

Sytel rešenja

upravljanje kampanjama



upravljanje kampanjama

Upravljanje kampanjama je centralni deo svakog kontakt centra. Kritične odluke koje utiču na produktivnost i profitabilnost posla se ovde donose, i kako klijenti zahtevaju još preciznije i detaljnije kontrolisanje koliko se efikasno upravlja podacima u njihovom poslu, kompleksnost posla menadžera kontakt centra mogla bi se uporediti sa poslom kontrolora leta na aerodromu.

Baš kao i kontrolor vazdušnog saobraćaja, menadžer kontakt centra zavisi od pouzdanih i kompetentnih alata za upravljanje da bi dobro radio svoj posao. Softdial Campaign Manager obezbeđuje logički uređen paket za kontrolu i nadzor koji pojednostavljuje zadatak vođenja kontakt centra pod najzahtevnijim uslovima.

Zajedno sa ostalim Softdial komponentama vodećim u svetu, Softdial Campaign Manager™ automatizuje funkcije koje treba da budu takve, dok obezbeđuje intuitivnu kontrolu interfejsa ako je ručna intervencija neophodna.

Značajne funkcionalnosti

Povezane kampanje

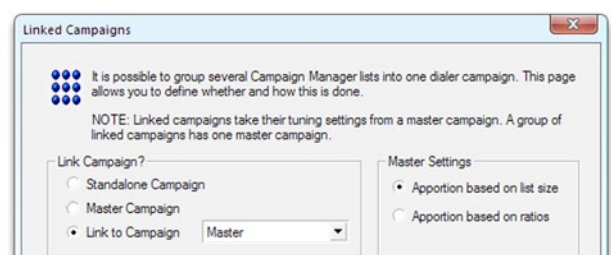
Višestruke liste za odlazne pozive mogu se lako ukomponovati u jednu kampanju, maksimizirajući produktivnost dajlera („dialer“ - komponenta zadužena za upravljanje pozivima sa složenom logikom odlučivanja) i agenta i dozvoljavajući kontrolisano korišćenje zapisa iz svake liste (ponderisanje). Zapisi se mogu rasporediti na osnovu individualne veličine liste ili se odnosi mogu postaviti. Npr. može se dati veći prioritet listama koje imaju ograničeno vreme ili dinamiku telefoniranja i odvojiti pravila ponovnog biranja.

Više brojeva po zapisu

Softdial Campaign Manager™ nudi opsežnu podršku za 10 potencijalnih brojeva po jednom zapisu, od kojih se se svakom može dodeliti različita opcija za proces poziva, vreme poziva i vremenska ograničenja kao i prioriteti za svrhu ponovnog pozivanja.

Funkcije

- Prediktivna, progresivna, dolazna, IVR i kampanja sa prethodnim pregledom
- višestruke liste po kampanji
- višestruki brojevi po zapisu (kontaktu)
- automatsko, transparentno mešanje dolaznih i odlaznih poziva
- usmeravanje odlaznih poziva po veštinama agenata
- filteri izbora podataka, sa pregledom
- upravljanje ponovnim (retry) i uzvraćenim (callback) pozivima
- upravljanje vremenskim zonama
- lista brojeva koje ne treba zvati
- vremensko planiranje kampanja
- upravljanje po dolasku do kraja liste
- automatsko podešavanje performansi dajlera
- upravljanje snimanjem poziva
- upravljanje bazom podataka
- transparentno korišćenje audio, email, sms i čet kanala
- upravljanje propisima



Slika 1 – povezivanje kampanja u Softdial Campaign Manager-u

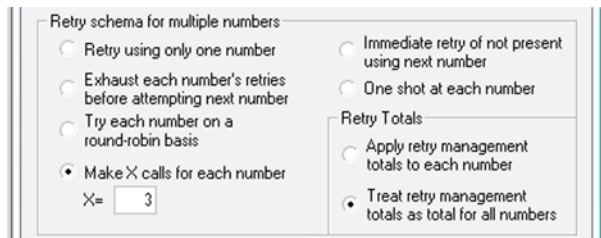
	Database Column	Call Progress Analysis	Earliest Call	Latest Call	Priority Column
Phone #1	Telephone	Native	18:00:00	21:00:00	Telephone_FLAG
Phone #2	Work_Tel	Native	09:00:00	17:30:00	Work_Tel_FLAG
Phone #3	Mobile_Tel	AMD+Connect	09:00:00	21:00:00	Mobile_Tel_FLAG

Slika 2 – postavljanje više brojeva po korisniku



Sheme ponovnog pozivanja

Prilagodljiv skup shema ponovnog pozivanja takođe ima mogućnost podešavanja redosleda pozivanja i ograničenja u broju ponovnih pokušaja po pojedinačnom broju u okviru zapisa ili po celom zapisu.

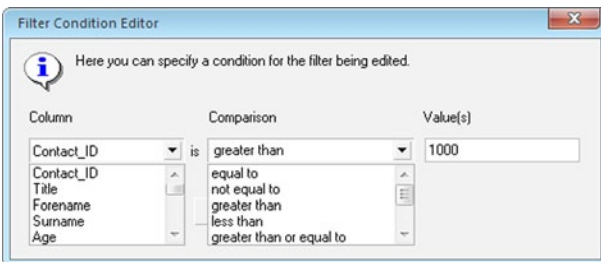


Slika 3 – sheme ponovnog biranja za višestruke brojeve

Različito ograničenje u broju ponovnih poziva se može takođe podesiti u odnosu na rezultat inicijalnog poziva, npr. ako se detektuje govorna mašina, može se postaviti manji broj ponovnih pokušaja, a veći broj ako broj bude zauzet ili niko ne odgovara. Moguće je takođe podesiti i interval ponavljanja u zavisnosti od poslednjeg ishoda poziva.

Izbor filtera i pregleda

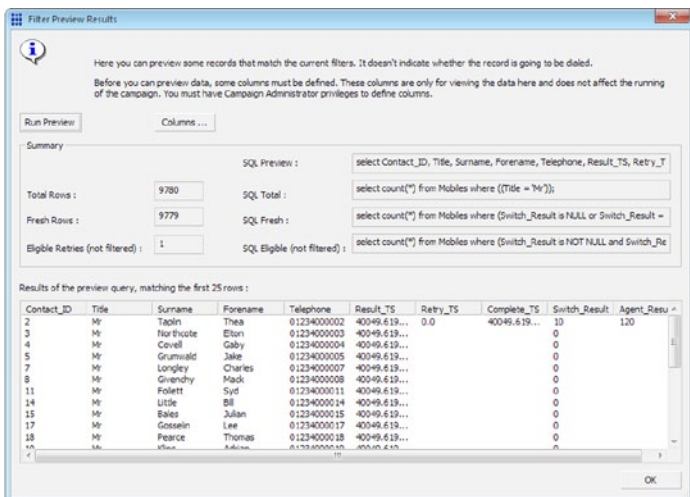
Softdial Campaign Manager obezbeđuje fleksibilne opcije izbora filtera koristeći ili ugrađeni uređivač uslova koji ne zahteva nikakvo predznanje SQL-a,



Slika 4 – postavljanje filtera sa Filter condition editor-om

ili SQL alat koji korisniku omogućava pravljenje kompleksnijih upita i filtera.

Filtriranje može biti bazirano na bilo kom polju baze podataka kampanje, da se izabere samo poseban tip zapisa, npr. ako se kampanja odvija u radno vreme, filtriranje može da obuhvati samo ljude koji imaju više godina od starosne granice za penziju.



Slika 5 – pregled rezultata izbora filtera sa funkcijom pregleda

Pre nego što se filter primeni ključna stvar je proveriti da li će filter odabrati samo one zapise koje smo nameravali da vidimo.

Campaign Manager uključuje i alat za pregled koji dopušta korisniku da pregleda i testira novi filter, pre nego što ga primeni na listu brojeva u kampanji, eliminišući tako rizik zbog eventualne greške.

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

