентам больше не требуется личное присутствие при решении вопросов, связанных с идентификацией пользователя. Например, если необходима смена мобильного телефона, удаленная регистрация нового клиента/услуги и многие другие вопросы.

>3000

Клиентов банка
обслужено

>900

Звонков в месяц
по видео-связи

83%

Вопросов, решенных
с первого обращения



Видео-консультант на сайте



Красноярскэнергосбыт

Результаты внедрения

Сервис набирает популярность у клиентов т.к. не требует затрат на телефонную связь и позволяет обмениваться файлами во время диалога с оператором.

В нашей системе RichCall в дни пиковой нагрузки работает до 12 операторов. Суммарно за год эксплуатации с помощью RichCall было обработано 2 750 видеозвонков от клиентов.

Плюсы решения

- Простой и легкий в установке и настройке. Работает из коробки и не требует глубоких знаний для запуска
- Удобный функционал по взаимодействию с клиентом: обмен файлами, режим ко-браузинга
- Удобная интеграция с VoIP телефонией и Call центром. Аудио звонок в коллцентр можно продолжить в RichCall с полным функционалом через сайт
- Стабильная работа. Поставили и забыли
- Возможность кастомизации виджета под фирменный стиль

Клиентский сервис систем нагревания табака

Всемирно известная компания по производству систем нагревания табака одна из первых внедрила сервис визуальной техподдержки своих клиентов.

Основные сервисы компании:

- **Онлайн-диагностика**
Простой и быстрый способ выявить проблему с устройством, решить ее удаленно или оформить замену.
- **Видеочат со специалистом службы заботы**
Консультации по любым вопросам, помощь с выбором устройства, демонстрация использования устройства и ухода за ним.
- **Видеоидентификация**
Чтобы получить доступ к личному кабинету и ТП, клиенту нужно подтвердить свой возраст. Можно загрузить документ или связаться с консультантом по видеозвонку — это быстро и не требует офлайн-присутствия.

>6000

Клиентов
обслужено

>100

Звонков в день
по видео-связи

69%

Сокращение времени
на решение проблем

Видеоассистент в киосках Белорусской железной дороги

С 2018 года для информационно-справочного обслуживания пассажиров БЖД на вокзалах установлены киоски самообслуживания.

Пассажиры сами проверяют расписание, составляют маршруты и узнают стоимость билетов с помощью онлайн-системы с интерфейсом, адаптированным под сенсорный монитор киоска.

В любой момент они могут вызвать удаленного консультанта для помощи.

Что дало внедрение?

1. **Экономия времени** справочной службы за счет системы самообслуживания
2. **Легкость в управлении** контакт-центром за счет централизованного расположения консультантов
3. Большой контроль – **все операторы в одном месте**, все звонки с пассажирами записываются
4. **Улучшение репутации** Железной Дороги и **повышение лояльности клиентов**
5. **Снижение очередей** – на крупных вокзалах вместо одного справочного окна установлено по несколько терминалов.

24

Терминала с
видеозвонком

>300

Звонков в день
по видео-связи

49%

Сокращение времени
на решение проблем

12

Рабочих мест в
контакт-центре

Аурус – российский вендор ПО для корпоративной связи и контакт-центров



О нас

- На рынке с 2011 года
- 40 сотрудников
- > 1000 проектов по миру
- Локальное присутствие в Индии и ОАЭ
- Все решения – в реестре Минцифры
- Выпускник Сколково

Партнёры с 2015



Для любой телефонии и контакт-центра

Безопасность предприятия • Клиентский опыт (CX)

PhoneUP

Запись звонков
и контроль качества

- Запись переговоров сотрудников
- Контроль качества
- Мониторинг, обучение/суфлирование
- Запись экранных форм операторов
- Распознавание речи и речевая аналитика

Клиентский опыт (CX)

RichCall

Сервис видеосвязи
для обслуживания клиентов

- Видео-консультант на сайте
- Визуальная техподдержка
- Виртуальный шоурум
- Видеокиоски

Безопасность предприятия • Клиентский опыт (CX)

Outbound

Система
исходящего обзвона

- Автоинформатор сотрудников и клиентов
- Исходящие кампании «progressive» и «predictive»
- Поддержка e-mail и СМС

С нами работают лидеры рынка

Наши продукты эффективны для компаний любых размеров



Дальнейшие шаги

Онлайн-демонстрация

Закажите персональную демонстрацию,
чтобы увидеть продукт вживую

Пилот

Получите демо-версию любого
решения и протестируйте его в своей сети

richcall.io

Остались вопросы?

Вы можете выбрать удобное время
для встречи или звонка, кликнув по
ссылке <https://calendly.com/aurus5-ru>
или отсканировав куар-код

