

Potwierdzanie zainteresowania



vee to skokowe zwiększanie skali sprzedaży

vee to więcej niż tylko technologia – to zrozumienie biznesu, znajomość zachowań i skuteczna obsługa



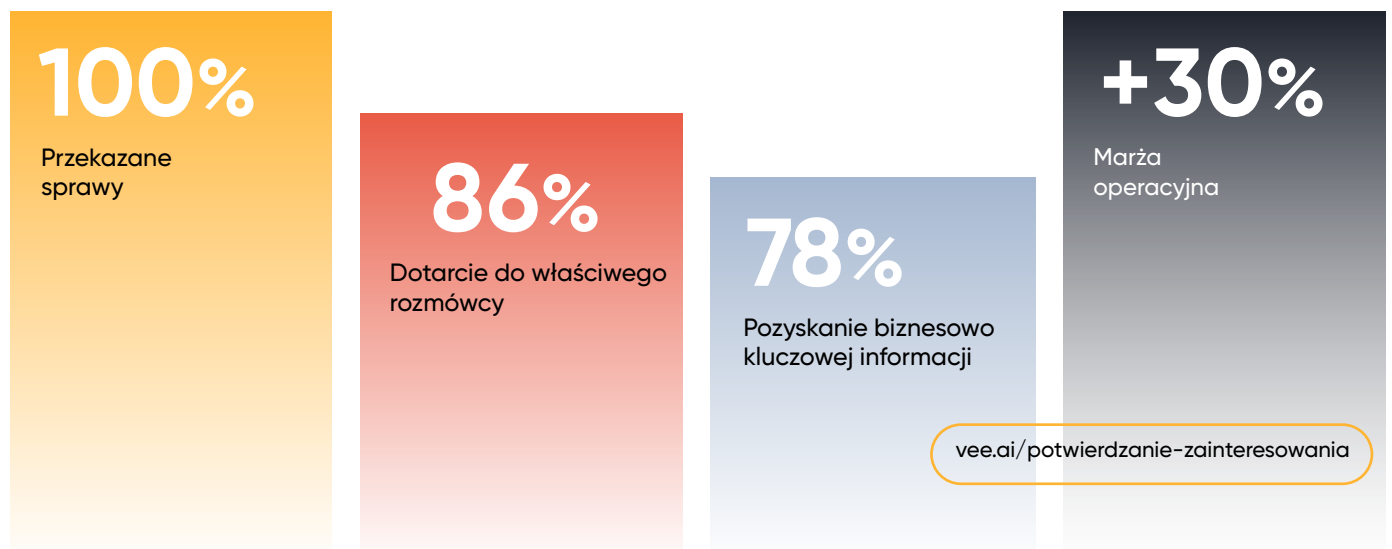
Wdrożenie vee w branży finansowej (zarówno w bankowości, ubezpieczeniach jak i u operatorów płatności internetowych), pozwoliło zwiększyć sprzedaż o nawet 30%, zwiększając marżę sprzedaży o 50%. Doceniając efektywność procesu, do vee kierowane są kolejne bazy klientów – potencjalni odbiorcy produktów i usług.



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

Dla wariantu potwierdzanie zainteresowania konkretną ofertą:



Jak rozmawia vee

01

☎ Dzień dobry. Dzwonię w imieniu Ubezpieczyciela, bo chcę zaproponować krótką rozmowę z naszym Doradcą w związku z kończącą się polisą na samochód marki Citroen C5. Mogę teraz połączyć?

👤 *Ja w tej chwili właśnie rozmawiałem z innym Ubezpieczycielem, więc na razie podziękuję.*

☎ Rozumiem, ale mamy w swojej ofercie kilkadziesiąt towarzystw, więc proponuję krótką rozmowę z Doradcą, a upewni się Państwo jaka propozycja jest w tym roku najbardziej korzystna. Mogę w tej chwili połączyć z Doradcą ubezpieczyciela?

👤 *No dobrze, to proszę...*

03

☎ ...czy mogę w tej chwili połączyć z naszym specjalistą, który przedstawi najkorzystniejszą ofertę ubezpieczenia?

👤 *Czacie to, [nazwa ubezpieczyciela] jaki ma robot zarząbcy? No człowieku nie jesteś w stanie rozpoznać, że to robot.*

☎ Tak, jestem automatyczną asystentką, która wspiera doradców [nazwa ubezpieczyciela] w telefonicznej obsłudze Klienta. Mogę przełączyć rozmowę?

👤 *Tak.*

☎ Dziękuję, już łączę z naszym specjalistą. Proszę pozostać na linii.

02

☎ ...chcę zaproponować rozmowę z naszym specjalistą, który porówna dla Państwa ofertę kilkunastu towarzystw i zaproponuje najkorzystniejszą polisę na samochód marki Hyundai Tucson. Mogę przełączyć rozmowę?

👤 *Nie, bardzo dziękuję.*

☎ Chciałabym jedynie dopytać z jakiego powodu są Państwo niezainteresowani?

👤 *Ponieważ ja mam swojego agenta.*

☎ Rozumiem, skoro mają już Państwo swojego agenta nie będę zachęcać do jego zmiany. Proponuję jednak, że szybko sprawdzimy oferty, żeby pokazać jaka oferta jest w tym roku najlepsza...

04

☎ ...mogłabym teraz przełączyć do Doradcy, który krótko przedstawi szczegóły przygotowanej dla Państwa propozycji kredytu gotówkowego?

👤 *Zaraz, zaraz. Po pierwsze moja polska nie jest taka dobra. Po drugie ja nie jestem Polakiem, jestem Ukraińcem i mam kartę pobytu to czy jest taka opcja dla mnie dostępna w ogóle?*

☎ Rozumiem tę sytuację. Proponuję sprawdzimy jaka będzie decyzja banku. Mogę przekierować rozmowę?

👤 *Tak wtedy.*

05

☎ ...czy mogłabym teraz przełączyć do Doradcy, który krótko przedstawi szczegóły propozycji kredytu gotówkowego?

👤 *To znaczy tak, ja jestem w BIK więc prawdopodobnie nie dostanę u Państwa kredytu.*

☎ Tym bardziej zachęcam do rozmowy z Doradcą, który sprawdzi możliwości udzielenia kredytu.

👤 *No to proszę bardzo...*



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 słychać przez telefon

Wysłuchaj vee



Jakość dedykowana instytucjom

- 01 banki
- 02 firmy pożyczkowe
- 03 towarzystwa ubezpieczeniowe
- 04 operatorzy telefoniczni
- 05 dostawcy energii i gazu 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

Inteligentna automatyzacja wsparcia procesów sprzedażowych to idealna synergia pomiędzy vee a zespołem sprzedażowym klienta.

Rozmówca, po zweryfikowaniu przez vee zainteresowania ofertą, trafia w ręce sprzedawcy, który znając szczegóły przygotowanej propozycji w sposób kompetentny przedstawi ją rozmówcy. Dzięki temu nie tylko zwiększa się potencjał sprzedaży, ale również komfort pracy doradców przez zniwelowanie monotonii prób dotarcia do zainteresowanej osoby.



Niski koszt, jasne stawki

Rozliczenia za obsługę są jasne i przewidywalne – praca vee rozliczana jest za rekord skierowany do obsługi, a jego wartość uwzględnia realizowanie nawet do 10 prób kontaktu, by zapewnić przeprowadzenie maksymalnej liczby rozmów. W zależności od wariantu procesu wskaźnik RPC wynosi od 38% do 82%. Uzyskanie takiej efektywności przez vee jest o średnio 55% tańsze niż praca wykonana przez konsultanta.



Nielimitowana skala obsługi

Aby zapewnić klientom jak najszybszą informację o wyniku rozmowy z osobą potencjalnie zainteresowaną rozmową ze sprzedawcą, wykorzystujemy obecnie 280 kanałów zapewniających skalę jednoczesności prowadzenia rozmów. Jednocześnie vee dysponuje obecnie 600 kanałami, a wartość tę skaluje, dostosowując do aktualnych, rosnących potrzeb.

Skala realizacji wszystkich procesów przedsprzedażowych vee odpowiada 90 osobowemu call center, z czego dla realizacji kampanii przedsprzedażowych nasi klienci musieliby zapewnić 52 stanowiska konsultantów. Obsłużenie 20k spraw dziennie zajmuje vee jedynie 6 godzin nieustannej pracy.



20k
obsługiwanych
spraw dziennie
w ciągu 6h



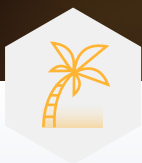
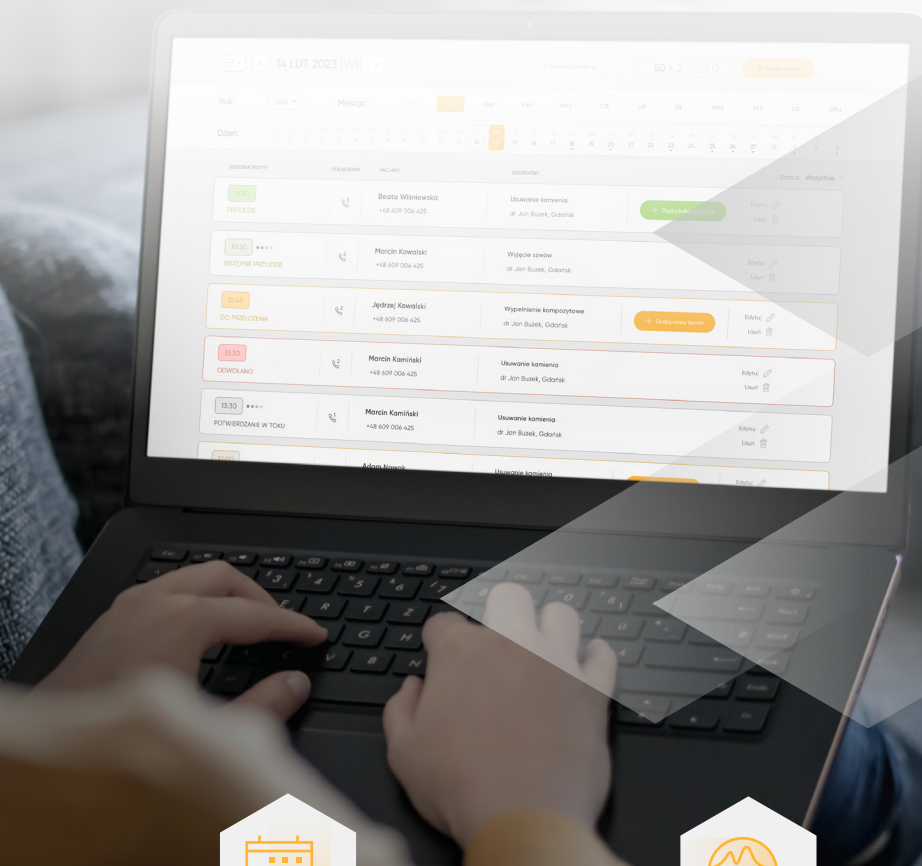
Dopasowanie procesu do celów biznesowych

Podgrzanie leadów znacząco zwiększa potencjał sprzedaży – zwłaszcza, jeśli nie wymaga powiększenia zespołu sprzedażowego. Dzięki automatyzacji tego procesu, specjaliści mogą skupić się na efektywnej sprzedaży, zamiast na próbach dotarcia do potencjalnych klientów.

Vee realizuje proces w następujących wariantach:

- 1 badanie i potwierdzanie zainteresowania konkretną ofertą**
vee kontaktuje się z osobami, które wykazały zainteresowanie ofertą klienta lub istniejące w bazie jego odbiorców i w krótkiej rozmowie bada wstępnie zainteresowanie rozmową ze sprzedawcą.
- 2 zachęcanie do ponownego skorzystania z usługi lub zakupu produktu**
osoby, które korzystały wcześniej z oferty klienta otrzymują w odpowiednim czasie telefon od vee, weryfikujący zainteresowanie ponownym skorzystaniem z usługi lub produktu.
- 3 animowanie porzuconych koszyków**
vee dzwoni w imieniu klienta do osób, które przerwały proces zakupów na etapie wypełniania formularza bądź w trakcie zamówienia i oferuje pomoc konsultanta w dokończeniu procesu zakupowego.
- 4 dosprzedaż skorelowanych produktów lub usług**
osobom, które zakupiły produkt lub skorzystały z oferty klienta, vee przedstawia produkty, które również mogą go zainteresować.

Wszystkie podgrzane leady mogą zostać natychmiast transferowane do działu sprzedaży.



Adresowanie okoliczności poza procesem

Każda rozmowa z vee to zrozumienie sytuacji również pozaprocessowych, które są naturalne w rzeczywistości 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

Skuteczna i efektywna obsługa to nie tylko rozmowa. To także harmonogram realizacji prób połączeń, który – uwzględniając indywidualne zachowania rozmówców – dopasuje godziny dzwonięcia i właściwe interwały między kolejnymi próbami, by zadzwonić się do właściwej osoby i w krótkiej rozmowie zachęcić do rozmowy ze specjalistą sprzedaży.



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

Miliony rozmów, które vee przeprowadziła w ramach potwierdzania zainteresowania produktem lub usługą sprawiają, że doskonale wie, jaki sposób prowadzenia rozmowy jest najskuteczniejszy w rozmowach z potencjalnymi odbiorcami oferty. Wie także, jak się do nich dopasować, dzięki czemu 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

W ramach procesu badania i potwierdzania zainteresowania, vee w skali miesiąca obsługuje obecnie ponad 400k rekordów, osiągając efektywność nawet o 26% wyższą, niż konsultanci CC.



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:

