

Platforma AI Contact Center dla

Urząd Miasta Kielce



Kielce, 15 marca 2024

Szanowni Państwo,

w nawiązaniu do rozmowy przesyłam opis sytemu **AI Contact Center, wielokanałowej platformy contact center do komunikacji i zarządzania obsługą klienta na infolinii**. Jesteśmy przekonani, że nasze rozwiązanie, kompetencje i doświadczenie w pracy z Klientami z różnych branży sprawią, że zrealizujemy wspólnie projekt, którego celem będzie usprawnienie procesów obsługi klienta w Państwa urzędzie.

Spis treści:

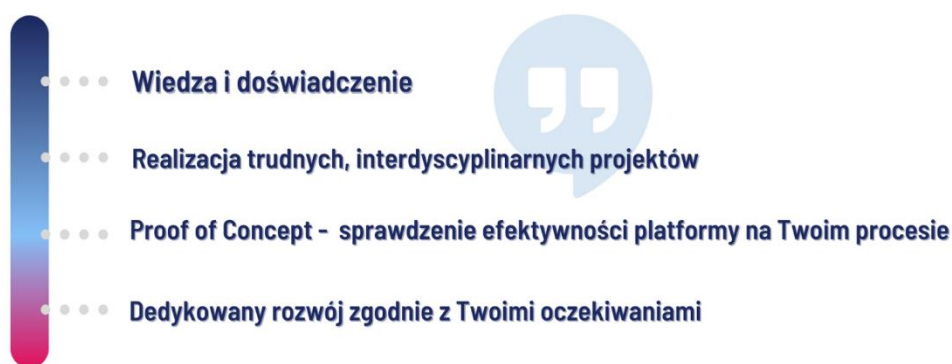
1.	Altar - kim jesteśmy?	3
2.	Platforma AI Contact Center - główne obszary funkcjonalne	4
3.	Korzyści wynikające z wdrożenia systemu	6
4.	Harmonogram wdrożenia	9
5.	Kontakt	10

1. Altar - kim jesteśmy?

Jesteśmy spółką technologiczną obecną na rynku IT od ponad 30 lat. Stworzyliśmy i wciąż rozwijamy platformę **AI Contact Center do komunikacji i kompleksowego zarządzania obsługą klienta na infolinii oraz organizacji pracy konsultantów**. Wiele kanałów kontaktu i obszarów funkcjonalnych platformy sprawia, że obsługa staje się szybsza, sprawniejsza i zawsze profesjonalna.



Cenimy uczciwe podejście do Klienta i jego potrzeb biznesowych. Oprócz standardowych wdrożeń z dedykowanym rozwojem, realizujemy również trudne, interdyscyplinarne projekty, w których przenikają się nasze obszary kompetencyjne. Wdrożone rozwiązania integrujemy z różnymi systemami dziedzinowymi Klienta.



Zespół Altar tworzy blisko 100 osób. Różnorodność doświadczeń i umiejętności naszych pracowników to gwarancja, że dotrzemy kroku w planach rozwoju Twojej firmy oraz zapewnimy oczekiwane wsparcie. „Bycie blisko Klienta” to nie frazes, a potrzeba, którą profesjonalnie realizujemy jako dostawca, doradca i partner biznesowy. Nawet jeśli po drodze natrafiamy na trudności, traktujemy je jak wyzwania, którym musimy sprostać.

2. Platforma AI Contact Center - główne obszary funkcjonalne



KONTAKT Z KLIENTEM I OBSŁUGA

- • • Wiele kanałów kontaktu w jednym rozwiązaniu
- • • Obsługa social media: Facebook wall oraz Messenger
- • • Jeden punkt kontaktu z klientami 24h/7
- • • Dynamiczny IVR zależny od pory dnia, tygodnia, godziny
- • • Voicebot i chatbot z wspierany Ai
- • • Automatyzacja powtarzalnych procesów obsługi
- • • Mechanizmy samoobsługi klientów
- • • Kategoryzator maili
- • • Automatyczna obsługa maili powiązanych
- • • Predefiniowane szablony odpowiedzi mailowych
- • • Skrypty i scenariusze
- • • Inteligentne zarządzanie ruchem na infolinii, Call back
- • • Monitoring wskaźników obsługi (SLA)
- • • Automatyczne kierowanie klientów wg skills konsultantów
- • • Budowanie historii kontaktu z klientem
- • • miniCRM
- • • Ankiety satysfakcji z obsługi (NPS)



SZYBKA OBSŁUGA SPRAW I DOKUMENTÓW

- • • Obsługa zgłoszeń, reklamacji wg zdefiniowanych ścieżek
- • • Porządkowanie ścieżki obiegu informacji i zgłoszeń
- • • Zakładanie zgłoszeń (ticket) z maila, rozmowy
- • • Elektroniczny obieg zgłoszeń i dokumentów wg ustalonego procesu
- • • Monitorowanie czasu realizacji zgłoszeń; alarmy o przekroczeniach



ZARZĄDZANIE ZESPOŁEM


- • • Skills
- • • Zarządzanie pracą konsultantów CC
- • • Pod słuchy w 3 trybach, w tym podpowiedzi
- • • Nagrywanie rozmów, ocena, analiza
- • • Definiowanie reguł naboru nagrań do odsłuchu
- • • Formularze scoringowe
- • • Dashboardy – monitoring efektów pracy zespołu, kolejek
- • • Wallboardy z monitoringiem kluczowych wskaźników obsługi



KAMPANIE OUTBOUND

- • • Wykrywanie poczty głosowej
- • • Call back, Click2Call
- • • 3 tryby wydzwaniania rekordów z bazy
- • • Skrypty rozmów
- • • Szybkie budowanie spersonalizowanych ofert


Multichannel

- Wszystkie kanały kontaktu w jednej aplikacji 
- Stworzenie jednego punktu kontaktu dla Klientów kontaktujących się z firmą różnymi kanałami komunikacji
- Jednolita i spójna komunikacja z Klientem
- Rejestrowanie komunikacji z Klientem w podziale na kanały kontaktu
- Spójna historia kontaktu z Klientem wraz z treścią w jednym miejscu

Kanały kontaktu

- Telefon 
- Chat/video chat 
- Email 
- Sms
- Social media (Facebook wall i Messenger)
- Call back
- Click2Call
- Formularz
- Co-browsing


Sprzedaż i windykacja

- Predictive, Progressive, Preview 
- Kampanie mieszane
- Call blending
- Ocieplanie leadów przez voice bota konwersacyjnego


Automatyzacja obsługi

- Automatyczna dystrybucja połączeń 
- Dynamiczny IVR z rozpoznawaniem mowy
- Voice bot/Chat bot
- Kolejki przelewowe
- Kategoryzator maili
- Predefiniowane szablony odpowiedzi
- Automatyzacja obsługi powtarzalnych zgłoszeń, spraw i dokumentów w ramach procesów
- Predictive
- Skills Based Routing
- Obsługa procesowa zgłoszeń Klientów
- Automatyczne ankiety badające satysfakcję z obsługi (NPS)
- Tagowanie nagrań

Obsługa zgłoszeń, zadań, spraw

- Definiowalne reguły automatyzacji 
- Tworzenie scenariuszy oraz reguł biznesowych standaryzujących proces obsługi klienta dla powtarzalnych czynności i spraw
- Rejestrowanie zgłoszeń (ticketów), spraw i dokumentów w systemie z każdego kanału kontaktu
- Automatyzacja obsługi powtarzalnych zgłoszeń, spraw i dokumentów w ramach procesów, które są inicjowane i przebiegają automatycznie w organizacji
- Tworzenie scenariuszy oraz reguł biznesowych standaryzujących proces obsługi klienta dla powtarzalnych czynności i spraw
- Monitorowanie stanu realizacji zgłoszeń, kontrola terminów, alerty

Jakość obsługi

- MiniCRM 
- Monitoring online ruchu na infolinii i kluczowych parametrów obsługi
- Dynamiczny IVR
- Tworzenie scenariuszy oraz reguł biznesowych standaryzujących proces obsługi klienta
- Skrypter
- Automatyczne ankiety badające satysfakcję z obsługi (NPS) w każdym kanale kontaktu
- Tworzenie grup kompetencyjnych konsultantów wg umiejętności (skills)
- Automatyczne kierowanie komunikacji do konsultantów wg umiejętności (skills)
- Budowanie w systemie scenariuszy rozmów (skryptów) standaryzujących obsługę
- Wsparcie konsultanta przez Supervisora podczas rozmowy z Klientem (3 tryby)
- Baza wiedzy wraz z testami kompetencyjnymi
- Nagrywanie rozmów i chatów
- Tagowanie nagrań
- Automatyczna weryfikacja i ocenianie rozmów
- Definiowanie reguł naboru nagrań do odsłuchu
- Formularze scoringowe do oceny rozmów i kompetencji konsultantów

Raportowanie i analityka

- Wallboardy 
- Dashboardy
- Alarmy online
- Raporty

3. Korzyści wynikające z wdrożenia systemu

AI Contact Center system wsparcia Twojego biznesu

1. Poprawa obsługi klienta:

- **Skrócenie czasu oczekiwania na połączenie:** System automatycznie rozdziela połączenia do dostępnych agentów, co eliminuje problem kolejek i długiego oczekiwania.
- **Zwiększenie satysfakcji klienta:** Szybsza i bardziej efektywna obsługa klienta przekłada się na jego większą satysfakcję.
- **Dostępność różnych kanałów komunikacji:** Klienci mogą kontaktować się z firmą za pomocą różnych kanałów, takich jak telefon, email, chat, czy social media.
- **Personalizacja obsługi:** System umożliwia personalizację obsługi klienta na podstawie jego historii i preferencji.

2. Zwiększenie efektywności:

- **Automatyzacja procesów:** System automatyzuje wiele rutynowych zadań, co pozwala agentom skupić się na bardziej złożonych problemach.
- **Poprawa wydajności agentów:** Dostęp do informacji o kliencie i historii jego kontaktów pozwala agentom na szybsze i bardziej efektywne rozwiązywanie problemów.
- **Lepsze zarządzanie zasobami:** System umożliwia monitorowanie obciążenia agentów i optymalizację przydziału zadań.
- **Dostęp do zaawansowanych statystyk:** System dostarcza szczegółowych statystyk dotyczących kontaktów z klientami, co pozwala na identyfikację obszarów wymagających poprawy.

3. Obniżenie kosztów:

- **Redukcja kosztów obsługi klienta:** Automatyzacja procesów i zwiększenie wydajności agentów przekłada się na obniżenie kosztów obsługi klienta.
- **Oszczędność czasu:** System pozwala agentom na szybsze rozwiązywanie problemów klienta, co z kolei oszczędza czas i pieniądze.
- **Poprawa wskaźnika konwersji:** Lepsza obsługa klienta i szybsze rozwiązywanie problemów może prowadzić do zwiększenia wskaźnika konwersji i sprzedaży.

4. Integracja z innymi systemami:

- **System CRM:** Możliwość integracji z systemem CRM pozwala na dostęp do wszystkich informacji o kliencie w jednym miejscu.
- **System ERP:** Integracja z systemem ERP umożliwia usprawnienie procesów związanych z zamówieniami, dostawami i płatnościami.
- **Inne systemy:** System Altar AI Contact Center może być zintegrowany z innymi systemami wykorzystywanymi w firmie, co pozwala na stworzenie spójnego i efektywnego środowiska pracy.

Dodatkowe korzyści:

- **Skalowalność:** System Altar AI Contact Center jest skalowalny, co oznacza, że może być dostosowany do potrzeb zarówno małych, jak i dużych firm.
- **Bezpieczeństwo:** System zapewnia wysoki poziom bezpieczeństwa danych osobowych.
- **Wsparcie techniczne:** Altar zapewnia swoim klientom kompleksowe wsparcie techniczne.

Uzyskaj więcej rozbudowując Platformę Contact Center o system AI Case Management.

AI Case Management to twój wirtualny partner, który:

- **Zwiększy satysfakcję Twoich klientów.** Procesowa obsługa spraw klienckich stanie się przyjemnością. Niezależnie od tego, czy to reklamacja czy zgłoszenie niskiej jakości, nasza platforma sprawi, że satysfakcja klienta wzrośnie.
- **Nada priorytety.** Wiesz, co jest najważniejsze dla Twojego biznesu? AI Case Management także! Nasz system automatycznie nada priorytety sprawom, pozwalając Ci skupić się na tym, co naprawdę istotne.
- **Pozwoli Ci spojrzeć na Twój biznes całościowo (Big Picture View).** Dzięki AICM spojrzysz na swój biznes, jak na proces, co znacznie ułatwi np. planowanie.
- **Będzie monitorował efektywność i przedstawi raporty.** Nasze narzędzie będzie m. in. monitorować wydajność pracy pracowników oraz ich obciążenie, a zbudowana baza danych poprawi standaryzację.
- **Ciągle się rozwija w oparciu o trendy i opinie użytkowników.** Testujemy, implementujemy zmiany, a także dodajemy funkcjonalności na życzenie klienta. To pakiet gotowy do użycia, ale zawsze otwarty na rozwój.

- **Platforma Altar**

Nasza autorska platforma do automatyzacji procesów obsługi klienta na infolinii i wewnątrz organizacji dostępna jest w 3 pakietach, dzięki czemu możesz w pełni dopasować funkcjonalności do swoich potrzeb. Wszystkie poniższe pakiety bazują na systemie AI Contact Center, natomiast pakiet Altar PREMIUM jest dodatkowo rozbudowany o system AI Case Management

ALTAR BASIC (AICC)	Telefon (rozmowy przychodzące i wychodzące, oddzwanianie) Konfigurator ruchu telefonicznego (kolejki, skille) Konfigurator skryptów agenckich Skrypty agenckie Licencja na linie telefoniczne Nagrywanie połączeń Trzy tryby dzwonienia dla połączeń wychodzących (preview, predictive, progresive) Obsługa kampanii wychodzących IVR - Linia z konfigurowalnymi scenariuszami samoobsługowymi SMS
-------------------------------	---

ALTAR STANDARD (AICC)	Telefon (rozmowy przychodzące i wychodzące, oddzwanianie) Konfigurator ruchu telefonicznego (kolejki, skille) Konfigurator skryptów agenckich Skrypty agenckie Licencja na linie telefoniczne Nagrywanie połączeń Trzy tryby dzwonienia dla połączeń wychodzących (preview, predictive, progresive) Obsługa kampanii wychodzących IVR - Linia z konfigurowalnymi scenariuszami samoobsługowymi SMS + Chat + Social media Messenger + Social media Facebook Wall + Social media Instagram + E-mail, E-formularz
----------------------------------	--

ALTAR PREMIUM (AICC + AICM)	Telefon (rozmowy przychodzące i wychodzące, oddzwanianie) Konfigurator ruchu telefonicznego (kolejki, skille) Konfigurator skryptów agenckich Skrypty agenckie Licencja na linie telefoniczne Nagrywanie połączeń Trzy tryby dzwonienia dla połączeń wychodzących (preview, predictive, progresive) Obsługa kampanii wychodzących IVR - Linia z konfigurowalnymi scenariuszami samoobsługowymi SMS Chat Social media Messenger Social media Facebook Wall Social media Instagram E-mail, E-formularz + AI Case Management (autoamtyczna obsługa zgłoszeń)
--	--

4. Harmonogram wdrożenia

Wiemy, że Projekt dotyka kluczowych obszarów Państwa działalności. Dlatego niezwykle ważne jest zrozumienie Waszych potrzeb i opracowanie dedykowanego, optymalnego rozwiązania w założonym harmonogramie oraz budżecie. Zarys naszego podejścia projektowego prezentujemy poniżej.

- 1** Preanaliza potrzeb biznesowych, określenie sizingu Zamawiającego, możliwości i wymagań technicznych oraz parametrów handlowych
- 2** Przedstawienie oferty ramowej przez Altar
- 3** Dobór zespołu projektowego, określenie ról w projekcie – alokacja zespołu po stronie Zamawiającego i Altar
- 4** Harmonogram ramowy i budżet ramowy projektu (opcja Proof Of Concept, opis punkt 7)
- 5** Analiza Przedwdrożeńiowa HLD (High Level Design)
 - biznesowy zakres wdrożenia (wymagania funkcjonalne, procesy biznesowe)
 - określenie w zakresie funkcjonalnym obszarów M2H (funkcjonalności/obszary Must Have) i N2H (funkcjonalności /obszary Nice to Have)
 - zdefiniowanie zakresu developmentu
 - opracowanie planu migracji i integracji
 - opracowanie proponowanej architektury rozwiązania
 - określenie parametrów bezpieczeństwa i prawnych takich jak: podatności rozwiązania, RODO i anonimizacja danych , oraz szczególnych regulacji prawnych (np. KNF)
 - określenie docelowych parametrów technicznych
 - określenie metodyki wdrożenia
- 6** Propozycja i negocjacje macierzy RACI – mapa odpowiedzialności i ról w projekcie
 - RACI (Responsible, Accountable, Consult, Inform):
 - Responsible – strona odpowiedzialna za wykonanie zadania
 - Accountable – strona nadzorująca, odpowiedzialna za zatwierdzenie zadania
 - Consulted – strona konsultująca i doradzająca stronie nadzorującej i wykonującej
 - Informed – strona informowana o prowadzonych działaniach
- 7** Harmonogram szczegółowy oraz weryfikacja budżetu projektu
- 8** Zatwierdzenie przez Zamawiającego: zakresu, harmonogramu, budżetu projektu oraz planu płatności
- 9** Przedstawienie oferty szczegółowej/finalnej – negocjacje i podpisanie umów

- 10** Realizacja wdrożenia (preferowana zwinna metodyka AGILE, w tym zarządzanie ryzykami projektowymi, uzupełnienie Analizy przedwdrożeniowej HLD (High Level Design) o poziom LLD (Low Level Design)
- 11** Development w zakresie zdefiniowanym w Analizie Przedwdrożeniowej
- 12** Migracje danych określonych w Analizie przedwdrożeniowej
- 13** Integracje z systemami dziedzinowymi Zamawiającego (opis punkt 6)
- 14** Testy (wydajnościowe, pod planowaną architekturę i określony sizing, code review, testy jednostkowe, testy deweloperskie, testy funkcjonalne, testy regresji, testy UAT, testy end to end, testy bezpieczeństwa)
- 15** Szkolenie użytkowników
- 16** Go-live - start produkcyjny
- 17** Stabilizacja i Asysta uruchomieniowa
- 18** Przekazanie dokumentacji projektowej i funkcjonalnej
- 19** Przejście w tryb Asysty technicznej(SLA i Maintenance)

5. Kontakt

Łukasz Ratuski
Key Account Manager

 lukasz.ratuski@altar.com.pl

 +48 669 540 897

