



ALITER   
Aliter Contact Center

EFEKTÍVNA  
KOMUNIKÁCIA SO ZÁKAZNÍKMI



IVR



NASADITEĽNÉ  
V CLOUDE



RIEŠENIE NA  
MIERU



HLASOVÁ  
BIOMETRIA

**Aliter CC spája efektívne riešenie požiadaviek klientov malých spoločností i veľkých korporácií s optimalizáciou firemných nákladov.**

#### **Automatické smerovanie komunikácie**

- Optimálny čas spracovania požiadavky
- Automatické vyhodnotenie záťaže
- Optimálne vyťaženie operátorov

#### **Podpora outbound kampaní**

- Automatizované generovanie hovorov a spätných volaní
- Call script pre jednotnú komunikáciu s klientom
- Hodnotenie, klasifikácia a štatistiky

#### **Efektívne riešenie požiadaviek**

- User-friendly dashboard pre agenta a supervízora
- IVR (Interactive Voice Response)
- Integrovaná báza znalostí
- Interaktívne rozhodovacie stromy databázy

#### **Hlasová biometria**

- Automatické rozpoznanie volajúceho hlasom z rôznych audio zdrojov

#### **Bezproblémové poskytovanie služieb**

- Komplexná história klienta a požiadavky
- Efektívna multikanálová komunikácia (telefón, email, chat, web formulár, sociálne siete)
- Obsluha kanálov z jedného agentského rozhrania
- Nahrávanie a analýza hovorov

#### **Integrácia podporných systémov**

- Self-care portály
- CRM, Billing, HR
- Systémy pre správu ITIL procesov
- Business intelligence

#### **Optimalizácia investičných a prevádzkových nákladov**

- Podpora multi-tenant prevádzky
- Nasaditeľné v cloude
- Virtualizácia agentskej farmy – zero client
- Modulárnosť a škálovateľnosť



Aliter Technologies, a.s.  
Mlynské nivy 71  
821 05 Bratislava  
Slovenská republika

Tel.: +421 2 5564 6350  
Fax: +421 2 5564 6351  
E-mail: cc@aliter.com  
Web: www.aliter.com