



## Голосовая переадресация звонков

Не надо набирать добавочный номер, чтобы перевести звонок на необходимого сотрудника. Достаточно назвать имя менеджера, отдел или причину обращения, и голосовой робот автоматически переведет вызов.

### О компании

Компания с 20 филиалами в рамках одного города. Для связи организация использует единый виртуальный телефонный номер Санкт-Петербурга.

## Задачи

Перевод звонков на добавочные номера филиалов с помощью голоса

Быстрый прием и обработка входящих вызовов

## Решение

Для распределения входящих звонков компания использовала голосового робота с функцией IVR и распознавания речи. В случае использования простого IVR для перехода в очередь звонков или на добавочный нужно было вводить цифры на телефоне, то теперь достаточно сказать ключевое слово.

В качестве ключевых слов использовались адреса офисов. Дополнительно можно было указать ФИО сотрудников или названия отделов. Заказчик предоставил список офисов и адреса, а специалисты Телфин удаленно загрузили данные в систему и настроили перевод звонков на добавочные номера соответствующих филиалов.

В ближайшее время специалисты Телфин также планируют настроить голосового робота таким образом, чтобы звонки распределялись по отделам. Клиент называет отдел или причину обращения, и робот переводит на специалистов соответствующего подразделения (отдел продаж, технической поддержки, отдел рекламаций и т.д.).

## Результат

- Снятие с секретаря обязанности по переводу звонков в другие офисы;
- Связь клиентов с нужным офисом/отделом/сотрудников в считанные секунды.