



Видеоконсультант

улыбнитесь вашим клиентам

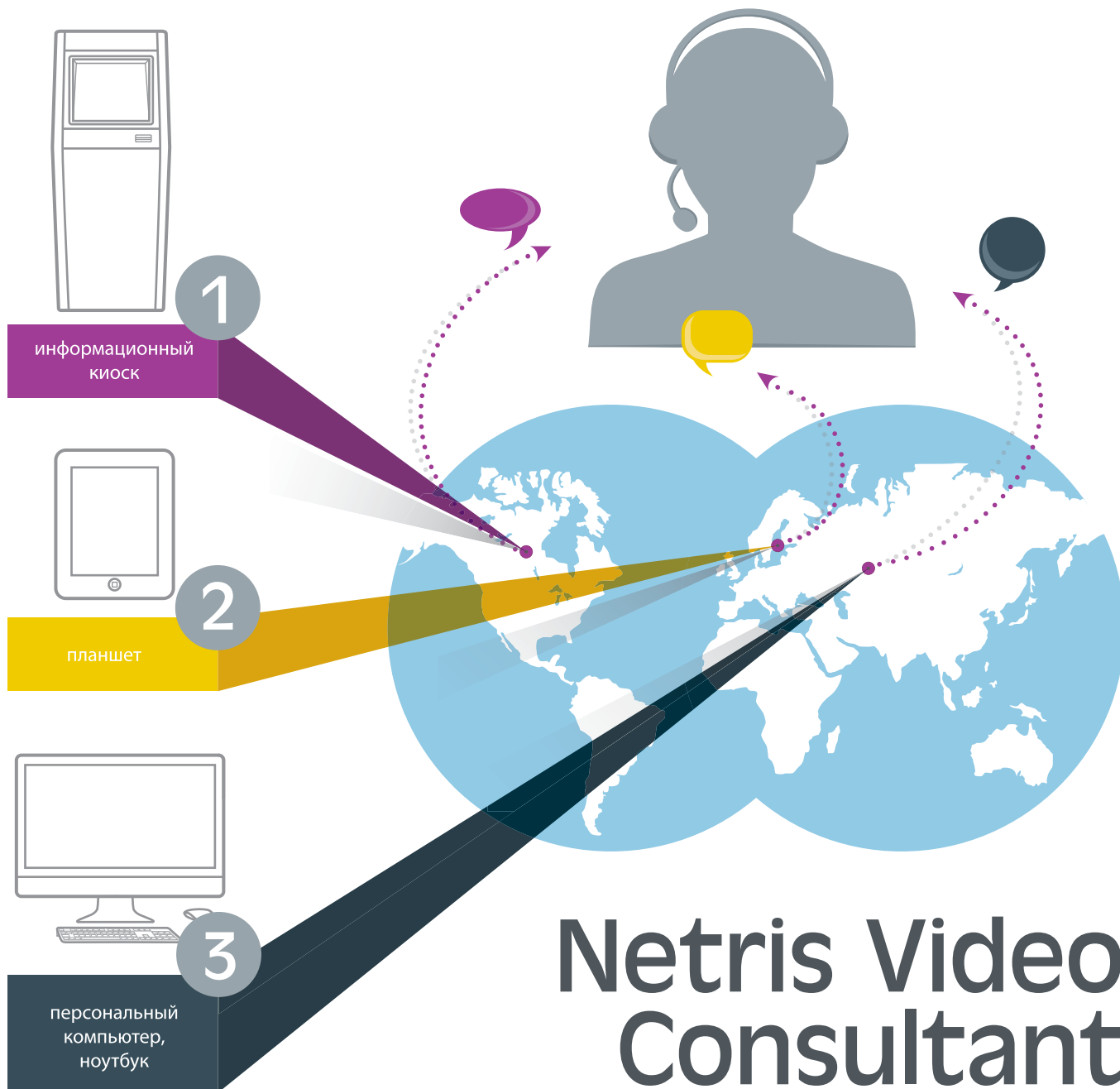
Netris Video Consultant

Решение для проведения
видеоконсультаций через Интернет

Возможности:

- Обеспечение визуального контакта с оператором колл-центра;
- Предоставление помощи в навигации по сайту;
- Демонстрация документов с функцией выделения интересующего фрагмента текста;
- Сохранение материалов на абонентский терминал;
- Печать документов при доступе через информационный киоск;
- Сохранение и архивирование видеотрансляций.





Сфера применения Netris Video Consultant

- Расширение возможностей колл-центра для предоставления видеоконсультаций через Интернет. Операторы центра могут демонстрировать различные документы: договоры, отчеты о списании средств, графики выплат и любую другую информацию. При этом клиент имеет зрительный контакт с консультантом, может задавать ему вопросы и получать ответы в режиме реального времени.
- Онлайн-поддержка портала государственных услуг. Решение позволяет предоставить квалифицированную помощь в заполнении заявлений, деклараций и других документов.
- Платные консультационные услуги с возможностью заполнения документов и сохранением их на компьютере пользователя.
- Обучение. Решение Netris Video Consultant позволяет подключать к демонстрации нескольких пользователей одновременно.

Основные преимущества решения Netris Video Consultant

- Создание дополнительного канала коммуникации с клиентами/потенциальными клиентами с использованием современных интернет-технологий;
- Несколько точек входа для начала коммуникации: сайт (открытый доступ и защищенное соединение) и информационный киоск;
- Обеспечение надежной защиты передаваемых данных;
- Интеграция с существующими информационными системами: CRM, системами колл-центра, АБС и другими;
- Запись, хранение и присоединение материалов к профайлу клиента.



Пять плюсов для бизнеса

Повышение лояльности клиентов

Сокращение времени обработки запросов

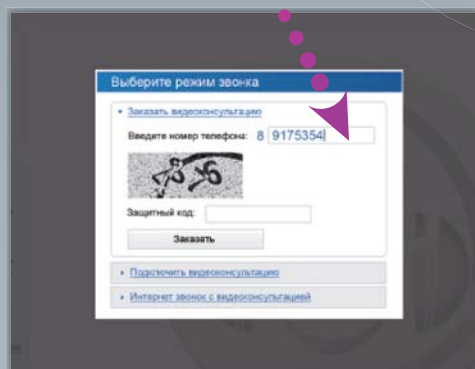
Минимизация операционных издержек

Рост взаимопонимания между сотрудниками компании и клиентами

Формирование положительного образа компании

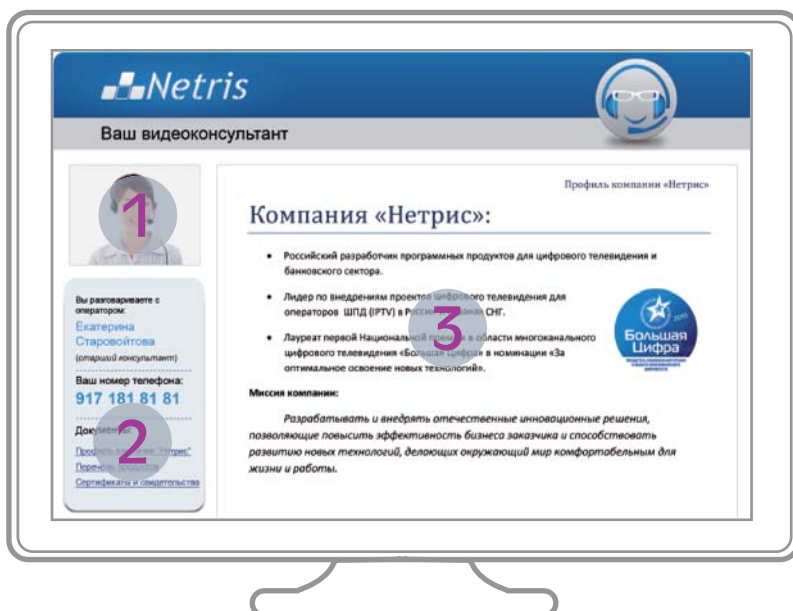
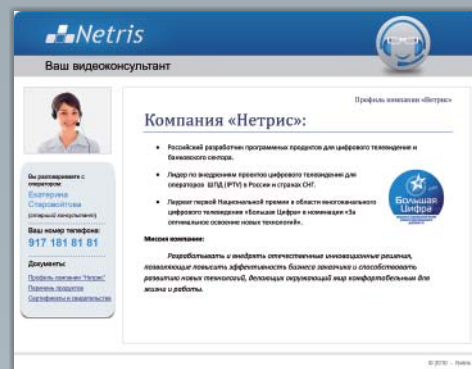
Как это работает?

На сайте пользователь вводит свой номер телефона и заказывает видеоконсультацию



Система соединяет оператора с клиентом по введенному номеру телефона

Одновременно на экране компьютера появляется окно для проведения видеоконсультации



1 Видеотрансляция оператора

2 Идентификационная информация оператора и клиента, доступные для скачивания документы

3 Окно для размещения документов

Внедрение Netris Video Consultant

Оператор связи

Решение Netris Video Consultant позволяет сотрудникам колл-центра оператора в рамках видеоконсультации подобрать наиболее выгодный для клиента тарифный план, наглядно продемонстрировать как заполнять заявления, где найти ту или иную информацию на сайте или предоставить детальную информацию по счету. Данное нововведение призвано улучшить сервисное обслуживание и увеличить лояльность абонентов.



Банк Русский Стандарт

Компания «Нетрис» одержала победу в тендере на развертывание системы видеоконсультаций через Интернет для Банка Русский Стандарт. Благодаря широким возможностям по демонстрации различных документов онлайн время на обработку обращения клиентов сокращается. При этом банк получил возможность предоставлять больше сервисов через Интернет, что значительно сокращает операционные расходы.

Состав решения

- IP-камеры
- Netris VideoCall Extension Server

Интерфейс для организации видеозвонка, интерфейс для оператора, механизмы интеграции с существующим колл-центром и поддержкой абонентских терминалов.

- Netris VideoCall Storage Navigator

Реализация основного функционала работы с видеоархивом

- Netris iStream VOD Server VideoCall Module

Запись и хранение видео

- Лицензии на ОС и СУБД
- Серверы класса HP DL360, DL380

Кому это может быть полезно?

Операторы связи

Колл-центры

Справочные системы

Коллекторские
агентства

Страховые компании

Туроператоры

Дистанционное
образование

Финансовые консультанты

Государственные
структуры

Банки

Компания «Нетрис»:

- Российский разработчик программных продуктов для цифрового телевидения и банковского сектора.
- Лидер по внедрениям проектов цифрового телевидения для операторов ШПД (IPTV) в России и странах СНГ.
- Лауреат первой Национальной премии в области многоканального цифрового телевидения «Большая Цифра» в номинации «За оптимальное освоение новых технологий».



Миссия компании:

Разрабатывать и внедрять отечественные инновационные решения, позволяющие повысить эффективность бизнеса заказчика и способствовать развитию новых технологий, делающих окружающий мир комфортабельным для жизни и работы.

Хотите узнать больше?

тел.: +7 495 950 55 25

сайт: www.netris.ru

e-mail: info@netris.ru