

Общайтесь с умом

Объедините мощный искусственный интеллект с омниканальным взаимодействием

Что такое Bold360?

Bold360 — это комплексное решение для омниканального взаимодействия с клиентами, очень быстро обеспечивающее отдачу. Независимо от проблемы, канала и устройства готовый и простой в использовании продукт Bold360 дает революционные возможности аналитики. Bold360 позволит вашим сотрудникам эффективнее обслуживать современных потребителей — искусственный интеллект (ИИ) и понимание естественной речи (NLU) улучшают персонализацию и контекстуализацию каждого взаимодействия с клиентом.



81%

потребителей указывают, что соединение со специалистом по поддержке занимает слишком много времени

ВЕБИНАР HARVARD BUSINESS REVIEW, *How to Fix Customer Service (Как улучшить обслуживание клиентов)*, 14.12.2016

43%

потребителей пытаются решить проблемы самостоятельно, прежде чем обращаются в контакт-центр

Преимущества Bold360

Система беспрепятственной коммуникации

Система NLU определяет намерение клиента и оперативно отвечает на естественном разговорном языке выбранным клиентом способом: в строке поиска, чате, соцсети или электронной почте.

Интеллектуальное управление ресурсами

Поняв намерение клиента, система Bold360 с помощью управления знаниями и интеллектуальной классификации предоставляет необходимую информацию клиенту, а в случае эскалации диалога — живому оператору. После передачи диалога чат-боты Bold360 продолжают помогать живому специалисту, чтобы клиент как можно скорее получил наиболее подходящие ответы на свои вопросы.

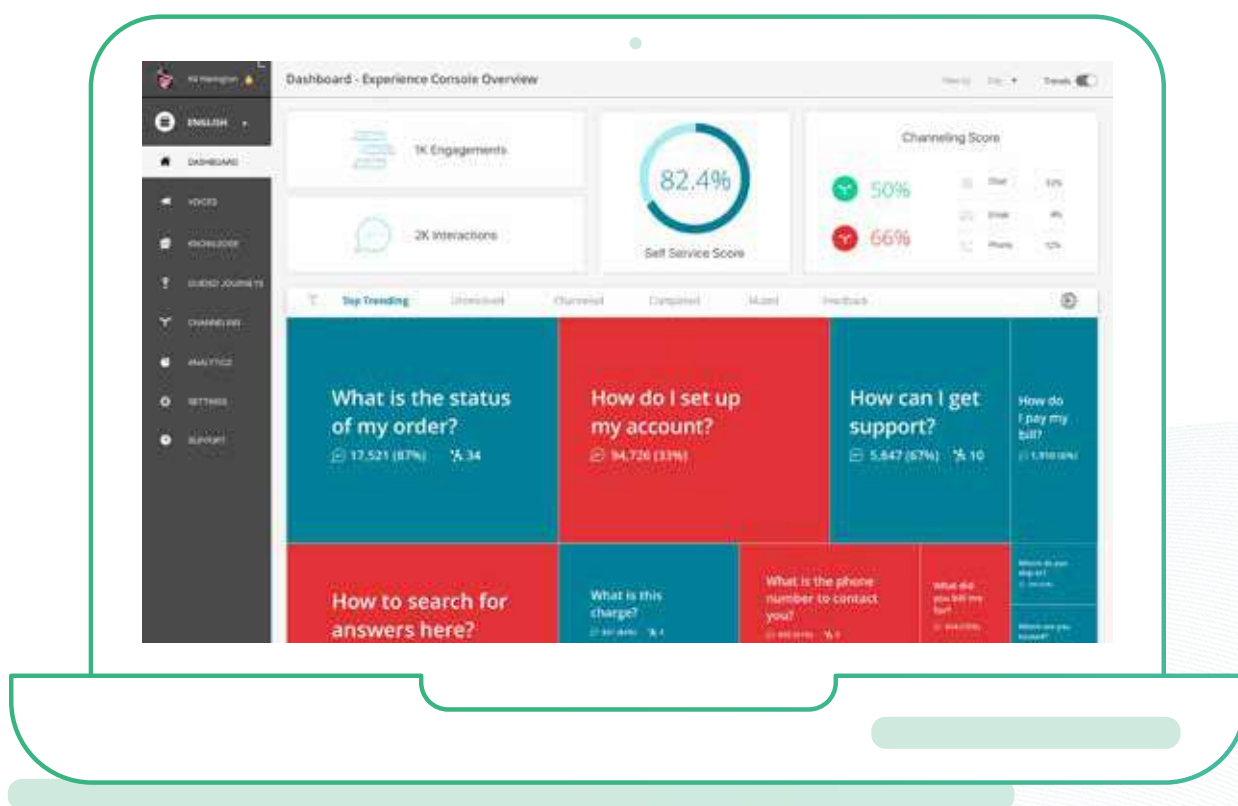
Информативные данные

Bold360 анализирует данные во всех каналах, чтобы определить характер проблемы клиента, и показывает эти сведения в наглядной консоли. Затем система выявляет недостающие данные, что позволяет вносить улучшения в реальном времени. Система выделяет наиболее насущные потребности клиента, предоставляя вашей компании ценную информацию при первом же обращении.

С помощью искусственного интеллекта и NLU система Bold360 обучается с самого первого контакта с потребителем, помогая компаниям быстрее получать отдачу от инициатив и улучшить обслуживание клиентов.

Как работает Bold360?

Платформа омниканального взаимодействия Bold360 собирает данные о коммуникации с клиентами по всем каналам, а также из различных внутренних систем, формируя единое упорядоченное представление для ваших операторов. Технологии ИИ и NLU интеллектуально управляют первичным взаимодействием и при необходимости немедленно перенаправляют клиентов на живых операторов. Операторы получают в свое распоряжение необходимые инструменты, а клиенты быстро и непринужденно получают ответы на свои запросы в любое время дня и ночи.



Компания JustFab Inc. удалось уменьшить количество переходов на страницу «Позвонить» на 17% с компьютеров и на 66% с мобильных устройств.

«Bold360 – это фундамент службы поддержки Yola. Эта система превратит вашу базу знаний в золотую жилу, позволяющую поддерживать количество автоматических ответов на уровне не ниже 90%. Bold360 напоминает киоск самообслуживания службы поддержки, работающий для клиентов круглосуточно!»

МОНИК, вице-президент по поддержке клиентов, Yola.com

Компания LogMeIn трансформирует образ жизни и работы людей, формируя их цифровой мир посредством безопасной связи с компьютерами, устройствами, данными и другими людьми. Облачные сервисы компании позволяют миллионам людей свободно работать из любой точки мира. С их помощью ИТ-профессионалы безопасно обслуживают передовые облачные рабочие места. Они открывают организациям новые пути расширения клиентской базы и поддержки современных онлайн-потребителей, а также помогают создавать сетевые продукты следующего поколения.