

Predictive Dialer

Automatické vytáčení hovorů

- zefektivnění práce a úspora času operátora
- automatizace vytáčení
- zaznamenání hovorů
- přehled o aktuálním stavu úkolů
- statistiky operátorů a skupin

Predictive dialer nezávisle na operátorovi postupně vytáčí telefonní čísla z předdefinované volací fronty (skupiny čísel) a v případě úspěchu (spojení s vytočeným číslem) hovor spojí na volného operátora a zobrazí mu informace o volaném kontaktu pomocí popup okna. Kliknutím na vyskakovací okno lze zobrazit kartu zákazníka z informačního systému společnosti.

Při úspěšném spojení rovněž dojde ve volací frontě k označení čísla jako vyřízeného a není tak znovu voláno (zápis provede operátor).

V případě neúspěchu (číslo je nedostupné, neexistuje nebo hovor není zvednut) systém zapíše do databáze zprávu o neúspěchu a pokračuje na další číslo. Volání na nezodpovězené číslo je znovu zopakováno v definované denní době a pro daný počet pokusů.

Klíčové vlastnosti

- » možnost propojení se zákaznickým CRM
- » lze provozovat ve virtuálním prostředí
- » lze využít spolupráce s CallTray – zrychleným vytáčením hovorů
- » díky databázovému backendu vysoký výkon a snadná škálovatelnost
- » snadná správa front pro navolávání
- » vlastní definice profilů vytáčení

Detekce status kódů

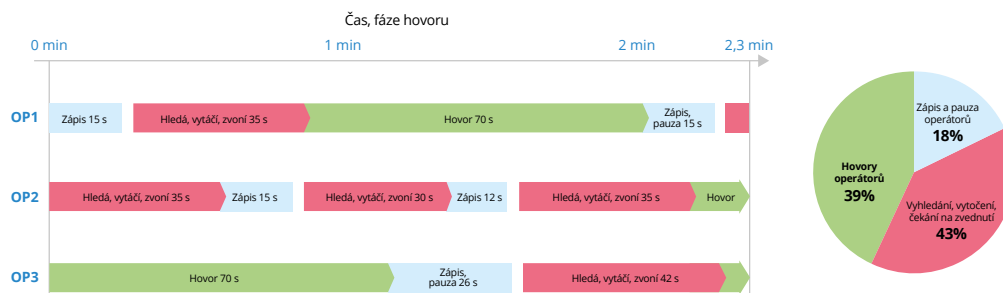
Dialer lze navázat na speciální SW pro analýzu takzvaného „Early Audia“.

Takto je možné detekovat skutečný důvod ukončení hovoru z hlasového oznámení ještě před nebo během vyzvánění (například „...volané číslo není dostupné“ a podobně), což ještě zvyšuje efektivitu kampaně.

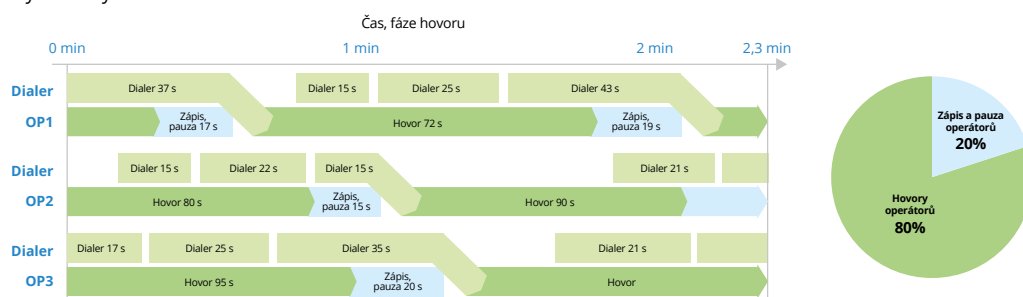
**TIP!**

Vytáčení bez/s predictive dialerem

Operátor před samotným hovorem musí vyhledat číslo zákazníka, vytočit jej a vyčkat na spojení s volaným zákazníkem. V případě, že se spojení nepodaří, musí vyhledat další číslo a celý proces opakovat až do úspěšného spojení.



Operátor již nemá potřebu pracně vyhledávat čísla z DB, vytáčet čísla a čekat, zda se dovolá či nikoliv. Pouze přijímá hovory, které mu vytočí a spojí dialer, a po ukončení hovoru zapíše do DB informace o hovoru. Poté již zvedá další, dialerem předvytočený hovor.

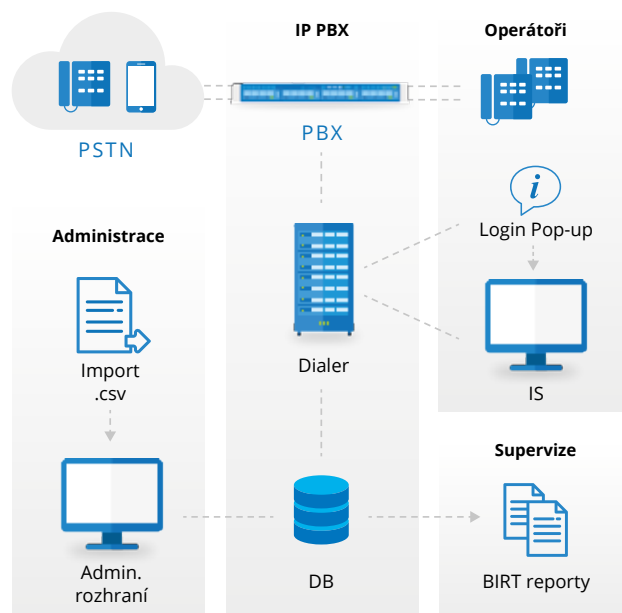


Správa front pro navolávání

- » akce pro naplnění, spuštění, pozastavení a vyčištění fronty
- » podpora více souběžných front (každý tým má vlastní frontu)
- » možnost vytvoření výchozího nastavení pro celou frontu (viz profily vytáčení u.csv)

Import dat pro navolávání

- » konkrétní odchozí číslo pro kontakt nebo celý import
- » jeden ze seznamů odchozích čísel (pro kontakt nebo celý import), číslo se pro každý kontakt vybírá náhodně, volitelně lze vynutit, že se nevolá opakovaně ze stejného čísla
- » profil vytáčení – počet opakování volání při neúspěchu, délku vyzvánění, denní dobu volání atd.
- » identifikátor (obchodního případu/spisu, volaného kontaktu, atd.) pro vazbu na IS zákazníka



Technická specifikace

Podporované protokoly pro administraci	HTTPS
Nástroj pro design statistik a reportů	Eclipse BIRT
Podpora IPv6	ano

Formáty pro import a export dat	CSV
Používaná databáze a logika	PostgreSQL, PL/pgSQL

