

19 марта 2021

# Клиенты «КОРУС Консалтинг» повысят эффективность контакт-центров с помощью решений NICE

**ГК «КОРУС Консалтинг» заключила партнерское соглашение с компанией NICE, разработчиком решений для омниканального взаимодействия с покупателями. С помощью аналитической платформы Nexidia и виртуального помощника NEVA, использующего технологии искусственного интеллекта, от NICE контакт-центры повысят качество взаимодействия с клиентами и смогут эффективнее выстроить работу своих специалистов.**

NICE – ведущий поставщик решений по управлению персоналом, лидер магического квадранта Gartner среди разработчиков WEM-систем. Фокус компании – помощь контакт-центрам и бэк-офису в задачах по улучшению планирования загрузки и производительности персонала, оптимизации задач и интеграции данных.

Один из главных продуктов в линейке – активно развивающееся решение NICE Nexidia Analytics, которое собирает информацию о взаимодействии с клиентами по всем каналам: от телефонных переговоров и электронной почты до переписки в чат-ботах, социальных сетях и смс-сообщениях – и структурирует и анализирует её. Платформа автоматически с помощью



искусственного интеллекта распознает речь и проводит фонетический анализ с точностью до 90%.

NICE Nexidia Analytics помогает B2C-компаниям наращивать объем продаж контакт-центра, измерять производительность отдельных операторов и целых групп с использованием метрик для всех видов взаимодействия. Среди них – среднее время обработки вызова, уровень обслуживания, доля потерянных обращений и удовлетворённость клиентов. ИТ-решение оповещает ответственных сотрудников о достижении целей, автоматизирует сценарии коммуникации с клиентом и правила оценки работы специалистов.

Ещё один продукт – виртуальный ассистент NEVA, персональный помощник каждого сотрудника контакт-центра. ИТ-решение автоматизирует рутинные задачи (пост-обработку, агрегацию информации и заполнение данных о клиентах) и сопровождает каждый шаг менеджера, что актуально для обучения и работы новичков на удаленке, когда рядом нет опытных коллег. Это позволяет специалистам мгновенно отвечать на запросы клиентов, предоставлять им необходимые услуги, а также предлагать дополнительные продукты в режиме реального времени с помощью модуля NBO (next best offer). NICE NEVA помогает операторам выбирать лучшие сценарии продаж, повышать качество взаимодействия с клиентами и получать отчеты о проделанной работе.

«Просто собирать и обрабатывать клиентские данные недостаточно, их тщательный анализ – важное требование для тех, кто хочет развивать сервис и повышать продажи. Функция контакт-центров уже давно вышла за рамки обычного консультирования, в их возможностях – расширять спектр

взаимодействия с потребителем, предлагать новые продукты и услуги.

Технологии речевой аналитики и визуальный ассистент от NICE позволяют оперативно выявлять “узкие” места в коммуникации с клиентом и зоны для улучшения работы. Более того, подобные решения прекрасно дополняют возможности CRM-системы, обеспечивая омниканальное обслуживание», – комментирует **Дмитрий Смирнов, директор по развитию департамента CRM ГК «КОРУС Консалтинг».**

«Мы видим в “КОРУС Консалтинг” стратегического партнера на рынке России и СНГ. Наше взаимодействие еще больше усилит позиции наших компаний и позволит предоставлять услуги клиентам, основанные на лучших мировых технологиях. Мы уверены в долгосрочном и продуктивном сотрудничестве», – отмечает **Резник Павел, менеджер по продажам, NICE.**