

Sytel rešenja

odlazni pozivi



Tipovi pozivanja

Sytel-ov softver za pozivanje, Softdial Plugin®, nudi preview (pregledni algoritam – agentska kontrola i pregled podataka o pozivaocu pre poziva), progressive (progresivni algoritam – pozivanje na osnovu slobodnih agentskih resursa) i predictive (algoritam sa predviđanjem – inteligentni sistem pozivanja koji uzima u obzir brojne faktore u cilju što boljeg iskorištenja resursa) pozivanje. U zavisnosti od zahteva i potreba, ovi tipovi pozivanja se mogu lako menjati.

U vezi preview i progressive algoritama ne postoji ništa teško i komplikovano za rad, ali predictive algoritam je posebna priča.

Otkrivanje trajanja poziva

Ovo je relativno lako. Predikcioni algoritam će pokušati da prikaže agentu sve one pozive koji do njega treba da dođu. Sytel obezbeđuje softver i funkcionalnosti da se ovo može dogoditi. Ali uprkos mnogim tvrdnjama, ovo nije tačan proces. Neki odgovori na poziv se mogu za veoma kratko vreme prepoznati, kao npr. faks, modem i mnoge govorne pošte. Neki drugi se teže otkrivaju, kao na primer telefonske sekretarice, za koje je potrebno nekoliko sekundi da se proverí da li je odgovorila mašina ili čovek. Ovaj softver je dostupan u okviru Softdial Plugin®-a, i njegove karakteristike su kotirane dosta dobro u industriji. Ipak, svi korisnici treba oprezno da koriste ovu opciju, jer, vreme potrebno za otkrivanje je vreme koje očekujete da će osoba ostati na vezi, pitajući se šta se dešava sa pozivom. Ako je veoma bitan kvalitet poziva, onda je možda najbolje ovu funkcionalnost ugasiti.

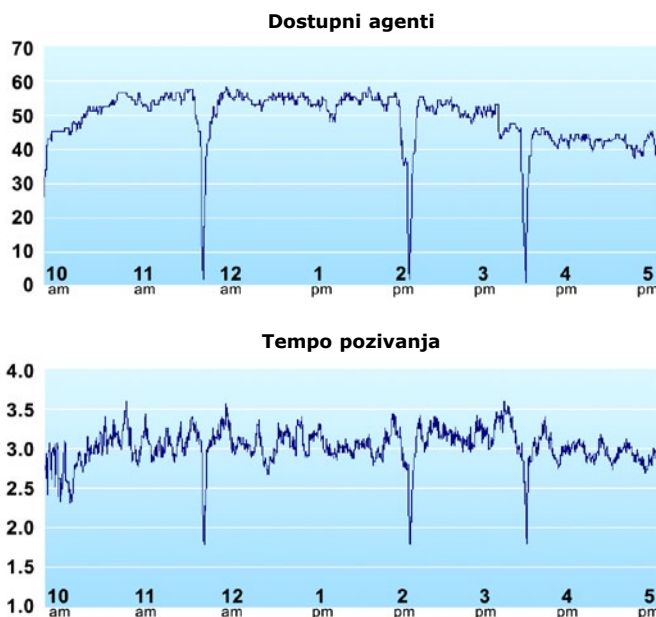
Mašina za određivanje dinamike poziva

Ovo je prilično komplikovano. Ključ dobrog predikcionog pozivanja se nalazi u kvalitetu algoritma za pozivanje. Uprkos skladnom početku, većina dizajnera algoritma se jedva pomakla sa početka. Ali savršen dizajn algoritma zahteva ogromne napore. Sytel je uložio mnogo godina ljudskog rada i razvoja u mašinu za pozivanje, pod nazivom Virtual Event

machine (VEM)®. To je specijalna mašina za simulaciju koja je dizajnirana posebno za tržište odlaznih poziva.

Sve što korisnik treba da uradi je da odredi maksimalan broj napuštenih poziva a ostalo da prepusti VEM®-u. On onda postiže, neprekidno, maksimalnu efikasnost za tu stopu napuštenih poziva. Nema poziva koji se ostavljaju u redovima čekanja, nema drugih loših navika, kao što je brzo prekidanje veze na neodgovorene brojeve. Supervizor se onda okreće upravljanju samom kampanjom, zanemarujući algoritam pozivanja koji sam upravlja tempom pozivanja, bez vanjskih uticaja.

VEM neprekidno nadgleda sve događaje koji su deo procesa pozivanja. Takođe, on konstantno radi nove proračune da bi ažurirao tempo pozivanja. Zbog snage VEM-a, simulacija od oko 40 miliona poziva u sekundi (da, u sekundi) se obavi u nekoliko milisekundi. Na slici 1 se vidi primer kako VEM odmah reaguje na promene parametara kampanje.



Slika 1.



Standardizacija

Sytel je godinama svetski lider na polju standardizacije. Rađeno je u saradnji sa regulatornim organima mnogih zemalja da se doprinese kontroli i kvalitetu algoritma za pozivanje, pa čak i danas je jedini prodavac koji u stvari podstiče standardizaciju u svojim proizvodima.

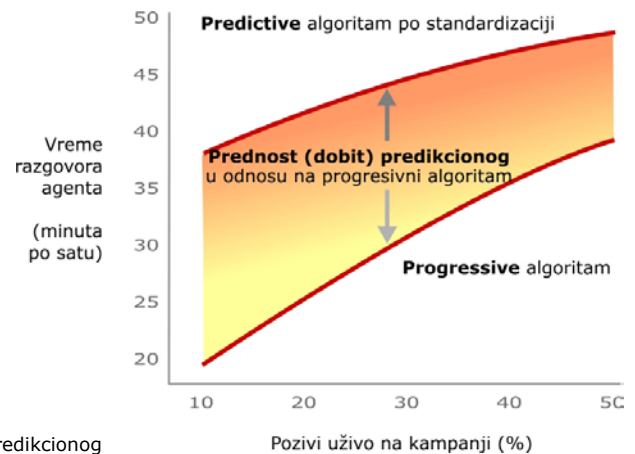
Ovo na primer znači da ako obavljate pozive po zakonima FTC-a (federalna trgovinska komisija) u SAD-u ili Ofcom-a (kancelarija za komunikacije) u Velikoj Britaniji, onda je Sytel zadužen za standardizaciju i klijent ne mora da se brine oko toga.

Izbor pravog algoritma pozivanja

Postoje dve stvari na koje treba obratiti pažnju.

Ako se plaća dosta novca za predictive algoritam, onda treba zapamtiti da se u stvari plaća za dodatno vreme razgovora po satu (prosek) koje predictive algoritam može napraviti u odnosu progressive. U potpunosti je normalno tražiti od bilo kog prodavca probni period ili na neki drugi način izračunati cenu i odrediti potrebe. Bilo koji algoritam koji vredi bi morao lako da se prebaci iz jednog u drugi model, da bi se odredile razlike. U svakom slučaju obratite pažnju na reference, ali dok ne vidite ovaj test adekvatno izveden, postoji šansa da u stvari ne znate šta kupujete.

Na slici 2 je prikazana prednost predikcionog algoritma koja se dobija korištenjem Sytel Dialer-a u tipičnoj telemarketing kampanji sa 20 agenata. Zamka je u tome što ako dizajn nije odličan, onda se samo mali deo ove prednosti može ostvariti, zato što će algoritam brzo dostići kvotu napuštenih poziva ako je premala, i onda će morati da se prebaci na progresivni tip pozivanja.



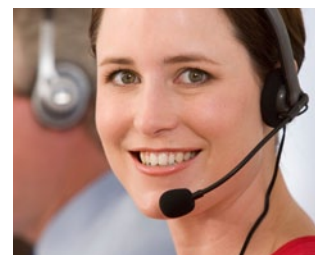
Slika 2. Prednost (dobit) predikcionog

Od 1997. Sytel Limited snabdeva sa svojim najboljim softverskim komponentama i potpuno funkcionalnim rešenjima kontakt centara sistem integratore, VARs (Value-added Resellers), ASPs (Application Service Providers) i preprodavcima u preko 40 zemalja širom sveta.

Za više informacija molimo Vas da kontaktirate Vašeg predstavnika za Srbiju i region -

Fonlider d.o.o.
Sime Igumanova 2-4
11000 Beograd
Srbija

T: +381 11 2073010
E: sytel@fonlider.net
W: www.sytelco.com



Usaglašenost standardizacije

Kao i sa razumevanjem prednosti stečene predikcionim algoritmom bitno je znati kako se do nje dolazi. Da li se poštuju pravila usaglašenosti? Treba biti supoznat sa lokalnim zakonima, ili koja su najbolja praktična pravila i onda postaviti pitanja. Treba pronaći jasan pokazatelj da se pravila poštuju. Na primer da li se napušteni pozivi računaju na pravi način? Ako niste sigurni kako da proverite pravila i koji su lokalni zakoni, slobodno možete potražiti pomoć od Sytel-a. Samo zapamtite da ukoliko niste u potpunosti sigurni koja pravila standardizacije se poštuju, nećete nikako moći da odradite pravilno vrednovanje softvera.

Dodatne informacije

Ako želite dalje da istražujete ovu tematiku i da bolje razumete šta Sytel izdvaja od ostalih, kontaktirajte lokalnog predstavnika Sytel-a i tražite pristup specijalizovanom web sajtu o predictive algoritmu.