CallVU デジタル·エンゲージメント·プラットフォーム

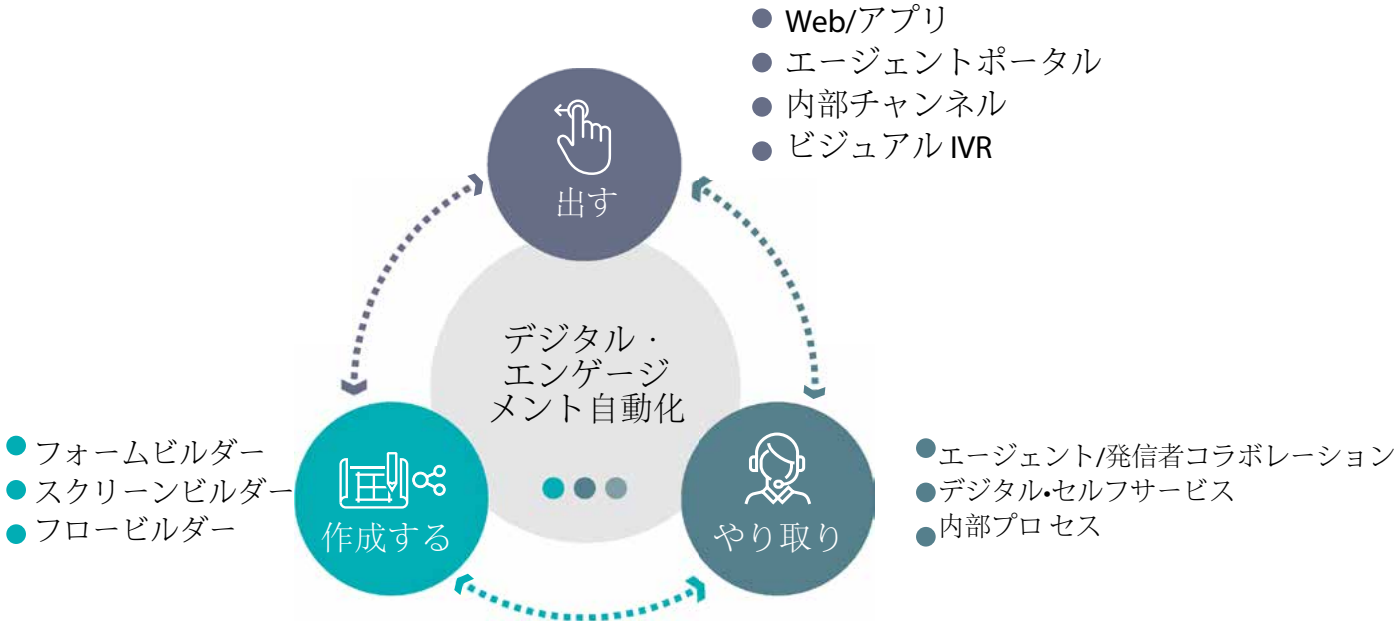
CallVUデジタル・エンゲージメント・プラットフォームは、コストを削減し、サービスの品質を向上させ、セールス転換率を増やすために、あらゆる相互作用でデジタル使用を最大化することによりビジネス·プロセスを自動化します。包括的なプラットフォームは、より高い問題解決、通話量の削減、顧客体験の向上を保証します。

このプラットフォームは、金融、通信、保険、および顧客との主要な連絡窓口としてコールセンターに依存するその他のサービス業界にとって理想的なソリューションです。

詳細情報: info@callvu.com | **www.callvu.com**

作成する。出す。やり取り。

CallVUのデジタル・エンゲージメント・プラットフォームは、さまざまな組織活動をシームレスな包括的なプロセスに統合します。その結果、すべてのエンゲージメントポイントで生産的で魅力的なユーザー体験が得られます。

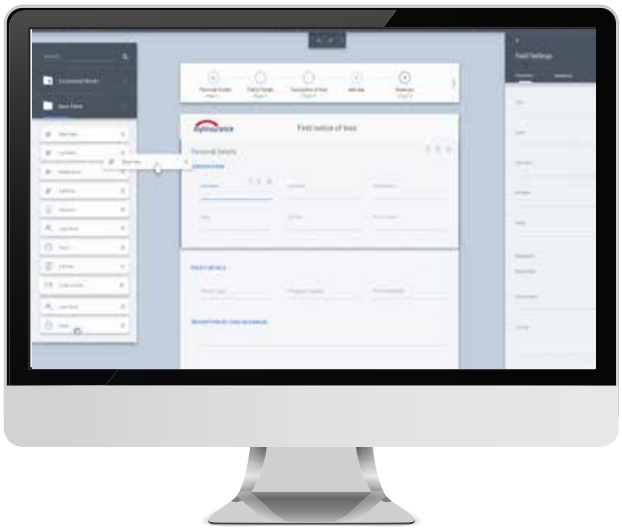


作成する

プラットフォームに無限の融通性を付与します。通信フロー、画面、および電子文書を簡単に作成および編集して、無制限のプロセス要件に対応できます。

CallVUの**フロービルダー**を使用すると、管理者は自動化されたプロセスジャーニーを設計できます。**スクリーンビルダー**は、顧客のスマートフォンに表示されるメニューオプションを備えたビジュアル表示を提供します。最後に、**フォームビルダー**は、使いやすいドラッグ＆ドロップ機能を提供する強力なドキュメントジェネレーターです。

これらの創造的なツールはすべて使いやすく設計されており、管理者が運用プロセスを迅速かつ効率的に実装するためのさまざまな編集機能を提供します。



出す

すべての資料はオムニチャネル環境に公開され、デジタルチャネルまたはデバイスがプロセスで変更された場合でも、顧客がシームレスで一貫した顧客体験を利用できるようにします。

Web/アプリ：フォームとドキュメントを既存のデジタルチャネルに組み込み、包括的なオムニチャネルエンゲージメントプラットフォームを作成します。

エージェントポータル：エージェントのポータルに自動化されたプロセスフロー、ドキュメント、およびフォームを公開します。これにより、サービスの問題を通じて顧客をサポートする場合、エージェントはすべての資料にアクセスできます。エージェントポータルはバックエンドの組織システムとシームレスに統合されるため、以前に顧客から提供された情報は、あらゆる種類の新しいフォームに自動的に入力されます。

ビジュアルおよび対話型IVR：標準の電話IVRの代わりに、ビジュアルIVRは拡張ビジュアル表示メニューを提供し、対話型IVRはAIおよびNLPテクノロジーを使用して、発信者が関連サービスの宛先にすぐに到着できるようにします。自動化されたプロセスフロー、ビジュアルスクリーン、およびデジタルフォームはすべて、ビジュアルおよび対話型IVRインターフェースに公開できます。

視覚的な描写には、表示テキスト、画像、およびビデオが含まれ、これらはすべて明確さを提供し、ユーザー体験を向上させます。サービス業者は、ブランディングや製品プロモーションを追加して、コミュニケーションを豊かにすることができます。

内部チャンネル：ポリシーやプロセス、組織の更新、またはその他のリソース資料に関する情報を提供することにより、組織プロセスを通じて管理者およびサービススタッフをガイドします。

やり取り

デジタル顧客エンゲージメントプラットフォームは、強力な顧客ロイヤルティを促進する優れたエンゲージメントを通じて高品質の顧客体験をサポートするように設計されています。

エージェント/発信者コラボレーション：ライブビデオチャットを行い、ビデオ、フォーム、画像などのリッチメディアを共有できるようにすることで、エージェントが顧客と協力して作業できるようにします。これにより、問題の迅速な解決と、受信と送信の両方の顧客セールスインタラクションのより効率的な会話が保証されます。

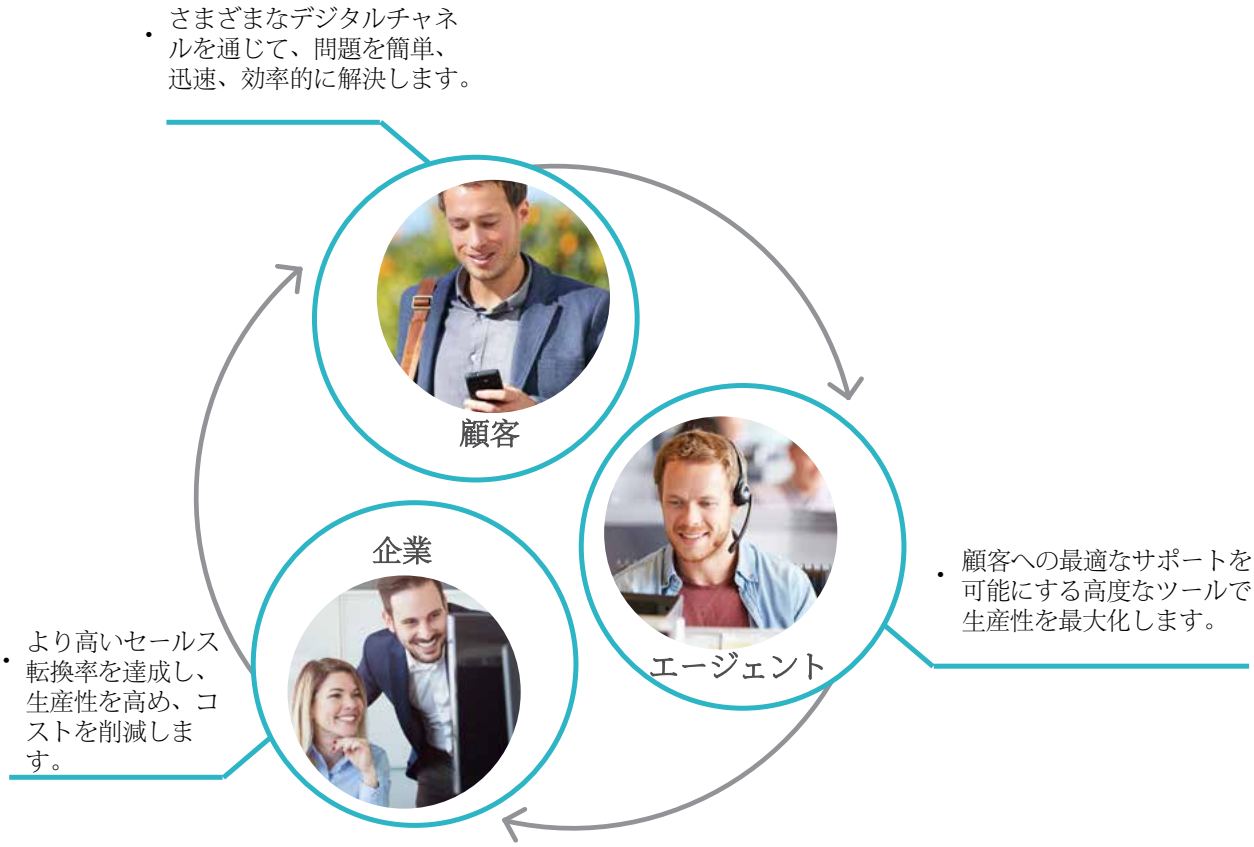
スマートデジタルフォーム：作成したフォームは、Webページ、アプリに埋め込むか、PDF、モバイルウィザードなどとして提供できます。

電話でのデジタルセルフサービス：顧客がセルフサービスを通じて活動を完了し、任意の数の問題を解決できるようにする明確で一貫した経路を顧客に提供します。

内部プロ セス：組織のスタッフ間、および国際的な支店や部門間で信頼性の高い正確なコミュニケーションを確保します。

ビジネスケース

- 新規顧客へのアクセスのハードルを最小限に抑える
- 顧客の購入決定をサポートすることにより、販売目標を達成する
- 顧客エンゲージメントを高め、顧客体験を改善する
- すべての顧客インタラクションをデジタル形式にアップグレードすることにより、運用効率を向上する
- 顧客がチャネルを切り替えるときにシームレスなオムニチャネル体験を提供する
- コンタクトセンターのエージェントに到達するコールの数を減らす
- ライブエージェントの平均処理時間（AHT）を短縮する
- 初回解決率（FCR）を向上する
- 業界標準および規制への継続的な遵守を確保する
- フィードバック要求および調査に対する高い回答率を生成する



このドキュメントに含まれるテキスト、グラフィックス、写真、ロゴ、画像などのすべての情報は、CallVU Ltd.の独占的財産であり、国際著作権法により保護されています。個人的な非営利的な使用のみを目的として、この文書の資料を閲覧およびコピー（または印刷）する許可が与えられます。CallVU Ltd.の書面による事前の許可なしに、電子的またはハードコピー形式であるかどうかに必ず、このドキュメントの情報のその他のコピー、配布、再送信、または変更は固く禁じられています。著作権で保護された素材のコピー、再配布、または出版が許可されている場合、著者の帰属、商標の凡例、または著作権表示を変更または削除することはできません。

この文書のすべての内容： 著作権 © 2018 CallVU Ltd. 全著作権所有。