

# Potwierdzanie terminów



vee to rzetelnie potwierdzony terminarz

To, co wyróżnia vee, to głębokie zrozumienie biznesu i potrzeb swoich klientów, co w połączeniu z zapewnieniem rozmówcom możliwości naturalnej komunikacji sprawia, że **efektywność vee niejednokrotnie przekracza efektywność osiąganą przez contact center.**

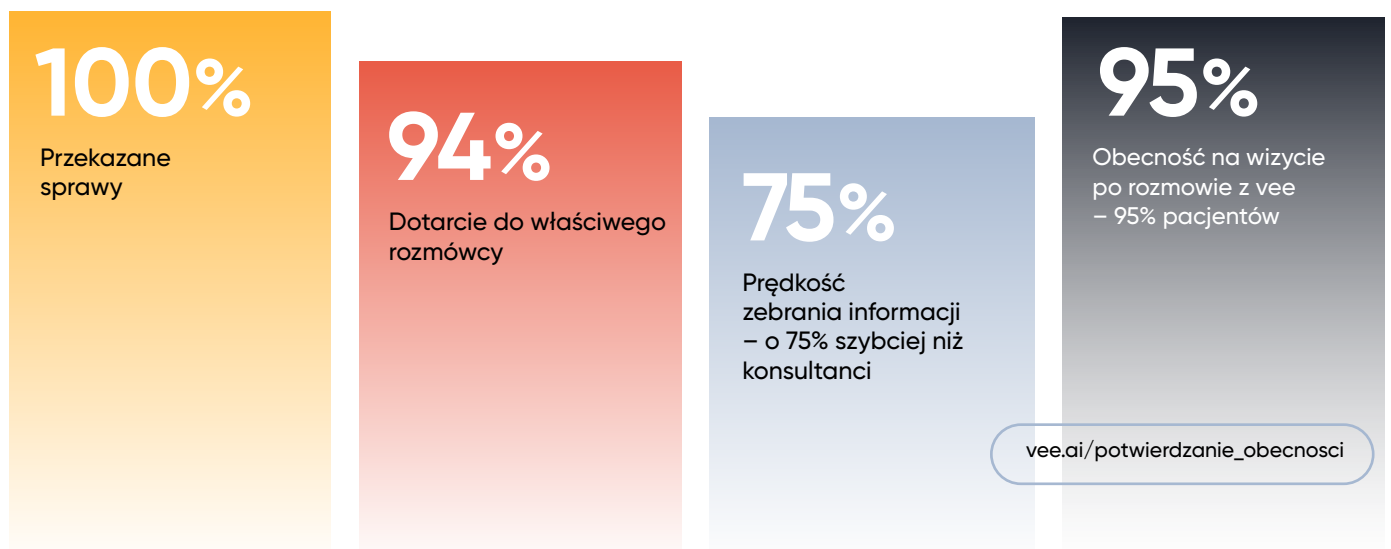


Skuteczne potwierdzanie terminów umówionych wizyt pozwala nie tylko ograniczyć koszty wynikające z nieobecności na wizycie, ale także odpowiednio wcześniej zapelnąć zwolniony termin. Dzięki wieloetapowemu procesowi potwierdzania obecności przez vee, niezbędne informacje przekazywane są ze skutecznością wyższą o ponad 250% niż w kanale wiadomości tekstowych.



Za tyle vee kompleksowo zrealizuje powierzone jej przez Ciebie zadanie, zapewniając także odpowiednią infrastrukturę, monitoring, rozwój procesu i nasze wsparcie.

## Skuteczność na każdym etapie procesu



# Jak rozmawia vee

## 02

...w czwartek 2 lipca o 14.15 będzie można skorzystać z bezpłatnego badania mammograficznego. Czy pasowałaby Pani ta godzina?

*Wcześniejszy termin, wcześniej, do południa proszę.*

Nasz mammo bus będzie również dostępny 2. lipca w czwartek, godzina 11.05. Czy odpowiada Pani ten termin?

*Tak, tak, tak, 2. lipca.*

## 04

Dziękuję za potwierdzenie. Przypomnę jeszcze tylko, że na badanie należy zgłosić się 20 minut wcześniej. Czy ma Pani do mnie jakieś pytania?

*Tak, bo wydaje mi się, że trzeba być kilka godzin na czczo – tak?*

Na 5 godzin przed badaniem trzeba powstrzymać się od spożywania posiłków. Powinno się także wypić minimum pół litra wody w ciągu 6 godzin przed wykonaniem badania...

## 01

...proszę powiedzieć, czy pasowałaby Pani godzina 11.00 w środę 13 lipca na przybycie na badanie mammograficzne?

*Nie wiem, czy nie będę na urlopie wtedy.*

Rozumiem, proponuję jednak abyśmy umówiły badanie piersi, żeby nie przepadł Pani termin. Czy pasowałaby Pani środa 20 lipca, godzina 13.00?

*Tak.*

Dziękuję. Zapisuję, że przybędzie Pani na badanie...

## 03

...oraz jeśli nie zostawiła Pani u nas skierowania prosimy o zabranie go z sobą. Czy ma Pani do mnie jakieś pytania?

*Yyyy, ja tylko chciałam powiedzieć, że ja mam klaustrofobię i nie wiem, bardzo się boję tego badania.*

Proszę się nie obawiać, badanie tomografem jest bezbolesne i nie wywołuje uczucia dyskomfortu.

## 05

proszę powiedzieć czy pasowałaby Pani godzina 10.25 w poniedziałek 7. lipca na przybycie na badanie?

*Mogę się umówić, ale tak jak mówię, trzeba jeszcze się ze mną skontaktować.*

Dziękuję. Zapisuję, że przybędzie Pani na badanie, a na kilka dni przed badaniem będziemy przypominać Pani o zbliżającej się wizycie.



## Dbłość o komfort rozmowy

### vee:

- ✓ gwarantuje kompetencję i profesjonalizm obsługi, niewymagający szkoleń i nadzoru
- ✓ ma uprzejmość zaszytą w DNA
- ✓ dostarcza czytelne i precyzyjne informacje
- ✓ zapewnia gotowość do pracy 24/7/365
- ✓ to uśmiech, który słysząc przez telefon

## Wysłuchaj vee



## Jakość dedykowana instytucjom

- 01 placówki medyczne
- 02 salony i serwisy samochodowe
- 03 salony wellness i beauty
- 04 hotele
- 05 dostawcy energii i gazu
- 06 dostawcy internetu
- 07 dostawcy tv kablowej i inne



## Pełne rozumienie intencji rozmówcy

98% rozmówców vee nie jest świadoma, że ten przyjazny i uśmiechnięty w słuchawce głos, to nie człowiek. Vee została zaprojektowana tak, by zapewnić rozmówcom maksymalny komfort rozmowy. Nie oczekuje komend, analizuje naturalne wielowątkowe wypowiedzi, wiedząc, że język mówiony to nie literatura.



## Wysokie standardy bezpieczeństwa

Realizacja procesów w zgodzie z normą ISO 27001 została potwierdzona otrzymanym certyfikatem, a także wynikami regularnie prowadzonych audytów przez naszych klientów z branży finansowej i medycznej. Bezpieczeństwo danych klientów oraz naszych jest dla nas priorytetem, w związku z czym stale podnosimy standardy naszych zabezpieczeń i regularnie je testujemy.



## Czytelna analiza wyników

Wysoko zawiesiliśmy przed vee poprzeczkę efektywności, a jej wskaźniki KPI zdefiniowane są tak samo dla vee, jak i dla CC. Dzięki czemu klienci obiektywnie porównują skuteczność obsługi, zyskując pewność, że vee oznacza każdorazowo osiągnięty cel biznesowy. Nasz klient może śledzić efektywność obsługi w konsoli, dzięki której na bieżąco widzi wynik realizacji procesu, identyfikowany czytelnymi statusami rozmowy.



## Synergia kompetencji z CC

W zakresie potwierdzania obecności w umówionym terminie, vee jest w 100% samodzielna. Kompetencje konsultanta niezbędne są w przypadku konieczności udzielenia bardziej szczegółowej informacji specjalistycznej lub – na chwilę obecną – kompleksowego umówienia nowego terminu wizyty. Dzięki temu konsultanci mogą skupić się na obsłudze połączeń przychodzących, podnosząc poziom satysfakcji osób próbujących skontaktować się z infolinią.



## Niski koszt, jasne stawki

Rozliczenia za obsługę są jasne i przewidywalne – praca vee rozliczana jest za rekord skierowany do obsługi, a jego wartość uwzględnia kilkakrotny – realizowany w założonych odstępach czasowych – kontakt z pacjentem, by zapewnić precyzyjne informacje na temat obecności na wizycie. W procesie potwierdzania obecności vee osiąga wskaźnik RPC od 90% do 94%. Uzyskanie takiej efektywności przez vee jest o średnio 55% tańsze niż praca wykonana przez konsultanta.



## Nielimitowana skala obsługi

Vee dysponuje aktualnie 600 kanałami jednoczesnych rozmów, a liczba ta jest sukcesywnie zwiększana.

Dzięki możliwości realizacji procesów w takiej skali, potwierdzenie wszystkich umówionych na dany dzień wizyt zajmuje vee maksymalnie 3 godziny, realizując do 5 prób połączeń.

**600**  
kanałów  
jednoczesnych  
rozmów

**3h**  
maksymalny czas potwierdzania  
wszystkich wizyt na dany dzień



Moduły uzupełniające do procesu:

## Dopasowanie procesu do celów biznesowych

Każda wizyta, która nie została odwołana na czas, jest poważnym kosztem oraz utratą szansy zapewnienia zwolnionego terminu. Osoby nie pojawiające się na umówionej wizycie lub rezerwujące wiele terminów jednocześnie blokują także kolejki oczekujących na możliwość spotkania, co znacznie obniża ogólne zadowolenie z obsługi i lojalność wobec firmy.

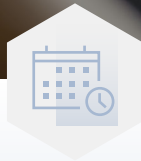
- 1 **Informowanie**  
o nieobecności specjalisty
- 2 **Propozycja**  
zmiany terminu
- 3 **Umówienie**  
nowego, dogodnego dla rozmówcy terminu



### Adresowanie okoliczności poza procesem

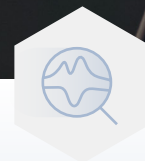
Każda rozmowa z vee to zrozumienie sytuacji również pozaprocesowych, które są naturalne w rzeczywistej komunikacji, m.in.:

- prośba o kontakt w innym terminie
- wskazanie innej osoby do kontaktu
- prośba o powtórzenie wypowiedzi
- pytania o bezpieczeństwo danych
- życie uczuciowe pingwinów :)



### Maksymalizacja RPC

Mimo wysokiej motywacji rozmówców, proces potwierdzania obecności wymaga uwzględnienia cechy specyficznej dla kampanii outboundowych, jaką jest nieoczekiwany kontakt, często w niedogodnym dla rozmówcy momencie. Uśmiechnięty głos, merytoryczność wypowiedzi i tempo rozmowy wyraźnie dają do zrozumienia, że rozmowa będzie krótka, rzeczowa i sympatyczna. Dzięki tym cechom oraz harmonogramowi dopasowanemu indywidualnie do procesu (oraz indywidualnych zachowań rozmówcy), vee osiąga wskaźnik RPC na poziomie 94%



### Bieżący supervising rozmów

Stały monitoring, weryfikujący każdą rozmowę przeprowadzaną przez vee, nie tylko potwierdza zgodność obsługi z założeniami, ale także sprawia, że jesteśmy świadomi oczekiwań i zmiany zachowań rozmówców. Dzięki temu dopasowujemy sposób realizacji obsługi do wymagań i oczekiwań rozmówców vee.



## Bezpieczna wymiana danych

Dzięki wykorzystywaniu wszystkich popularnych protokołów API, vee elastycznie dopasowuje się do posiadanych przez klienta systemów wymiany danych. Wspieramy także wymianę danych w oparciu o pliki płaskie, jednocześnie dbając o maksymalne bezpieczeństwo wymienianych informacji.



## Dostosowana integracja telco

Jeśli zachodzi potrzeba zintegrowania vee z infrastrukturą telco klienta, proces ten przebiega szybko i łatwo. Zestawienie SIP Trunk pozwala ograniczyć zaangażowanie zespołów IT naszych klientów, a jednocześnie pozwala utrzymać koszt obsługi rekordu na niskim poziomie.



## Rejestrowanie rozmów

Wiedza, jak przebiegają rozmowy prowadzone przez vee, jest ważna dla naszych klientów. Dlatego w konsoli vee udostępnione są wszystkie rozmowy, jakie zostały przeprowadzone w ramach założonego procesu. Nagrane rozmowy (wraz z transkrypcją) to także bezpieczeństwo i historia szczegółów kontaktu, pozwalająca wrócić do niezbędnych informacji.



## Bieżąca optymalizacja w cenie rekordu

Proces obsługowy nigdy nie jest statyczny, dlatego tak dużą uwagę przykładamy do rozwoju vee. Dzięki temu prowadzone przez nią rozmowy dopasowują się nie tylko do zachowań rozmówców, ale także do zmieniającego się otoczenia biznesowego.



## Doświadczenie w obsłudze procesu

Setki tysięcy rozmów jakie przeprowadziła vee w ramach potwierdzania terminów wizyt sprawiają, że doskonale wie, w jaki sposób komunikują się osoby zapytane o prawdopodobieństwo pojawienia się na wizycie. Wie także, jak się do nich dopasować, dzięki czemu vee rozumie swoich rozmówców w 99%.



## Obsługa callbacków

Osoba, z którą należy porozmawiać, nie zawsze odbierze telefon. Ale vee odbierze każde oddzwonienie i zrealizuje proces obsługowy równie kompleksowo, jak w połączeniu wychodzącym.



## Usługa wielkiego formatu

Aktualnie vee redukuje wskaźnik no-show w ponad 30 placówkach medycznych – głównie na badaniach wysokokosztowych. Kilukrotny kontakt z pacjentami, pozwala przekazać klientowi maksymalnie wiarygodną informację dotyczącą obecności na wizycie, dać mu czas na ewentualne wypełnienie grafiku zwolnionych terminów, a także zaoszczędzić konsultantom czas poświęcany udzielaniu odpowiedzi na standardowe pytania.



## Gotowość od zaraz

Koszt konfiguracji vee to średnio 5k złotych. Przygotowanie jej do pracy w Twojej firmie to nie więcej niż 3 dni robocze od momentu podpisania umowy – po tym czasie vee jest gotowa do obsługi Twoich klientów.



## Automatyczne raporty okresowe

Za pomocą konsoli udostępnionej w ramach usługi vee, klient może nie tylko śledzić na bieżąco postęp realizacji kampanii, ale również generować rozbudowany raport analityczny, pozwalający na szeroko kontekstową ocenę efektywności vee.



## Kontakt

### Vee Center

ul. Grzybowska 87  
00-844 Warszawa

+48 583 558 300  
office@vee.ai

vee pomogła w telefonicznej obsłudze u m.in następujących partnerów:

