



Nowy wymiar obsługi klienta

ROZWIĄZANIE 'END-GAME' DLA CALL I CONTACT CENTER



Spis treści

Platforma ACX

• Kluczowe zalety	6-7
• Monitoring agentów	8
• Dashboard	9
• Konfiguracja kampanii	10
• Zarządzanie bazą rekordów	11
• Inbound	12-13
• Outbound	14-15
• Skrypty rozmów	6-17
• Blending	18
• Nagrywanie rozmów	19
• Raportowanie	20-21
• Grywalizacja	22
• Quality management	23
• Service automation	24
• Obsługa e-mail	25
• System	26
• API	27

ACX Neuron

• O produkcie	30-31
• Speech Analytics	32
• Conversation Analytics	33
• AI Assistant	34
• AI Knowledge Base	35
• Voice BOT	36
• Chat BOT	37

Zespół ACX

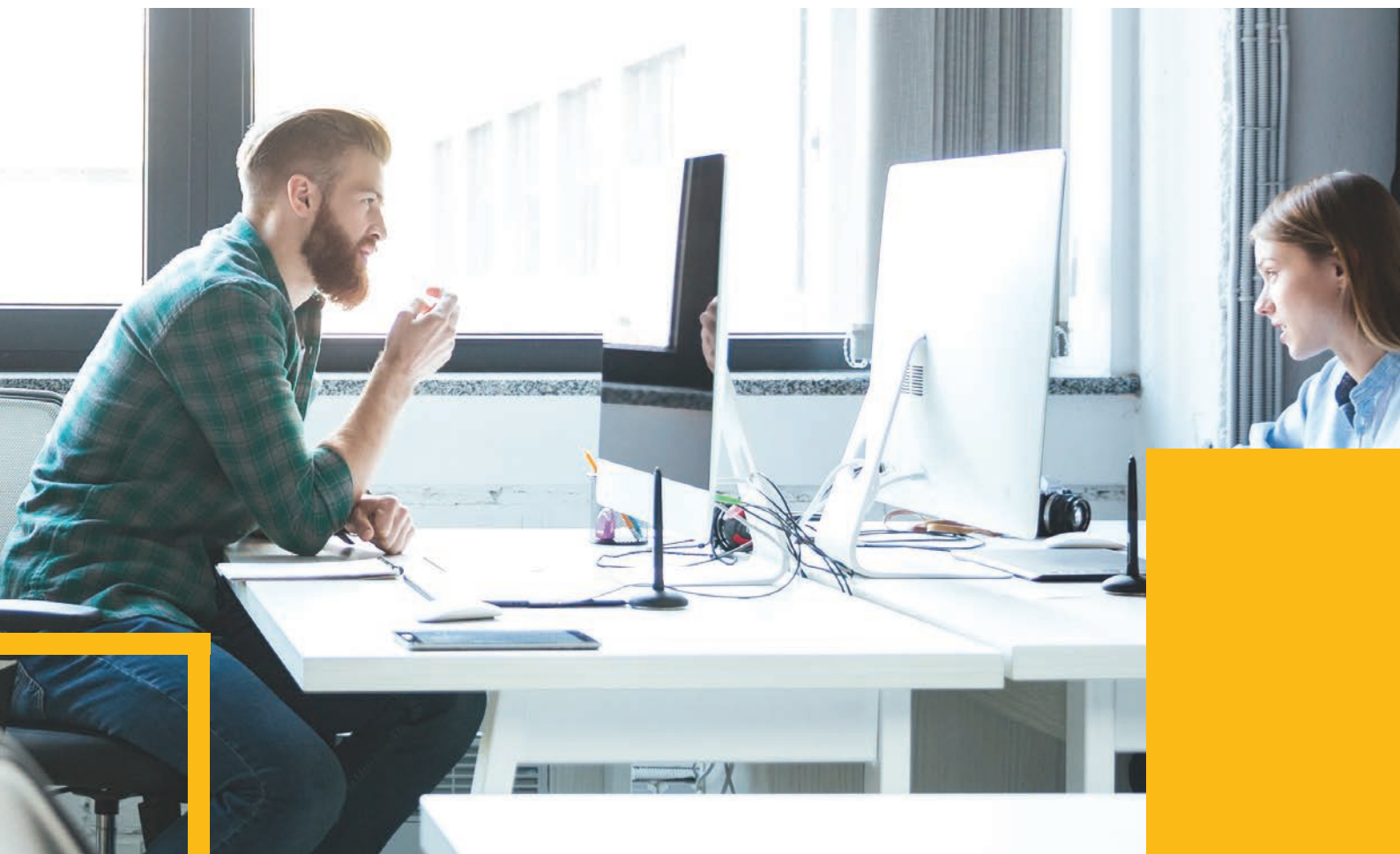
• O nas	40
• Partnerzy	41
• Kontakt	42



ACX TO JEDYNE ROZWIĄZANIE
DLA CALL I CONTACT CENTER
WSPOMAGANE ALGORYTMAMI
UCZĄCYMI AI, POSIADAJĄCE
NAJEFEKTYWNIEJSZY DIALER
NA RYNKU

Platforma ACX

Platforma ACX jest elastycznym, zintegrowanym, samodzielnym, wysokiej wydajności systemem klasy Contact Center zaprojektowanym w celu optymalizacji pracy działów Call/Contact Center w małych, średnich i dużych przedsiębiorstwach sięgających rozmiarem do tysięcy jednocześnie aktywnych stanowisk, realizujących proste i złożone procesy obsługi klienta.



Kluczowe zalety

ACX opracowany i zbudowany został przez zespół posiadający kilkunastoletnie doświadczenie związane z projektowaniem, wdrażaniem oraz utrzymywaniem tego typu środowisk w setkach różnego rodzaju przedsiębiorstw na całym świecie. System zaprojektowano w oparciu o wymagania klientów na rynku klasy Enterprise.

Do stworzenia systemu wykorzystano sprawdzone i nowoczesne technologie, które pozwalają na płynne i stabilne przetwarzanie dużej ilości danych zapewniając bezkompromisową wydajność oraz gwarantując najwyższą dostępną skuteczność w zakresie optymalizacji czasu pracy, kosztów oraz jakości realizowanych projektów.

Platforma ACX wspiera do 5000 jednocześnie pracujących konsultantów. Nowoczesna architektura pozwala na zastosowanie rozproszenia i redundancji komponentów systemu.

Nasi klienci dzięki zastosowaniu platformy zaoszczędzili **nawet 50% w całej sferze kosztów utrzymania działów contact center a ich wyniki są prezentowane na imprezach branżowych.**



**Zwiększenie
skuteczności
operacyjnej
o 30%**



**Zwiększenie
ciągłości pracy
agentów
do 99%**



**Rozpoznawanie
automatów
do 95%**

Poza klasycznym zestawem funkcjonalności, system ACX dostarcza spójny i szeroki zestaw narzędzi umożliwiający rozszerzenie klasycznej struktury oprogramowania do zarządzania ruchem w Call/Contact Center o szereg dodatkowych, przemysłowych, wspomagających prowadzenie oraz modelowanie procesów biznesowych, integracji, importu oraz eksportu danych, wysyłki i odbioru komunikatów API, przetwarzania danych, agregacji w czasie rzeczywistym, monitoringu i optymalizacji włączając w to autorskie, doskonalone przez wiele lat mechanizmy optymalizacji czasu rzeczywistego rozwiązań.

Wprowadzając ACX na rynek zagwarantowaliśmy, że jego użytkownicy w łatwy sposób wykorzystają w pełni dostarczone funkcjonalności do realizacji nawet bardzo skomplikowanych i wymagających założeń biznesowych bez konieczności sięgania po dodatkowe usługi np. programistów lub narzędzia innych dostawców. Nasz profesjonalny zespół oddajemy również do Państwa dyspozycji i służymy wsparciem..

Monitoring agentów

Monitoring rozmów jest to zestaw narzędzi stworzonych po to, by móc w pełni kontrolować pracę konsultantów w call center. Podstawowe opcje jakie daje monitoring odnoszą się do czasu trwania połączenia, czasu oczekiwania na połączenie, szczegółowych informacji na temat kampanii, sprawy, czy konkretnego klienta.



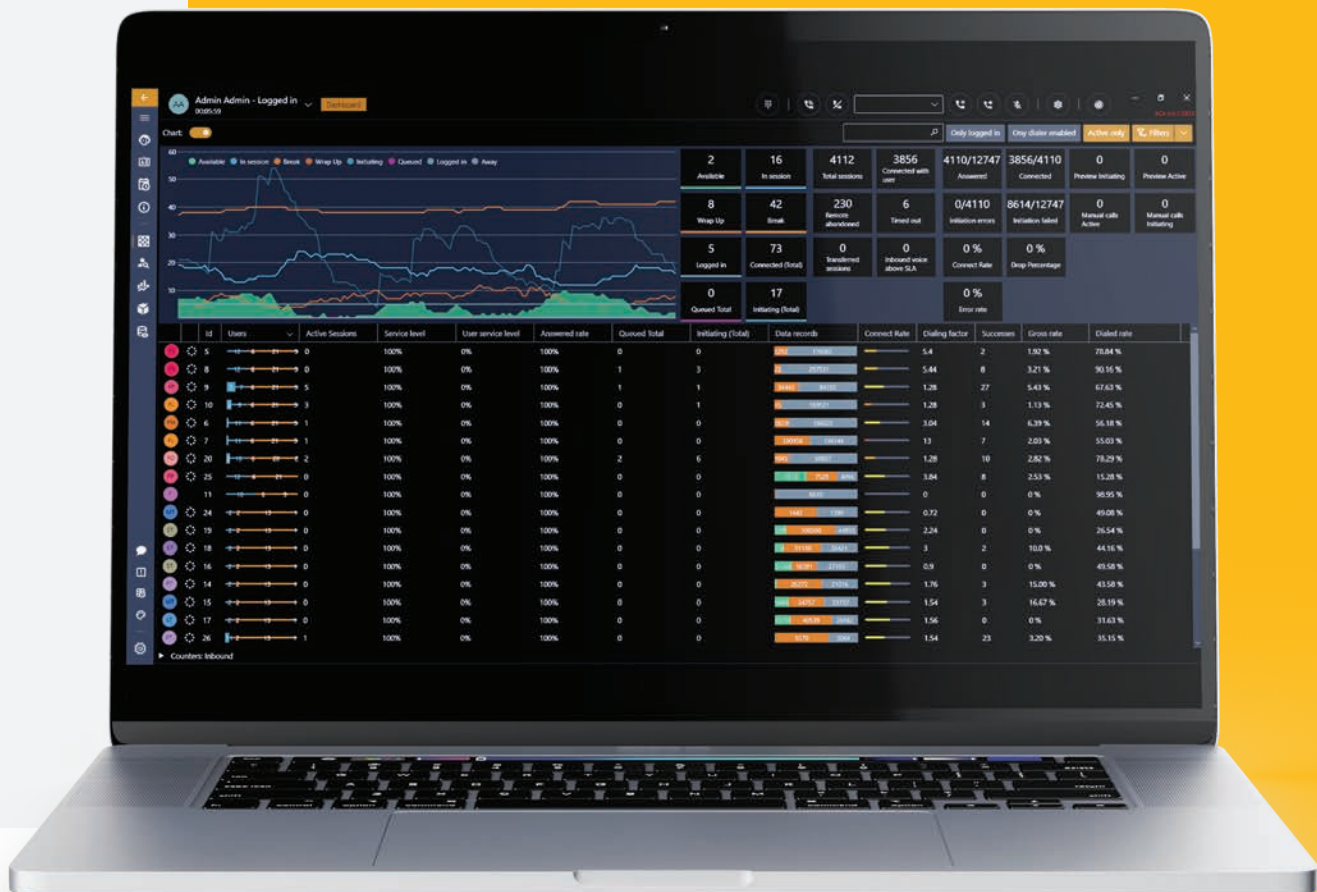
Kluczowe zalety

- Monitorowanie w czasie rzeczywistym wszystkich parametrów pracy agenta
- Ostrzeganie o przekroczeniach czasów przerw
- Filtrowanie oraz grupowanie według kilku kryteriów
- Podgląd na właściwości zdefiniowane przez użytkownika
- Możliwość limitowania ilości osób na przerwie
- Możliwość podglądu pulpitu agenta i czatu z agentami
- Podstuch, odpowiedzi i konferencja
- Wysyłka wiadomości grupowych do konsultantów

Kluczowe zalety

- Monitorowanie stanów kolejek/kampanii
- Monitorowanie efektywności dialera
- Monitorowanie utylizacji rekordów na kolejkach
- Możliwość sumowania dawnych w widoku z kilku wybranych kampanii w czasie rzeczywistym
- Podgląd stanów dialera takich jak rekordy, naddzwanianie, rozłożenie agentów
- Szczegółowy podgląd na historię stanów w formie wykresów graficznych

Dashboard



Konfiguracja kampanii

Kluczowe zalety

- Łatwa możliwość dokonywania zmian przez spv z gui bez konieczności przerywania pracy kampanii
- Przypisywanie agentów do jednej lub więcej kolejek jednocześnie
- Zawansowane tryby zarządzania priorytetami pomiędzy agentami i kampaniami
- Nielimitowana ilość pól danych rekordów per kampania
- Szczegółowa historia zmian
- Możliwość definiowania godzin pracy godziny /dni/zakresy dat
- Dynamiczne przydzielanie agentów do kolejek w zależności od stanów realizacji i obciążenia w ruchu przychodzącym
- Kampanie wieloetapowe
- Szablony kampanii



Zastosowanie ACX w dziale obsługi klienta podnosi jakość obsługi

Kluczowe zalety

- Wyszukiwarka rekordów wyposażona w zestaw dynamicznych filtrów
- Możliwość zapisywania/wczytywania filtrów
- Modyfikacja rekordów
- Tworzenie nowych rekordów
- Masowa wysyłka sms lub email
- Eksport do xlsx, xls, csv
- Podgląd szczegółowej historii rekordu
- Podgląd szczegółowy zmian dokonanych na rekordzie
- Blokowanie/odblokowywanie
- Anonimizacja
- Pełne wsparcie dla reguł RODO
- Otwieranie/zamykanie rekordów
- Resetowanie rekordów
- Przypisywanie/odpisywanie rekordów do agentów, grup

Zarządzanie bazą rekordów



Inbound

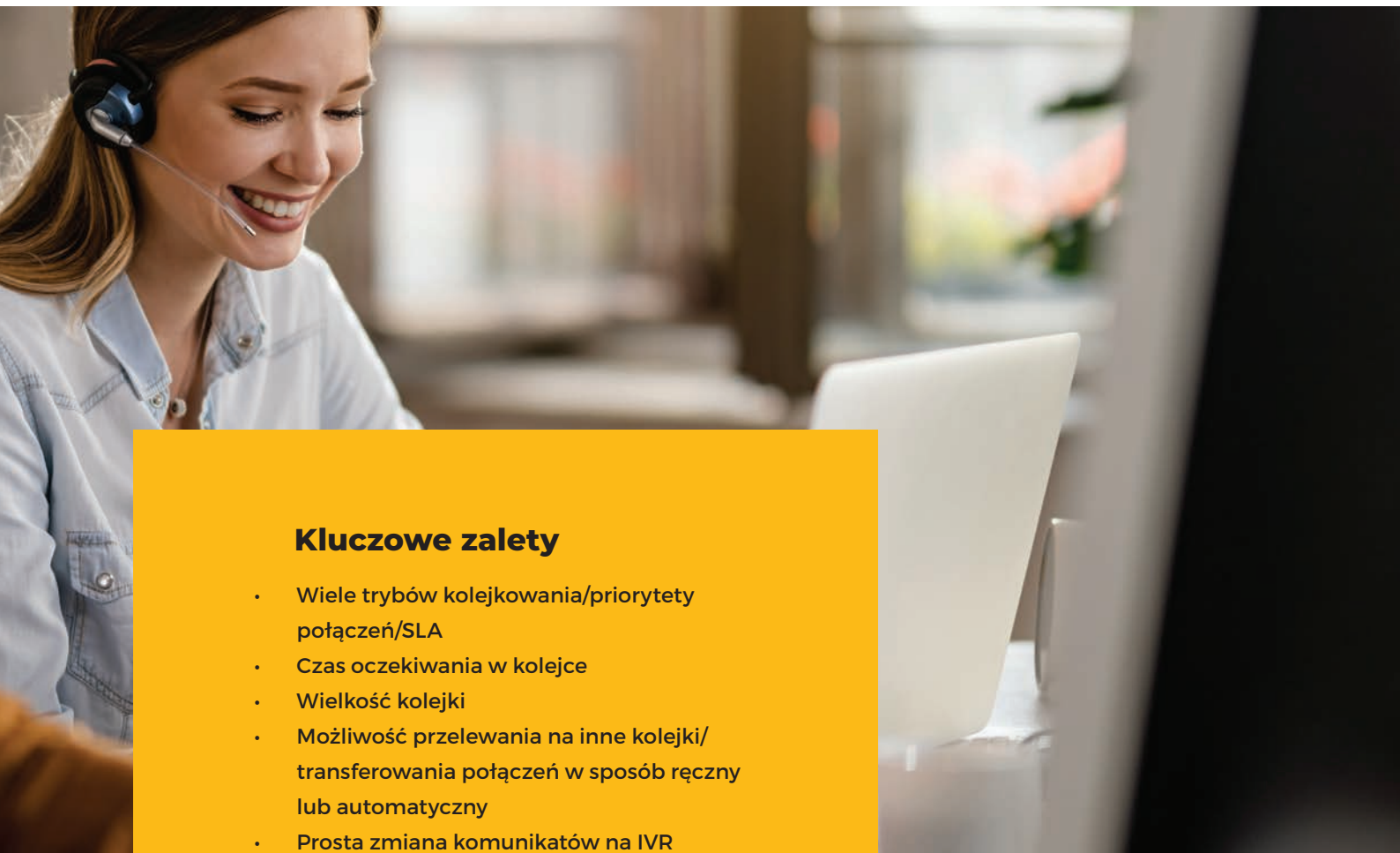
Optymalizacja obsługi ruchu przychodzącego w obszarze skutecznej dystrybucji stała się niejako standardem w nowoczesnych rozwiązaniach Contact Center.

Już nie tylko samo kolejkovanie połączeń, ale inteligentne rozłożenie w oparciu o różnorodne kryteria pozwala na efektywne nawet do 30% zwiększenie skuteczności operacyjnej. W przypadku rozwiązania ACX poszliśmy o krok dalej, zrównolegliliśmy proces obsługi połączeń Inbound z zaawansowanym mechanizmem automatyzacji i przetwarzania równoległego (w tym na poziomie IVR).

Dzięki takiemu rozwiązaniu połączenie już od pierwszych sekund może zostać np. zarówno obsłużone automatycznie w obsłudze IVR oraz zakolejkowane a klient poprawnie zidentyfikowany i zmapowany z danymi w systemie.

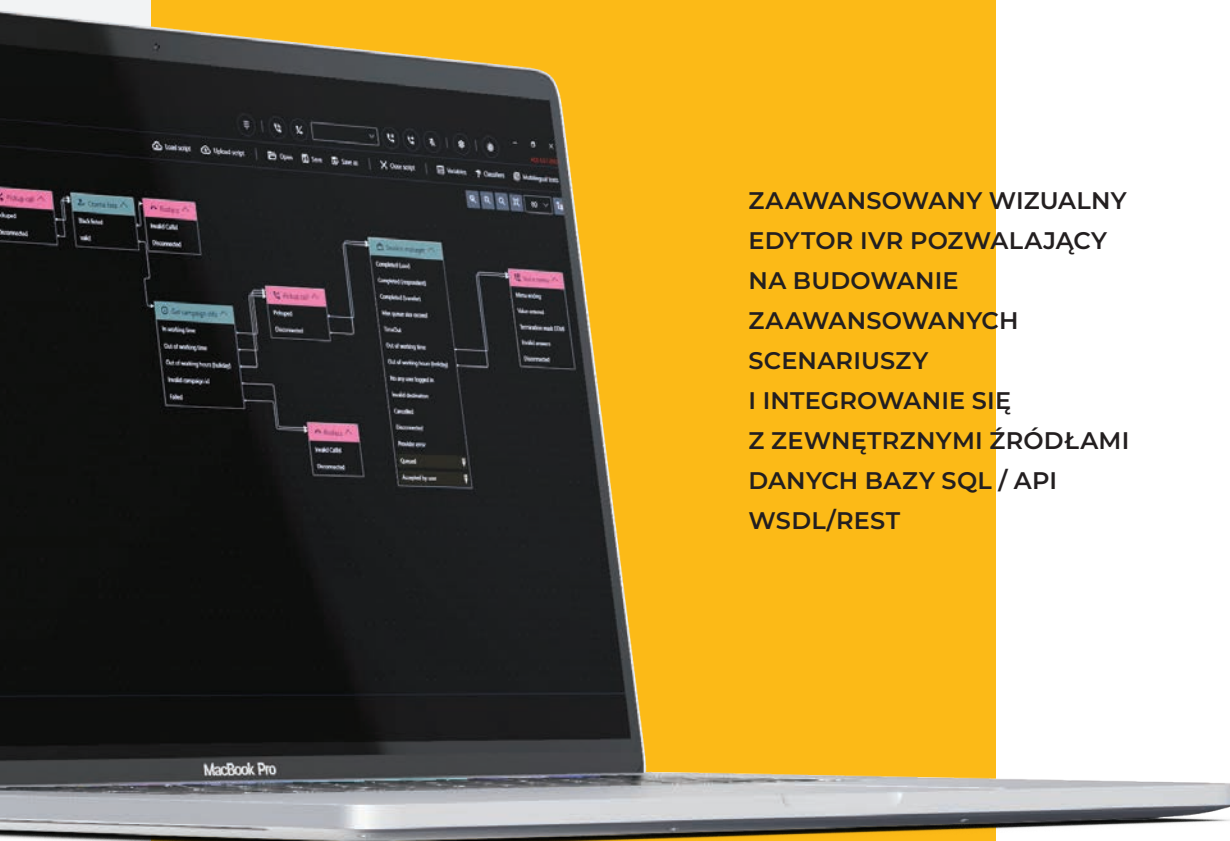
Rozłożenie w oparciu o różnorodne kryteria pozwala na efektywne nawet do **30% zwiększenie skuteczności operacyjnej**





Kluczowe zalety

- Wiele trybów kolejkowania/priorytety połączeń/SLA
- Czas oczekiwania w kolejce
- Wielkość kolejki
- Możliwość przelewania na inne kolejki/transferowania połączeń w sposób ręczny lub automatyczny
- Prosta zmiana komunikatów na IVR
- Badania satysfakcji klienta po zakończeniu rozmowy z agentem

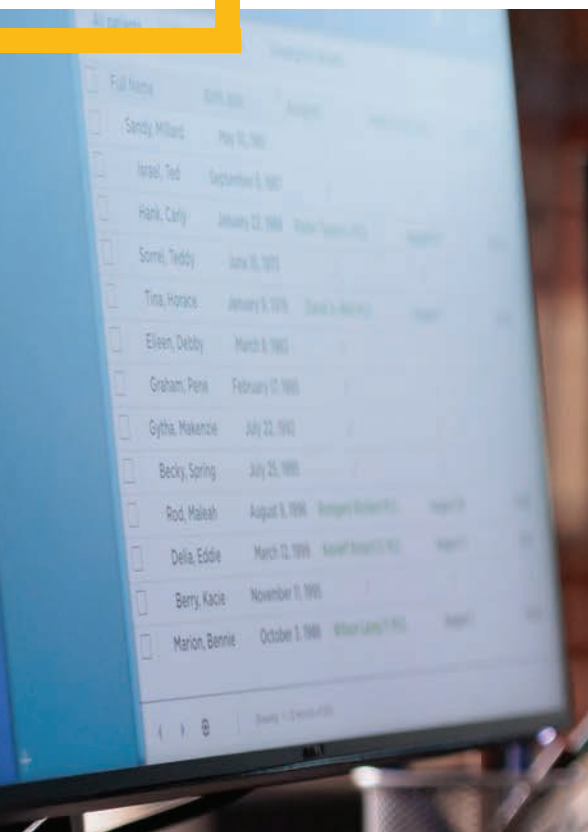


ZAAWANSOWANY WIZUALNY
EDYTOR IVR POZWALAJĄCY
NA BUDOWANIE
ZAAWANSOWANYCH
SCENARIUSZY
I INTEGROWANIE SIĘ
Z ZEWNĘTRZNYMI ŹRÓDŁAMI
DANYCH BAZY SQL / API
WSDL/REST

Outbound

Pracujący z systemami dzwonienia automatycznego doskonale zdają sobie sprawę jak znaczny wpływ na wyniki biznesowe ma rodzaj wykorzystywanego rozwiązania. W celu maksymalizacji efektywności realizowanych projektów w rozwiązaniu ACX zaimplementowany został autorski algorytm opracowany w wyniku przeprowadzanych symulacji oraz analizy znacznej ilości danych operacyjnych.

Poza referencyjnymi statystykami, algorytm na bieżąco dokonuje analizy skuteczności dobranych współczynników naddzwaniania predyktywnego, przebiegu pracy konsultantów, postępów realizacji kampanii, skali ruchu przychodzącego, rodzaju oraz jakości baz danych, metodyki pracy konsultantów na skryptach i na tej podstawie dobiera najskuteczniejszą strategię dzwonienia zapewniając jak najmniejsze straty w postaci nadmiarowych połączeń i czasu oczekiwania konsultantów.



Tryby dialera

Auto predictive

dialer w sposób automatyczny dostosowuje naddzwanianie na podstawie wielu parametrów dostępnych w systemie

Power dialing

tryb do realizowania kampanii dialerowych automatycznych - np ankiety, kampanie masowego informowania klientów itp.

Predictive 1:1

tryb bez naddzwaniania

Predictive manualny

tryb gdzie supervisor dostosowuje ręcznie parametry oddzwaniania

Preview

tryb ręczny, agent pobiera rekordy z bazy i dzwoni na nie

Naszym celem było stworzenie skutecznego i automatycznego mechanizmu, który wspomaga realizację kampanii wychodzących nie tylko w obszarze doboru odpowiedniej ilości generowanych połączeń, ale również poprzez analizę kilku obszarów pracy systemu takich jak: założone rozłożenie ruchu, czasy realizacji kampanii, harmonogramy pracy konsultantów, oczekiwany wynik operacyjny.

Kluczowe zalety

- Bardzo szybka detekcja poczt głosowych o skuteczności 99% (autorski mechanizm AI)
- Szczegółowa historia rekordu w tym modyfikacji
- Dynamiczne zarządzanie prezentacją numeru dla każdego z rekordów na podstawie wielu kryteriów
- Podążanie rekordów za Agentem
- Priorytetyzacja rekordów
- Zarządzanie rekordami kampanii w locie
- Dowolna struktura pot danych kampanii w tym nieograniczona liczba numerów telefonów
- Kalendarze oddzwonień (prywatne i projektowe)
- Czarne listy globalne i per kampania
- Kampanie wieloetapowe (podział wg. kompetencji agentów)

Dzięki zastosowaniu dialera ACX, skuteczność realizowanych kampanii wzrasta od 25% do 50% względem innych rozwiązań.

Skrypty rozmów

System ACX wyposażony został w zaawansowane i zarazem intuicyjne narzędzie pozwalające na tworzenie złożonych skryptów (aplikacji) obsługi połączeń i rekordów udostępniane w formie przyjaznego graficznego środowiska.

Narzędzie pozwala w prosty sposób stworzyć pokrywający wymagania biznesowe skrypt i przejrzysty sposób zintegrować z zewnętrznymi systemami. Takie rozwiązanie wyeliminowało konieczność korzystania z pomocy programistów w nawet bardzo zaawansowanych przypadkach użycia a czas wdrożenia nowego projektu skrócony został do minimum.

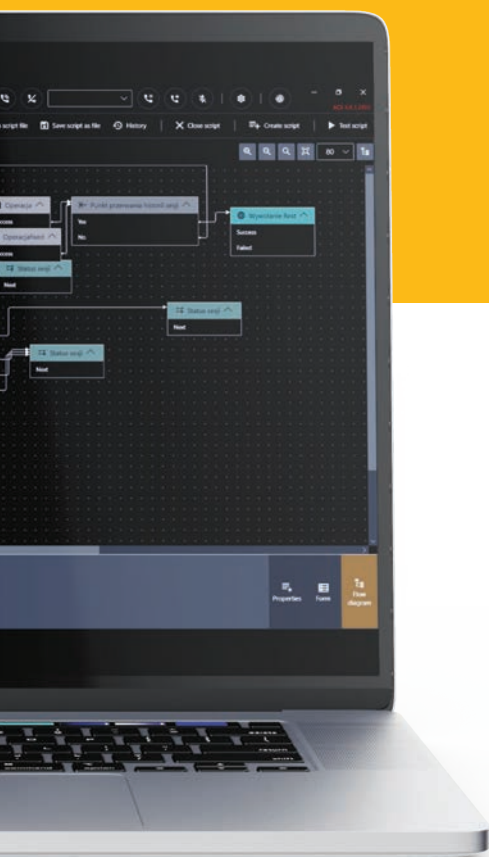
Tworzenie skryptów odbywa się przy użyciu graficznego narzędzia wbudowanego w aplikację. Poprzez technikę drag&drop użytkownik modeluje i parametryzuje proces mając jednocześnie wgląd w finalny układ i działanie projektowanego skryptu.

PROSTY MODUŁOWY
I GRAFICZNY INTERFEJS
DO BUDOWANIA SKRYPTÓW
ROZMÓW



Kluczowe zalety

- Każda kolejka może posiadać oddzielny skrypt rozmowy, a w przypadku pracy w blending każdy ze sposobów dzwonienia może posiadać swój własny skrypt
- Jeden skrypt może pracować z wieloma kampaniami
- Zmiany wprowadzane w skrypcie są natychmiast po zapisaniu dostępne dla agentów
- Prosty modułowy i graficzny interfejs do budowania skryptów rozmów
- Zaawansowane opcje takie jak dynamiczna zmiana typów pól, właściwości pól, ukrywanie i odkrywanie, walidacja
- Walidacja pól na podstawie własnych słowników
- Integracja z przeglądarką web i wstrzykiwanie JS
- Szeroka paleta kilkudziesięciu komponentów
- Wysyłka wiadomości email/sms na podstawie zdefiniowanych szablonów
- Generowanie i wysyłka załączników w postaci PDF
- Pełna integracja z CTI i stanowiąca integralny element systemu CC
- Graficzny edytor logiki skryptu
- Możliwości integracji z zewnętrznymi źródłami danych - bazy danych, api rest/wsdl
- Możliwość realizacji dynamicznych warunków na jednej stronie skryptu
- Możliwość zdefiniowania grup statusów kończących zamykających jak i pośrednich
- Słowniki użytkownika
- Pełne raportowanie wszystkich operacji wykonanych na skrypcie



Blending

Kluczowe zalety

- Bardzo wysoka końcowa skuteczność realizacji kampanii
- Brak konieczności stałego monitorowania postępu i wyników kampanii dzięki adaptacyjnemu algorytmowi uczącemu się i reagującemu na zmiany
- Zminimalizowana konieczność nadzoru nad realizacją postępów kampanii
- Doskonałe wyniki nawet w kilkuset kampaniach prowadzonych w oparciu o te same zespoły agentów
- Doskonałe wyniki operacyjne bez żmudnej analizy i konfiguracji
- Brak wpływu kampanii z 'kończącymi się bazami' na efektywność operacyjną
- Obsługa wielu kampanii jednocześnie w ramach tych samych grup agentów
- Procentowe priorytetyzowanie kampanii - gwarancja utrzymania realizacji nawet przy bardzo dużej liczbie jednoczesnych kampanii
- Automatyczne i dynamiczne przydzielanie agentów do kampanii na podstawie priorytetów, jakości bazy danych i skali ruchu przychodzącego
- Gwarancja utrzymania współczynnika procentowego pomiędzy obsługą ruchu przychodzącego i wychodzącego
- Gwarancja bezwzględnie optymalnego wykorzystania czasu pracy agentów bez względu na jakość baz
- Gwarancja utrzymania SLA bez statycznego alokowania agentów

W ACX raz poprawnie skonfigurowana kampania zazwyczaj nie wymaga już parametryzowania i modyfikacji. Rozwiązanie automatycznie zadba o realizację skonfigurowanych założeń.



Nagrywanie w wielu formatach, w tym **mp3** **mono/stereo**

Nagrywanie rozmów



Kluczowe zalety

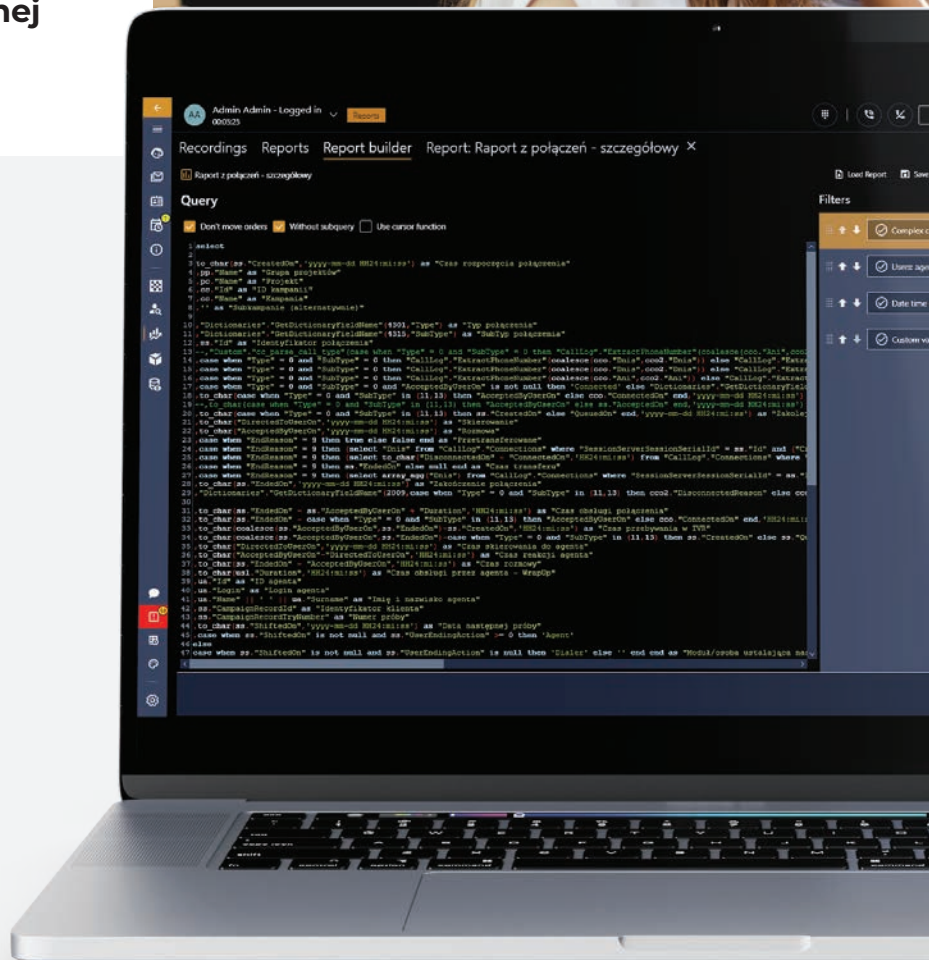
- System posiada wbudowany i integralny system nagrywania rozmów
- Wbudowana przeglądarka nagrań pozwalająca na wyszukiwanie rozmów na podstawie wielu parametrów
- Możliwość konfiguracji wszystkich parametrów nagrywania per kampania
- Nagrywanie w wielu formatach, w tym mp3 mono/stereo
- Wstrzymywanie, wznowianie automatyczne i manualne nagrywania w trakcie rozmowy z klientem
- Przełączenia stron nagrywania przez agenta
- System posiada wbudowany mechanizm pozwalający na wyszukiwanie fraz głosowych w nagraniach oraz następnie wyszukiwanie rozmów po tych frazach
- Wbudowany system ocen nagrań
- Możliwość komentowania nagrań
- Oceny nagrań na podstawie arkuszy oceny jakości
- Graficzny podgląd fali nagrania wraz z komentarzami i wrytymi słowami

Raportowanie

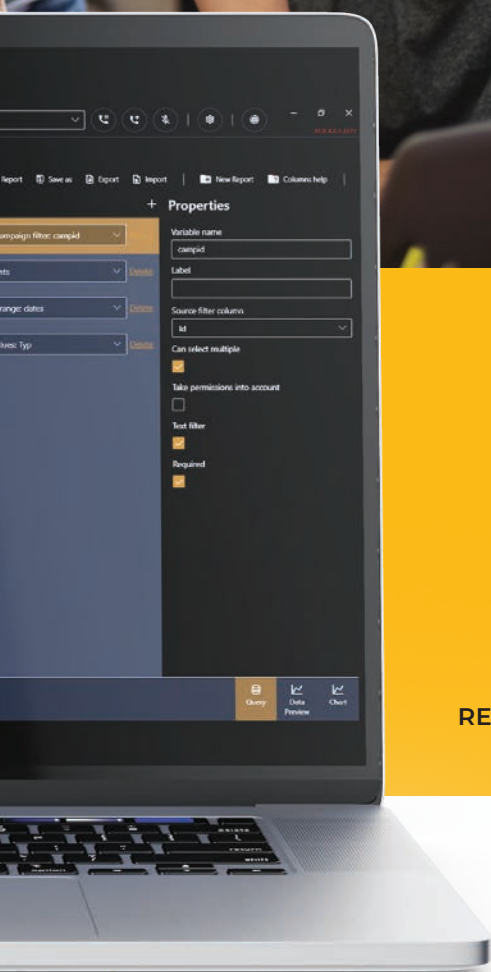
System ACX zapewnia zapis wszystkich danych związanych z obsługą danych realizowanych projektów ale i pracy systemu. Wszystkie dane dostępne są z poziomu przeglądarki raportów w systemie a ich unikalne zestawienia dostępne są w postaci graficznej prezentacji.

Do dyspozycji użytkowników oddajemy również builder raportów za którego pośrednictwem, supervisorzy mogą tworzyć własne dedykowane do specyfiki i wymagań biznesowych raporty.

Istnieje możliwość eksportu oraz importu wielu danych do i z systemu ACX. Platforma umożliwia tworzenie planów automatycznych, które w oparciu o zadane parametry wygenerują samodzielnie raporty i wyślą w postaci plików takich jak: PDF,XLS,XLSX lub CSV w postaci załączników do email.



Billingi, zestawienia czasu pracy, naliczanie wynagrodzeń agentów



REPORTS BUILDER

Kluczowe zalety

- Statystyki wydajności i pracy systemu w czasie rzeczywistym
- Generowanie i eksport raportów w czasie rzeczywisty
- Uprawnienia
- Zaawansowany system raportowania dostarczający bardzo szczegółowych danych
- Raporty predefiniowane oraz dedykowane dostępne w aplikacji
- Raporty łączone z wielu kampanii
- Środowisko do samodzielnego tworzenia raportów
- Billingi, zestawienia czasu pracy, naliczanie wynagrodzeń agentów
- Archiwizacja danych historycznych z możliwością odtworzenia
- Wysyłka automatyczna raportów na wskazane adresy email według zaplanowanych harmonogramów
- Raporty dla konsultantów

System ACX zapewnia zapis **wszystkich danych** związanych z obsługą danych realizowanych projektów ale i pracy systemu.

Grywalizacja



Czy zastanawiałeś się kiedyś jakby wyglądało Twoje Contact Center jeśli agenci pracując mieliby szansę porównać swoje wyniki względem pozostałych członków zespołu? System udostępnia agentom nie tylko statystyki dotyczące ich bieżącego

stanu pracy, ale również statystyki związane z wynikami pracy w porównaniu z całym zespołem na projekcie. ACX to jedyne takie rozwiązanie na rynku oferujące tego typu rozwiązanie jako spójny element całego systemu.

**STATYSTYKI
AGENTÓW**

Arkusze oceny

Szczegółowe raporty z pracy agentów w tym mechanizm wyliczający wynagrodzenia, bonusy, premiepremi.

Coaching

Szkolenia, doszkolenia i rozwoju kompetencji kadry agencckiej.

Wynagrodzenia

ACX nalicza sukcesy, porażki, czasy zalogowania i przerw, karty oceny, oceny nagrań, szybkość i jakość realizowanych operacji.

Quality Management

Kluczowe zalety

- System wielopoziomowych i obiektowych uprawnień
- Podgląd pulpitów agentów w tym wielu jednocześnie
- Chat wewnętrzny oraz mechanizm rozgłaszania powiadomień
- Whispering, Silent-Conference, Overtake dla połączeń głosowych inobund oraz outbound
- Mechanizm alertów
- Pełna integracja z Active Directory
- Szczegółowe raporty z pracy agentów w tym mechanizm wyliczający wynagrodzenia, bonusy, premie

Narzędzia monitoringu skutecznie wspomagają procesy szkolenia nowych agentów, weryfikowania i nadzoru.

Service automation

Modelowanie procesów biznesowych w zakresie od pozyskania danych do zakończenia na etapie raportowania składa się zwykle z wielu kroków, które bardzo często wymagają wykorzystania wielu różnego rodzaju rozwiązań w celu pełnego pokrycia procesu.

W systemie ACX udostępnione zostały grupy funkcjonalne, które pozwalają na wy-modelowanie wielu różnego rodzaju złożonych i równoległych procesów, które mogą zostać zrealizowane przy użyciu platformy bez konieczności korzystania z usług programistów czy też firm trzecich.



Kluczowe zalety

- Modelowanie procesów w intuicyjny sposób
- Eksportowanie oraz importowanie danych w czasie rzeczywistym
- Zdarzenia i definiowane punkty styku w dowolnym miejscu modelowanych procesów biznesowych
- Korzystanie z zewnętrznych danych CRM takich jak: bazy produktów, słowniki, szablony, statusy
- Analiza nagrań
- Eksportowanie nagrań
- Triggerowanie zdarzeń w systemie i podejmowanie akcji. np. wysyłka raportów emailom, wysyłka alertów
- Automatyczne importowanie rekordów danych do kampanii
- WebHooki



Obsługa e-mail

Moduł mailowy ACX to zaawansowane rozwiązanie umożliwiające efektywne zarządzanie komunikacją e-mailową z klientami. Stanowi integralny element systemu, rozszerzając jego funkcjonalność o obsługę wiadomości elektronicznych.

Kluczowe zalety

- Automatyzacja procesów związanych z obsługą e-maili, w tym inteligentne przydzielanie wiadomości i wykorzystanie autoresponderów
- Szybkie i profesjonalne odpowiedzi na zapytania, wspierane przez AI i spersonalizowane komunikaty
- Możliwość tworzenia zaawansowanych reguł oraz automatyczne kierowanie wiadomości do odpowiednich agentów
- Wykorzystanie najnowszych technologii, takich jak sztuczna inteligencja
- Bezpieczeństwo i zgodność z RODO

System

Platforma optymalizuje pracę działów Call/Contact Center w małych, średnich i dużych przedsiębiorstwach sięgających rozmiarem do tysięcy jednocześnie aktywnych stanowisk, realizujących proste i złożone procesy obsługi klienta.

Kluczowe zalety

- Możliwość podłączenia zewnętrznych źródeł danych i zasilania tymi różnymi elementami systemu jak IVR/Skrypter itp
- Możliwość podłączenia do bramek SMS
- Możliwość podłączenia kont email do wysyłki maili ze skryptów
- Możliwość podłączenia wielu łącz sip trunk
- System zadań systemowych umożliwiający wywołanie operacji w tle takich jak importy/eksporty danych, wysyłka sms i maili, generowanie raportów
- Czarna lista globalna, per projekt i kampania
- Konfiguracja statusów agentów - dodawanie własnych statusów
- Rozbudowany system uprawnień
- Definiowanie ról w systemie z dostępem RW na wielu poziomach
- Możliwość integracji z Active Directory
- Import kont użytkowników z plików
- Modułowość systemu pozwala na proste integrowanie systemu z systemami firm trzecich
- Możliwość rozliczania kosztów telekomunikacyjnych i obliczania tzw. billingów
- Możliwość tworzenia własnych słowników do wykorzystania w raportach, rekordach, polach itp.
- Aplikacja przetłumaczona do wielu języków
- Pełne wsparcie dla pracy zdalnej



ACX przystosowany został do szczególnych wymagań nowoczesnych Call i Contact Center, w których zazwyczaj konieczna jest łatwa i szybka integracja systemu z rozwiązaniami wewnętrznymi lub rozwiązaniami od innych dostawców. W produkcie zaprojektowane zostały mechanizmy pozwalające poprzez zestaw różnorodnych interfejsów łączyć dane dwukierunkowo off-line jak i on-line.

API

System dostarcza w pełni funkcjonalne API umożliwiające zarządzanie systemem poprzez interfejs programistyczny. Funkcjonalność umożliwia dokonywanie zmian wielu parametrów, tworzenie użytkowników, logowanie/wylogowywanie agentów, import danych jak i setki innych funkcji:

- Pobieranie i aktualizowanie danych poprzez interfejs w standardzie WSDL
- Możliwość integracji funkcji agenta w standardzie WSDL
- Dedykowany zestaw narzędzi SDK na potrzeby integracji środowiska agenta w innym rozwiązaniu
- Konfigurowalne Webhooki

Mechanizm powiadamiania w technologii WebHook, umożliwiający monitoring zdarzeń w czasie rzeczywistym zachodzących w systemie ACX z poziomu zewnętrznych aplikacji. Pobieranie i aktualizowanie danych poprzez interfejs w standardzie WSDL



INNOWACYJNY ZESTAW
NARZĘDZI OPARTY
NA SZTUCZNEJ INTELIGENCJI

ACX Neuron

Obsługuj klientów telefonicznie, mailowo i przez chat na najwyższym poziomie. Zaawansowane rozwiązania Neuron zrewolucjonizują działanie Twojej firmy.

O produkcji

Wyobraź sobie system, który automatycznie analizuje rozmowy, dostarcza agentom inteligentne podpowiedzi również w czasie rzeczywistym, a także oferuje zaawansowane Voice i Chat BOTy, które pracują dla Ciebie 24/7.

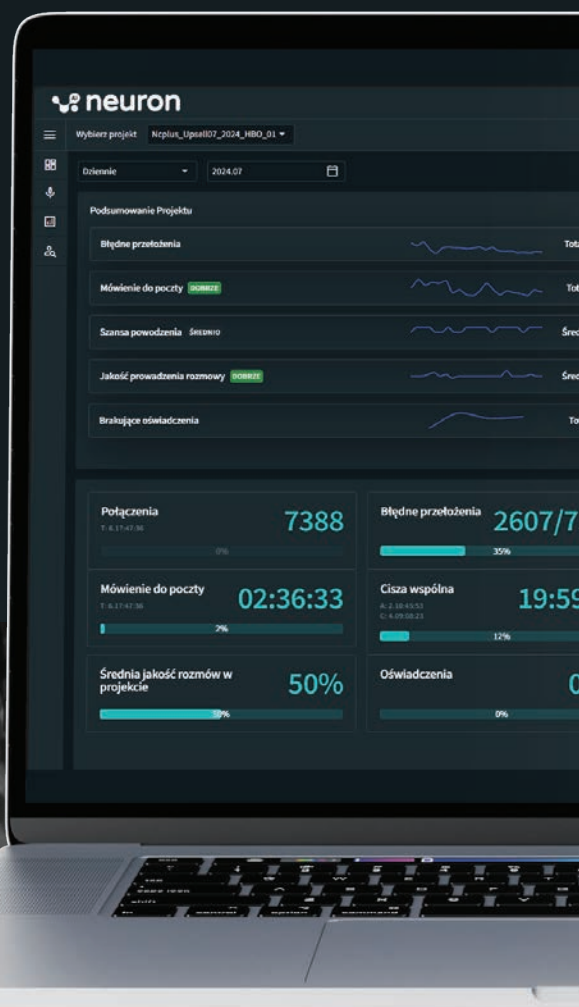
ACX neuron nie tylko usprawnia komunikację z klientami, ale także odkrywa przed Tobą ukryte trendy i możliwości dzięki głębokiej analizie danych. To przyszłość obsługi klienta – dostępna już dziś. Przekonaj się jak ACX neuron może zrewolucjonizować Twoje contact center i zachwycić Twoich klientów.

**Obsługa klienta online
i pomoc techniczna
bez ograniczeń czasowych
czy językowych.**



Efektywność

Wprowadzenie ACX neuron do konwersacji pozwala na prowadzenie wielu rozmów równolegle i skrócenie czasu rozmów. Pozwala wybrać, czy wykorzystać efektywność do redukcji kosztów, czy do poprawy poziomu usług.





Asystent

ACX neuron sugeruje operatorowi konkretne działania w oparciu o intencję rozmowy. Sztuczna inteligencja nie tylko odpowiada na pytania w oparciu o bazę wiedzy, ale także automatyzuje część interakcji z klientem.



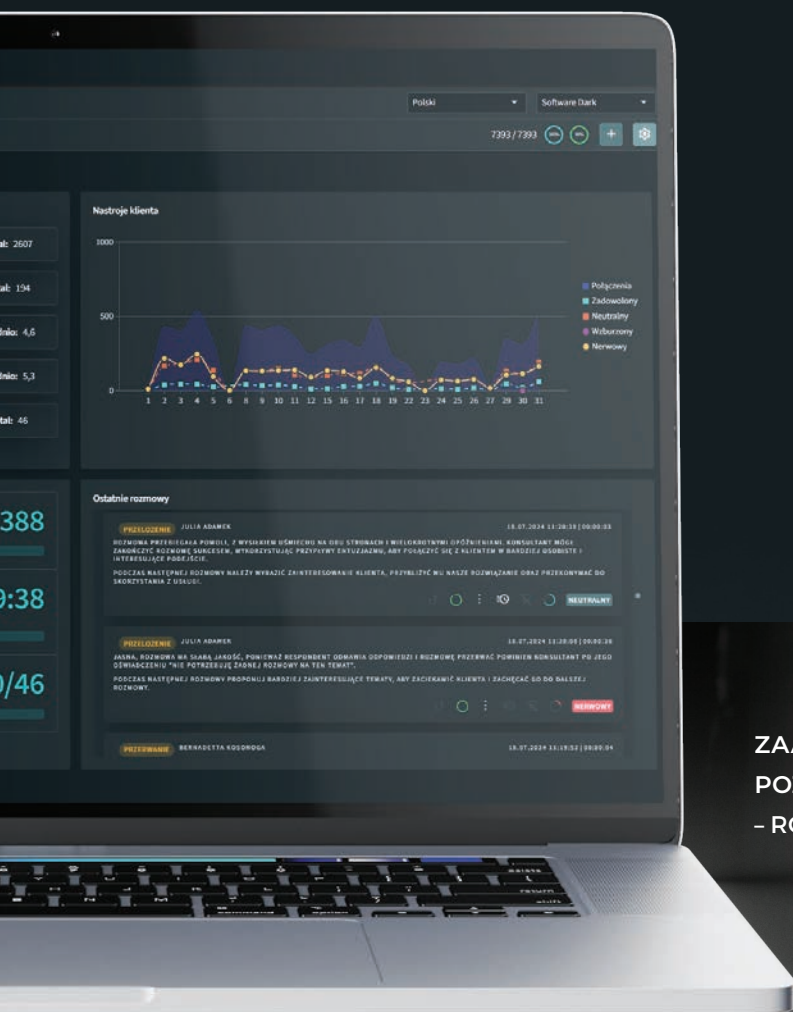
Integracja

ACX neuron jest natywnie zintegrowany z systemem ACX Contact Center, co pozwala na pełną wymianę informacji pomiędzy systemami.



Scenariusze

ACX neuron jest w stanie zweryfikować zgodność rozmowy klienta i agenta z określonym scenariuszem.



**ZAAWANSOWANY WIZUALNY EDYTOR
POZWALAJĄCY NA ANALIZĘ NASTROJU KLIENTA
– ROZPOZNAWANIE EMOCJI I INTENCJI.**

Speech Analytics

Wybrane funkcjonalności

- Automatyczna ocena rozmów
 - w tym indywidualne oceny definiowane tekstowo.
- Automatyczne podsumowania i sugestie – skrót najważniejszych informacji z rozmowy.
- Analiza nastroju klienta
 - rozpoznawanie emocji i intencji.
- Automatyczna ocena szansy sprzedaży – identyfikacja potencjalnych okazji biznesowych.
- Wyszukiwanie fraudów – wykrywanie nadużyć i nieprawidłowości.
- Pełna analiza ciszy w nagraniach
 - identyfikacja momentów bezczynności.
- Diaryzacja – rozpoznawanie mówców w rozmowie.
- Wyszukiwanie fraz i kombinacji fraz
 - monitorowanie kluczowych słów.

Speech Analytics to narzędzie oparte na dedykowanych modelach AI, które **analizuje rozmowy telefoniczne z klientami**. Ocenia jakość, identyfikuje odstępstwa i nadużycia oraz natychmiast sygnalizuje je na ekranie. Dzięki temu zyskujesz pełen wgląd w procesy obsługi i sprzedaży.



Conversation Analytics przekształca analizę maili i czatów w proste i efektywne zadanie. Dzięki dedykowanym modelom ACX, narzędzie automatycznie **kategoryzuje wiadomości, personalizuje komunikację** i generuje błyskawiczne odpowiedzi na najczęściej zadawane pytania. Pomaga w wykrywaniu nadużyć, analizie sentymentu klientów i monitorowaniu wydajności zespołu.



Conversation Analytics

Wybrane funkcjonalności

- Kategoryzacja – automatyczne przypisywanie wiadomości do kategorii.
- Automatyzacja odpowiedzi – szybkie generowanie odpowiedzi na często zadawane pytania.
- Wykrywanie nadużyć i oszustw – identyfikacja podejrzanych treści.
- Wykrywanie nadużyć i oszustw – identyfikacja podejrzanych treści.
- Personalizacja komunikacji – dostosowanie treści do indywidualnych potrzeb klientów.
- Optymalizacja procesów biznesowych – analiza danych w celu usprawnienia działań.
- Analiza sentymentu – rozpoznawanie emocji w wiadomościach.
- Wykrywanie trendów – identyfikacja często pojawiających się problemów lub pytań.

AI Assistant

Wybrane funkcjonalności

- Analiza w czasie rzeczywistym – identyfikacja kluczowych tematów i problemów.
- Kontekstowe podpowiedzi – sugestie odpowiedzi i informacje o produktach.
- Techniki perswazyjne – propozycje strategii przekonywania klienta.
- Personalizacja komunikacji – dostosowanie sugestii do indywidualnych potrzeb.
- Wykrywanie nastroju – analiza tonu i emocji klienta.
- Uczenie się na podstawie interakcji – ciągłe doskonalenie na podstawie feedbacku.
- Przyjazny interfejs – czytelne i nieinwazyjne prezentowanie sugestii.

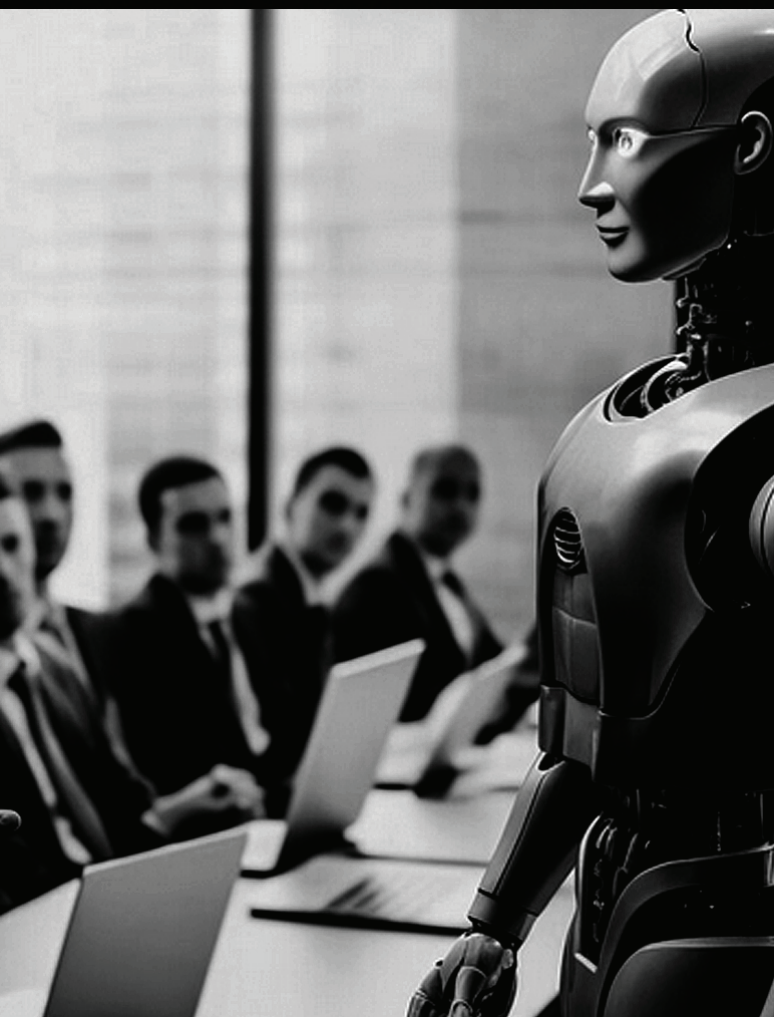
AI Assistant to zaawansowane narzędzie, które w czasie rzeczywistym monitoruje rozmowy między agentem a klientem. Wykorzystuje informacje z bieżących danych oraz poprzednich interakcji z klientem. Dostarcza agentom **kontekstowe podpowiedzi i strategie**, przybliżając rozmowę do sukcesu.



Wybrane funkcjonalności

- Inteligentne wyszukiwanie
– pytaj w języku naturalnym i otrzymuj precyzyjne odpowiedzi.
- Analiza dokumentów – automatyczne indeksowanie i interpretacja treści.
- Personalizowane odpowiedzi – rekomendacje dostosowane do Twojego kontekstu.
- Integracja z narzędziami – łatwe połączenie z istniejącymi systemami.
- Wsparcie wielojęzyczne – idealne dla międzynarodowych zespołów.
- Przyjazny interfejs – intuicyjny design ułatwiający korzystanie z systemu.

AI Knowledge Base



AI Knowledge Base to baza wiedzy napędzana sztuczną inteligencją, która zrewolucjonizuje zarządzanie informacją w Twojej firmie. Analizuje dokumenty i treści **w czasie rzeczywistym**, dostarczając natychmiast najlepsze odpowiedzi i rekomendacje.

Voice BOT

Voice BOT to zaawansowane narzędzie do automatyzacji komunikacji głosowej z klientami. Wykorzystuje technologie NLP, ASR i TTS, umożliwiając naturalne prowadzenie rozmów. W pełni zintegrowany z systemem Contact Center ACX, Voice BOT może być wykorzystany w już realizowanych projektach.

Funkcjonalności

- Naturalna interakcja głosowa – rozpoznaje mowę i generuje odpowiedzi w czasie rzeczywistym.
- Rozumienie języka naturalnego (NLP) – interpretuje intencje i emocje rozmówców.
- Automatyzacja obsługi klienta – wykonuje rutynowe zadania.
- Dostępność 24/7 – nieprzerwana obsługa o każdej porze.
- Personalizacja interakcji – dostosowuje komunikację do potrzeb klienta.
- Integracja z systemami CRM – aktualizuje dane i zapewnia spójność informacji.
- Analiza danych i raportowanie – gromadzi cenne dane z rozmów.
- Wsparcie wielojęzyczne – komunikacja z międzynarodową bazą klientów.

ACX ChatBOT to dedykowany wirtualny asystent w kanale chat. Tworzymy modele dostosowane do wybranych scenariuszy, zapewniając efektywną i spersonalizowaną obsługę klienta.

Chat BOT

Funkcjonalności

- Automatyczne odpowiedzi
 - natychmiastowe informacje na najczęściej zadawane pytania.
- Dostępność 24/7
 - ciągła obsługa klientów.
- Integracja wielokanałowa
 - działa na stronie WWW, w aplikacjach mobilnych i komunikatorach.
- Personalizacja komunikacji
 - dostosowuje odpowiedzi do indywidualnych potrzeb.
- Przekierowywanie do agenta
 - przekazuje złożone sprawy konsultantowi.
- Analiza danych - gromadzi informacje o interakcjach.
- Łatwa integracja - szybkie wdrożenie i skalowalność.
- Automatyzacja rutynowych zadań - odciąża zespół, pozwalając skupić się na ważniejszych sprawach.





```
init(game_id, player){
  manager.debugMode = false;
  setTimeout('onTimer('+game_id+', '+player+')', 3000);
}

initBoard(game_id, num_moves, player, color){
  game_id, player;
  for i=0; i<10; i++){
    for j=0; j<10; j++){
      piece = 1;
      if (color == 'black' && piece.alt.toLowerCase() == 'white')
        new Draggable('piece_'+i+'_'+j, ());
      else if (color == 'white' && piece.alt.toLowerCase() != 'black')
        new Draggable('piece_'+i+'_'+j, ());
      square = 'square_'+i+'_'+j;
      piece.id.substr(piece.id.indexOf('_')+1);
      square.id.substr(square.id.indexOf('_')+1);
      move = 'move_'+i+'_'+j+'_'+square_id;
      test('move_'+i+'_'+j+'_'+square_id, 'origin='+square_id+'&destination='+square_id);
    }
  }
}
```

- ae-editor.rb
- ae-file-history
- ae-output
- ae-rad
- ae-ruby-debug
- ae-search-in-files
- ae-shell
- ae-subprocess-inspector
- ae-term
- test-shutdown-after-startup
- lib
- tcl
- test
- README
- arcadia.genspec
- arcadia.todo

ACX TO ZESPÓŁ
DOŚWIADCZONYCH
PROFESJONALISTÓW
PRACUJĄCYCH W BRANŻY
CO NAJMNIEJ
KILKANAŚCIE LAT.

Zespół ACX

Poza klasycznym zestawem funkcjonalności system ACX dostarcza spójny i szeroki zestaw narzędzi umożliwiający rozszerzenie klasycznej struktury oprogramowania zarządzania ruchem w Call Center o szereg dodatkowych funkcjonalności.

**NIEMCY**

absolute.contacts GmbH
Konrad-Zuse-Platz 8
81829 Munich
absolute-contacts.com

O nas

Poprzez setki zrealizowanych projektów zdobywaliśmy **doświadczenie nie tylko na rynku Polskim**, ale również na innych kontynentach dzięki determinacji i zaufaniu, które zdobyliśmy będąc zawsze konsekwentnym w działaniu.

POLSKA

POX.BOX sp. z o.o.

ul. Sawy 22

59-220 Legnica

poxbox.pl

JORDANIA

Yajouz 23

Al-Baladiyah / Jubeiha

Amman

telelogx.com

Partnerzy

Przez wiele lat doskonaliliśmy nasz warsztat tak, aby móc poświęcić jak największą ilość czasu naszym klientom. Staramy się przekazać jak największą ilość wiedzy, doświadczenia, jednocześnie pomagamy w rozwoju i jesteśmy otwarci na nowe propozycje.

Rozwiązanie oferowane przez nas zyskuje na popularności każdego miesiąca, a nasz zespół wraz z użytkownikami udoskonala platformę tak, aby spełniała najbardziej zaawansowane scenariusze wykorzystania.



ACX SOLUTIONS SP. Z O.O.

UL. ŁĄKOWA 3/5

90-562 ŁÓDŹ

+48 (22) 2210101

[ACXCC.COM](https://acxcc.com)

[INFO@ACXCC.COM](mailto:info@acxcc.com)

