Gördülékeny **eszkaláció**

A csevegéstől a tranzakciós csatornáig: biztonságos, rögzített hang- vagy videohívás egy emberrel, egyetlen kattintással, a már elmondottak megismétlése nélkül.

WhatsApp és üzenetküldők · Web · Aláírás és QR · Webes hívás



IntPowers

A csevegésben maradásnak ára van

A WhatsApp és a többi üzenetküldő az ügyfél kedvelt belépési pontja. Egy ügylet lezárására azonban nem ezek a megfelelő csatornák.



Működési biztonság és adatvédelem

Személyes adatok, dokumentumfotók és feltételek egy harmadik fél platformján és magántelefonokon át áramlanak, a vállalat kontrollján kívül.



Szabályozási megfelelés

A banki, biztosítási és közszférában a beszélgetést meg kell tudni őrizni, auditálni és az aktához csatolni. Egy fogyasztói csevegő erre nem alkalmas.



Üzenet- és percalapú költség

A WhatsApp Business üzenetenként és hívásperc alapján számláz. Minden írásos pontosítás drágítja az ügyet.



Le nem záruló beszélgetések

Egy összetett kérdésből rövid üzenetek tucatjai lesznek, a telefonra váltás pedig mindent elölről kezd.

Ki kell lépni a csatornából.
A kérdés az, hogyan, az ügyfél elvesztése nélkül: egy kattintással egy saját, biztonságos és rögzített csatornára.

Egy vonal, egy hangszínnel bíró vonal, egy jelenet

01

SZÖVEG

1D · Szöveges kommunikáció

Egy vonal: adatot továbbít, de elvész a hangszín, a kétely és a sürgősség. Minden pontosítás újabb üzenet és újabb várakozás.

02

HANG

2D · Verbális kommunikáció

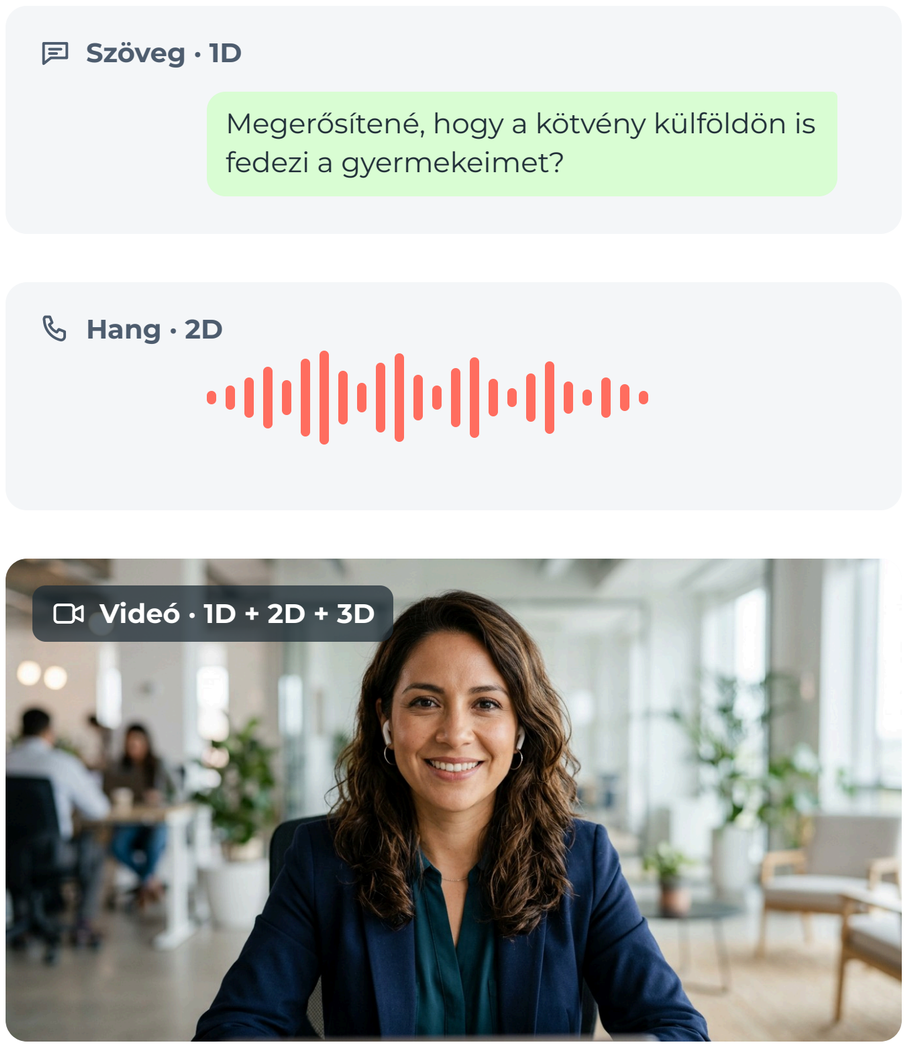
Egy hangszínnel bíró vonal: ritmust és szándékot ad, a kérdés és a válasz valós időben találkozik.

03

VIDEÓ

1D + 2D + 3D · Vizuális kommunikáció

Egy jelenet: egyesíti a szöveget és a hangot, és hozzáadja az arcot, a gesztust és azt, amit megmutatunk, például egy dokumentumot vagy aláírást. Itt születik meg a lezáráshoz szükséges bizalom.



Kilépni a csevegésből. Szintet lépni.

A gördülékeny eszkaláció abban a pillanatban emeli ki a beszélgetést az üzenetküldőből, amikor az érzékennyé vagy összetetté válik: egy kattintással a vállalat csatornáján folytatott hang- vagy videohívásba, titkosítva, rögzítve, egy olyan emberrel, aki már ismeri az ügyet.

Saját csatorna | Titkosított és rögzített | App és telefonszám nélkül

Ír
Az ügyfél a már megszokott csatornán érdeklődik.

→

Kattint
Linket vagy gombot kap, és az üzenetküldőből átlép a biztonságos csatornára.

→

Beszélget
Hangon vagy videón beszél egy emberrel, a munkamenet rögzítésre kerül.



Az ügy a csevegésben indul és a tranzakciós csatornán zárul

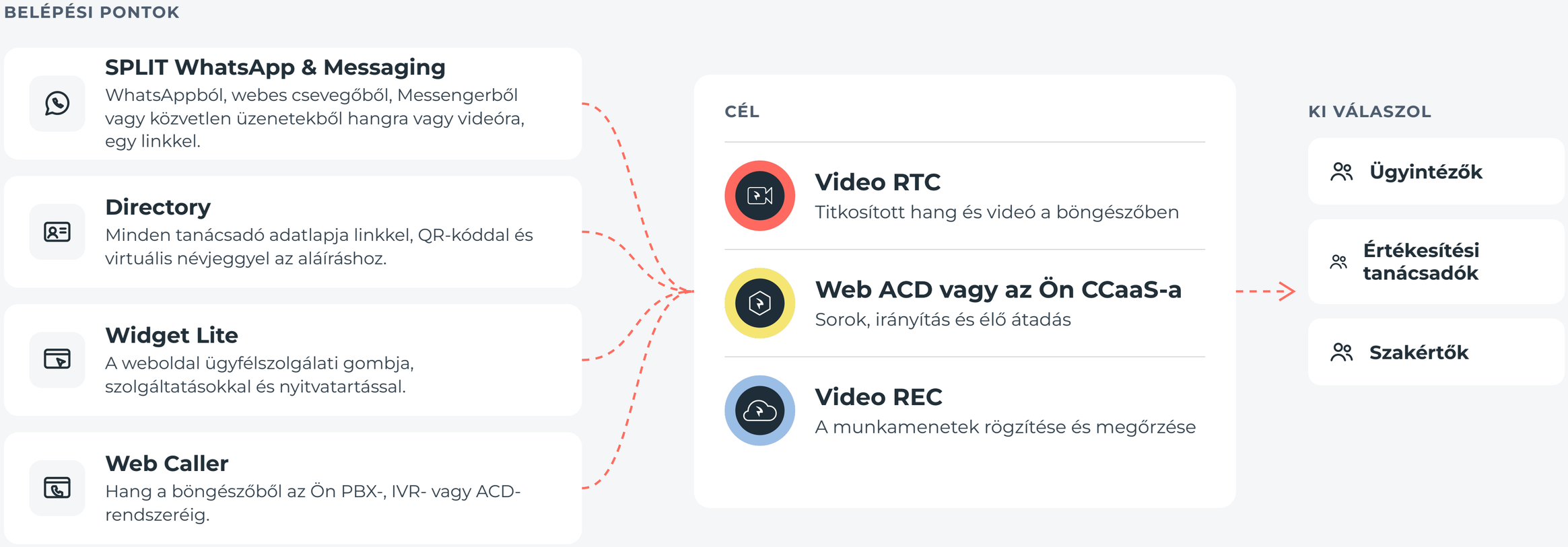
Mi változik, ha magasabb szintre emeljük a beszélgetést

	AZ ÜZENETKÜLDŐBEN	A TRANZAKCIÓS CSATORNÁN
Ügyféladatok	Egy harmadik fél platformján	A vállalat csatornáján, átvitel közben titkosítva
Nyilvántartás	Csevegési előzmények a telefonokon	Hang- és videofelvétel megőrzéssel, az ügyhöz csatolva
Személyazonosság	Egy telefonszám vagy felhasználónév	Élő ellenőrzés, a dokumentummal a kamera előtt
Költség	Üzenetenként és hívásperc alapján	Nincs üzenet- vagy percalapú üzenetküldési költség
Ki válaszol	Akinél éppen nyitva volt a csevegés	Sorok, irányítás és élő átadás a szakértőnek
Függőség	Egyetlen csatorna, harmadik fél tulajdona	Saját csatorna: üzenetküldőből, webről vagy QR-kóddal

Az üzenetküldő továbbra is a belépési pont. Az változik, hogy hol történik a lényeges rész.

Négy belépési pont, egy közös cél

Minden írásos vagy digitális érintkezési pontnak megvan a maga útja a biztonságos csatornára. Mind ugyanabba a kontaktközpontba érkezik, annak soraival, szabályaival és rögzítésével.



VCCaaS · Video Contact Center as a Service. Az Ön csapata vagy a miénk üzemelteti, ugyanazzal a modellel, infrastruktúra telepítése nélkül.

A csevegésből a biztonságos csatornára

A SPLIT nem nyúl a WhatsApp-integrációhoz, és nem használja annak API-jait: egy kilépési pontot ad hozzá. Az ügyintéző vagy a bot linket küld, a beszélgetés pedig hangon vagy videón folytatódik a vállalat csatornáján.

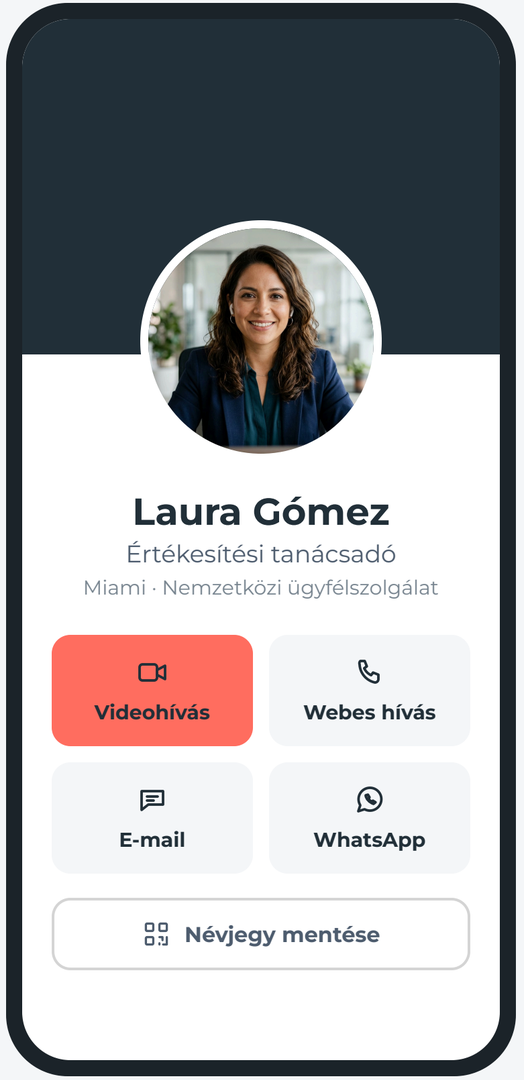
- WhatsApp, webes csevegő, live chat, Messenger és közösségi médiás közvetlen üzenetek
- Shortcut Buttons a Web ACD-ben: az ügyintéző a konzol elhagyása nélkül küldi a linket
- SPLIT Forward: a Flow-űrlapban vagy a bot válaszában lévő link egy sorba vezet
- SPLIT widget a Genesys Cloudhoz



Minden tanácsadó digitális névjegykártyája

Egy oldal az értékesítési vagy ügyfélszolgálati csapattal. Mindenkinek saját adatlapja van az összes csatornájával, és az ügyfél telefonszám keresése nélkül választhatja ki, hogyan beszéljen vele.

- Saját link, QR-kód és virtuális névjegy (vCard) az ügyfél kapcsolatai közé
- Az e-mail aláíráshoz, a nyomtatott névjegyhez vagy az ügyfél címjegyzékéhez
- A webes hang és videó a Video RTC-n és a Web ACD-n keresztül érkezik
- Egy fájllal konfigurálható: új személyt adunk hozzá, és megjelenik az adatlapja

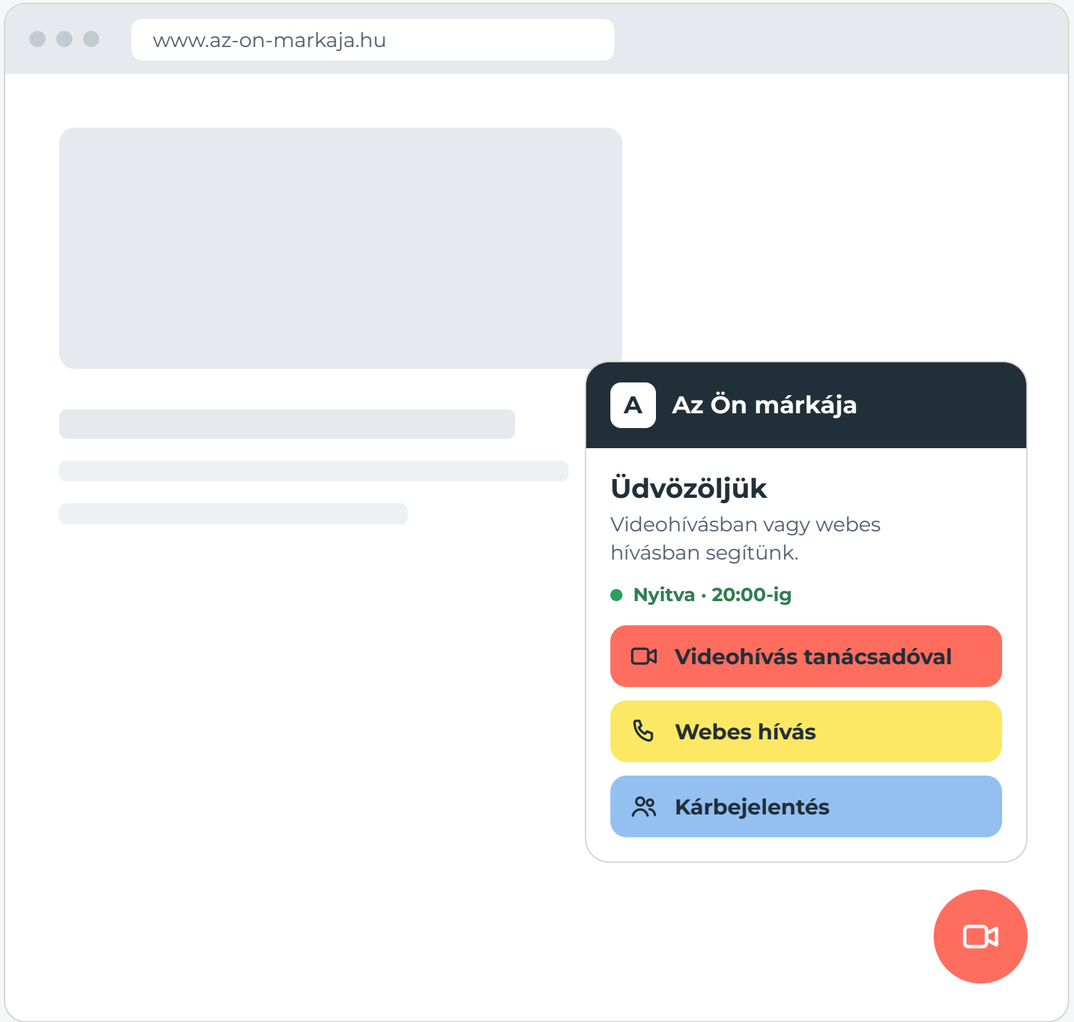


Widget Lite

Az ügyfélszolgálati gomb a weboldalán

Egy lebegő gomb, amely egyetlen kódsorral bármely weboldalhoz hozzáadható. Az Ön arculatával, szolgáltatásaival és nyitvatartásával nyit meg egy panelt, és az oldal elhagyása nélkül köti össze a látogatót a kontaktközponttal.

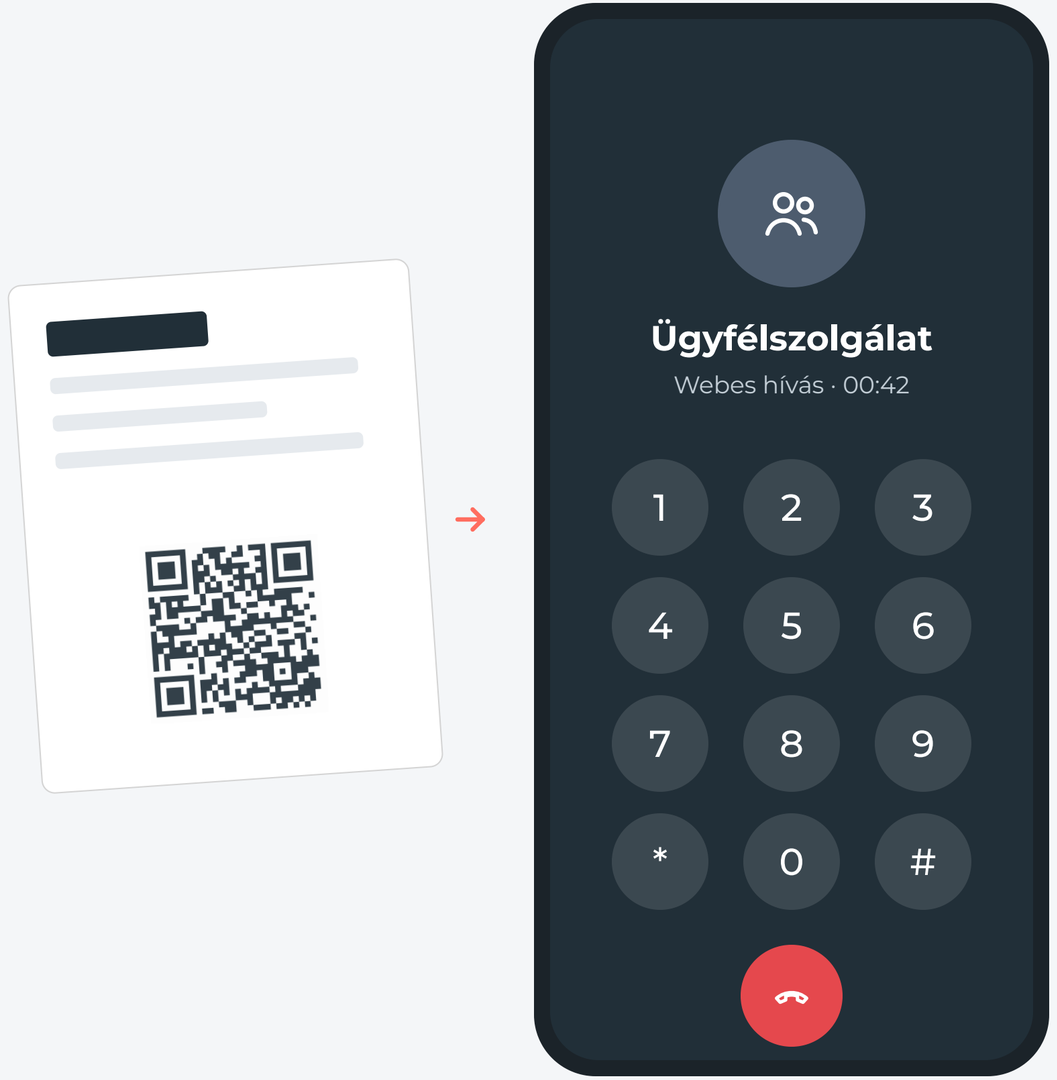
- Szolgáltatásonként vagy területenként egy gomb
- Nyitvatartás kezelése: nyitva, hamarosan zár vagy zárva, saját üzenettel
- A beszélgetés a panelen belül, egy lapon vagy egy ablakban zajlik
- A Web ACD-be vagy az Ön kontaktközpontjába érkezik



Hanghívás a böngészőből

A weboldalon lévő gomb, egy link vagy egy QR-kód hanghívást indít a böngészőben. Az Ön telefonrendszere számára ez egy újabb bejövő hívás, a saját soraival és szabályaival.

- QR-kódos elérés számláról, plakátról vagy képernyőről
- A hang WebRTC-n titkosítva halad, és SIP-en érkezik az Ön PBX-, IVR- vagy ACD-rendszerébe
- DTMF billentyűzet az IVR-menü opcióinak kiválasztásához
- A hívónak semmit sem kell telepítenie, és nem kell megadnia a telefonszámát



A cél

Ahol a beszélgetés lezárul

Web ACD

Sorok, irányítás és élő átadás a szakértőnek. Érintőképernyős: a tanácsadó táblagépről vagy 2 az 1-ben eszközről is dolgozhat, akár mozgás közben.

Élő személyazonosság-ellenőrzés

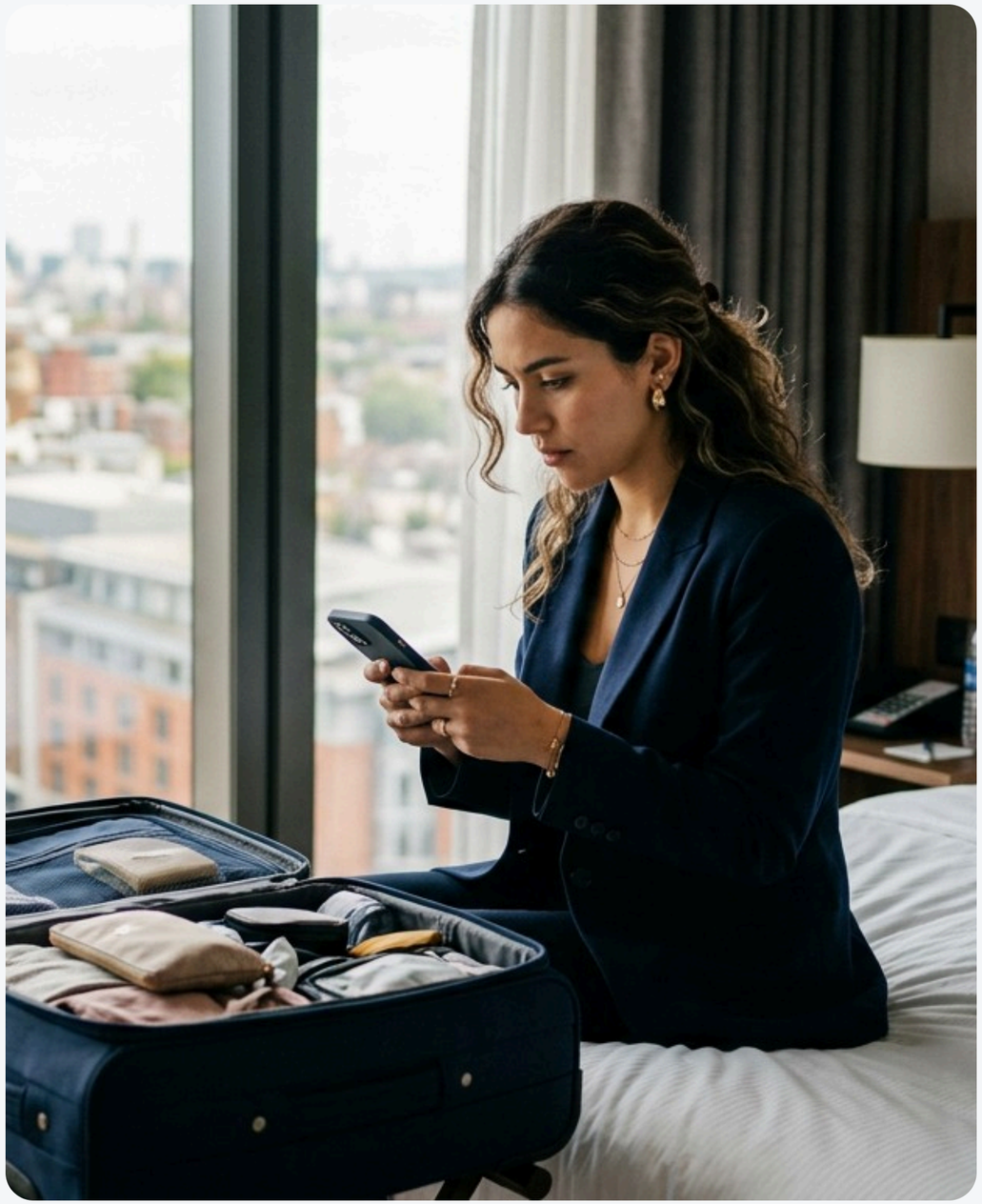
A tanácsadó ugyanabban a munkamenetben vizuálisan ellenőrzi az ügyfelet és a kamera elé tartott dokumentumát.

Video REC

Banki szintű rögzítés, megőrzéssel és az ügyhöz csatolva, az egyes vállalatok szabályzatának megfelelően.



Web ACD táblagépen: a tanácsadó bárhonnan kiszolgál



Ügyfélút 1 · Banki szektor

A tanácsadó WhatsAppjától az ellenőrzött videohívásig

01 **Ír**

Egy külföldön élő ügyfél WhatsAppon ír a tanácsadójának, hogy bővítsen egy terméket.

02 **Kilép a csevegésből**

A tanácsadó megnyom egy Shortcut Buttont a Web ACD-ben, és ugyanabban a csevegésben elküldi a linket.

03 **Ellenőriz**

A videohívásban az ügyfél a kamera elé tartja a dokumentumát, és együtt átnézik a feltételeket.

04 **Lezár**

A munkamenet rögzítésre kerül és az ügyhöz csatolódik. Szükség esetén élőben átkerül egy szakértőhöz.

Eszközök: **SPLIT WhatsApp & Messaging** **Web ACD** **Video REC**



Ügyfélút 2 · Biztosítás

A csevegésen tett kárbejelentéstől a videós kárszemléig

01 **Kárt jelent**

Egy ügyfél egy kisebb koccanás után a biztosító üzenetküldő csatornáján ír.

02 **Kilép a csevegésből**

A bot folyamata egy SPLIT Forward linkkel válaszol, amely a kárrendezési sorba vezet.

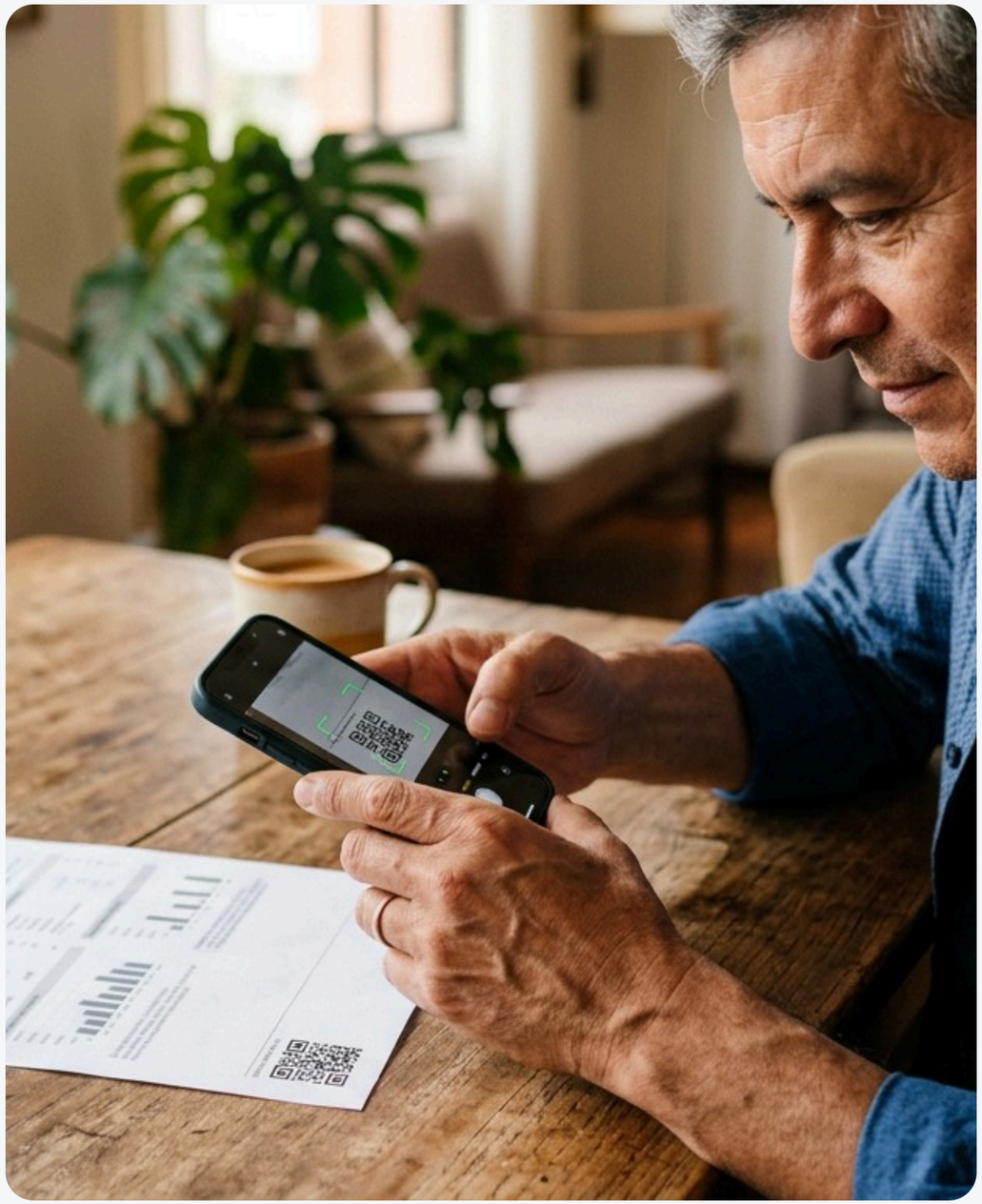
03 **Megmutatja**

A telefon kamerájával élőben mutatja meg a kárt az ügyintézőnek, telepítés nélkül.

04 **Dokumentál**

A videohívás rögzítésre kerül, és a kárügy aktájához csatolódik.

Eszközök: SPLIT Forward · Web ACD · Video REC



Ügyfélút 3 · Közművek és közszféra

A számlán lévő QR-kódtól egy emberig

01 **Beolvas**

Egy ügyfél a telefonjával beolvassa a számlájára nyomtatott QR-kódot.

02 **Hív**

A Web Caller a telefonszám megadása nélkül indít hanghívást a böngészőben.

03 **Választ**

A hívás a vállalat IVR-jébe érkezik, és a billentyűzeten kiválasztja az opciót.

04 **Kiszolgálják**

Egy ügyintéző a kijelölt sorból válaszol, a megszokott telefonjáról vagy munkaállomásáról.

Eszközök: **Web Caller** **Az Ön PBX-, IVR- vagy ACD-rendszere**

Integráció

Illeszkedik a meglévő kontaktközpontjába

A gördülékeny eszkaláció nem váltja ki az ügyfélszolgálati platformját: a biztonságos kilépést adja hozzá a hang és a videó felé.

Web ACD

Az Interactive Powers teljes videós kontaktközpontja sorokkal, átadással és rögzítéssel.

Genesys Cloud

SPLIT widget a Genesys Cloudhoz. Genesys AppFoundry Premium Partner 2019 óta.

Az Ön PBX-, IVR- vagy ACD-rendszere

A Web Caller SIP-trönkön vagy egy számra történő átirányítással továbbítja a hívást.

Egyéb rendszerek

Együttműködik többek között a Cisco, Avaya, Five9 és GoContact rendszerekkel.

VCCaaS · Video Contact Center as a Service. Az Ön csapata vagy a miénk üzemelteti, ugyanazzal a modellel, infrastruktúra telepítése nélkül.

Az Ön csapata vagy a miénk üzemelteti

VCCaaS · Video Contact Center as a Service

Felügyelt szolgáltatás, telepítés nélkül az Ön hálózatán. A tanácsadók, felügyelők és szakértők böngészővel és internet-hozzáféréssel dolgoznak: nincs vastag kliens, nincs dedikált munkaállomás.

Ugyanaz a modell minden belépési ponthoz

A SPLIT, a Directory, a Widget Lite és a Web Caller ugyanazokba a sorokba érkezik, ugyanazokkal a rögzítési és átadási szabályokkal.

24/7

Műszakok vagy kiszervezett szolgáltatás bármely idősáv lefedésére

1 : N

Egyetlen csapat szolgálja ki az összes belépési pontot



VCCaaS tanácsadó böngészőből dolgozik

Az auditálható csatorna

Az üzenetküldőből kilépő beszélgetés egy banki, biztosítási és közszférabeli használatra tervezett környezetbe kerül.

Titkosítás átvitel közben

A hang és a videó WebRTC-n titkosítva halad, már az ügyfél böngészőjétől.

Ügyfélenkénti elkülönítés

Vállalatonként elkülönített adatok. Az Interactive Powers nem fér hozzá a végfelhasználók adataihoz.

Élő ellenőrzés

A kamera elé tartott dokumentum közvetlen akadálya a személyazonossággal való visszaélésnek.

Nyomon követhetőség

Minden munkamenet rögzítése, naplói és metaadatai, az egyes vállalatok szabályzata szerint.



Interactive Powers

GDPR · HIPAA

AWS-infrastruktúra

ISO 27001 · SOC 2
PCI-DSS

Az ISO 27001, SOC 2 és PCI-DSS tanúsítványok az AWS-infrastruktúrára vonatkoznak. A teljes biztonsági dokumentáció titoktartási megállapodás (NDA) keretében érhető el.

Ahol számít a csevegésből való kilépés

Banki szektor

Számlanyitás, termékbővítés és ügyletek személyazonosság-ellenőrzéssel és banki szintű rögzítéssel.

Biztosítás

Kárbejelentések, kárszemlék és megújítások, a bizonyítékot az aktához csatolva.

Közszféra

Ügyintézés azonosítással és nyilvántartással, adatok bekérése nélkül egy fogyasztói csevegőn.

Egészségügy

Tájékoztatás és nyomon követés adatvédelemmel, a magáncélú üzenetküldőn kívül.

Turizmus és szolgáltatások

Tanácsadással támogatott értékesítés és külföldön tartózkodó ügyfelek kiszolgálása helyi telefonszám nélkül.

Közművek és távközlés

Számlázás és hibabejelentés a számlán lévő QR-kóddal, közvetlenül az IVR-be.

Az eszkaláció építőelemei és anyagaik

Minden belépési pontnak megvan a maga terméke és dokumentációja az ügyféllel vagy partnerrel való részletes egyeztetéshez.

SPLIT WhatsApp & Messaging

Biztonságos kilépés a WhatsAppból és bármely üzenetküldőből hangra vagy videóra.

Anyagok

- Bemutató videó
- Általános értékesítési prezentáció
- Műszaki adatlap és Genesys Cloud widget

Directory

Minden tanácsadó digitális névjegykártyája linkkel, QR-kóddal és vCarddal.

Anyagok

- Felhasználói és konfigurációs útmutató

Widget Lite

Ügyfélszolgálati gomb a weboldalon, szolgáltatásokkal és nyitvatartással.

Anyagok

- Felhasználói és konfigurációs útmutató

Web Caller

Hanghívás a böngészőből az Ön PBX-, IVR- vagy ACD-rendszeréig.

Anyagok

- LONG és SHORT brosúrák
- Felhasználói útmutató

Web ACD és VCCaaS

A videós kontaktközpont, ahol a kiszolgálás, az átadás és a rögzítés történik.

Anyagok

- Shortcut Buttons a Web ACD-hez
- Web ACD, Video RTC és Video REC brosúrák
- Hibrid telejelenlét (VCCaaS)

Döntéshez

Hat döntés az induláshoz

Mely beszélgetések lépnek ki a csevegésből

Azok, amelyek személyes adatot, dokumentumot, aláírást vagy összetett magyarázatot igényelnek.

Mely belépési pontokon

Üzenetküldő, web, a tanácsadók aláírása vagy nyomtatott QR-kód. Egyetlen ponttal is lehet kezdeni.

Ki válaszol

Az Ön csapata, egy partner csapata vagy a VCCaaS szolgáltatás.

Mit rögzítünk és meddig őrizzük

A vállalat szabályzata és az ágazati előírások szerint.

Hogyan ellenőrizzük a személyazonosságot

Dokumentum a kamera előtt, és az egyes ügyletekhez szükséges lépések.

Milyen platformon

Web ACD vagy a jelenlegi kontaktközpontja.

Egy esettel kezdeni, mérni és bővíteni

01

Kiválasztás

Egy beszélgetéstípus és egy belépési pont, egy kis tanácsadói csapattal.

02

Aktiválás

Link, sorok és rögzítés beállítva a Web ACD-ben vagy az Ön platformján, az Ön arculatával.

03

Mérés és bővítés

Magasabb szintre emelt, megoldott és átadott beszélgetések. Az adatok alapján újabb belépési pontok és csapatok kapcsolódnak be.

Egyedi fejlesztés nélkül: a SPLIT, a Directory, a Widget Lite és a Web Caller konfigurálható, nem programozni kell.

Beszéljünk az Ön esetéről

Megvizsgáljuk, működésének mely beszélgetései lépjenek ki a csevegésből, mely belépési pontokon, és milyen szintű rögzítéssel, ellenőrzéssel és kontaktközponti integrációval.

Interactive Powers

Madrid · Miami · interactivepowers.com