

Wind Telecom **Contactis Power Dialer**

Skuteczne kampanie outboundowe

Contactis Power Dialer

Kampanie wychodzące to najbardziej efektywny sposób na przekazanie lub uzyskanie różnorodnych informacji od klientów. Telemarketing, sprzedaż telefoniczna, ankietowanie, windykacja należności – to tylko kilka przykładów zastosowania **Contactis Power Dialer** w nowoczesnych firmach. Specyfika kampanii wychodzących powoduje, że przeprowadzanie ich jest droższe i bardziej skomplikowane niż obsługa kampanii przychodzących. Wybieranie numeru, oczekiwanie na połączenie, nieodebrany telefon, połączenie z faksem czy automatyczną sekretarką – to czas bezproduktywny dla pracy call center.

Charakterystyka

W większości Telefonicznych Centrów Obsługi Klienta wynagrodzenia mogą stanowić do 80% wszystkich kosztów. Standardowe działania, nie wsparte odpowiednim narzędziem informatycznym polegają na tym, że konsultanci wybierają numer i czekają na połączenie z klientem. Każda minuta oczekiwania to 1/60 stawki godzinowej konsultanta – pieniądze, które trudno nazwać inwestycją.

Dzięki systemowi **Contactis Power Dialer** każda kampania wychodząca realizowana przez call center będzie równie łatwa i efektywna co akcja przychodząca. To nie konsultant, a system **Contactis Power Dialer** będzie wybierał numery, sprawdzał, czy po stronie odbierającego jest potencjalny rozmówca czy może jest to linia faksowa i łączył rozmowy. Dzięki temu konsultanci wykorzystują w pełni efektywnie swój czas pracy na prowadzenie rozmów, nie tracąc go na nic innego. **Contactis Power Dialer** pozwala na uruchomienie akcji wydzwanianych bez konieczności implementacji pełnego środowiska contact center realizującego obsługę kampanii wychodzących – outbound, opartego o link CTI centrali telefonicznej. Jeżeli klient posiada już działający system contact center, obsługujący połączenia przychodzące, a rozbudowa o kanał outbound jest kosztowna, lub nie posiada jeszcze platformy telefonicznej obsługi klienta i kładzie nacisk na obsługę kanału wychodzącego, wówczas inwestycja w platformę **Contactis Power Dialer** jest optymalna.

Korzyści:

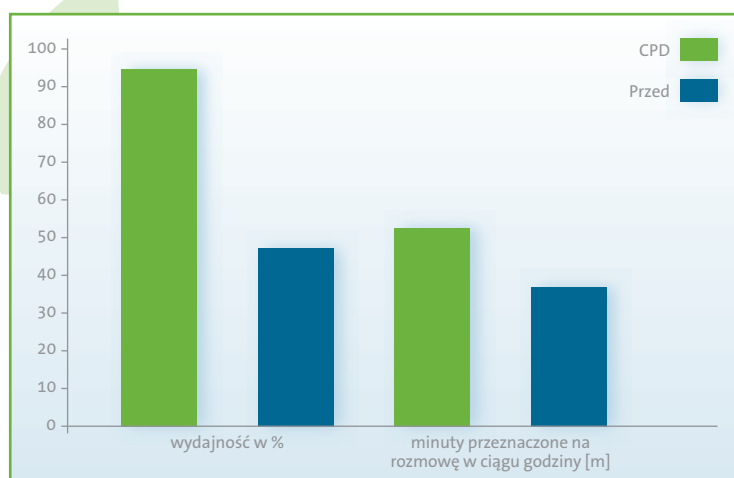
- Zwiększenie wydajności pracy konsultantów nawet o 150%
- Szybki zwrot poniesionych kosztów inwestycyjnych
- Wdrożenie rozwiązania realizującego akcje outboundowe bez ponoszenia znacznych kosztów po stronie infrastruktury PBX
- Rozwiązanie bardzo konkurencyjne w stosunku do rozbudowy aktualnie wykorzystywanych systemów call center inbound o opcje outbound
- System niezależny od aktualnej infrastruktury sprzętowo–systemowej klienta, pozwalający na zabezpieczenie inwestycji pod kątem przyszłościowej zmiany platformy PBX / call center

Funkcjonalność

- **Uniwersalność** – system niezależny od typu centrali telefonicznej klienta.
- **Łatwość wdrożenia** – szybkie i pozbawione ryzyka wdrożenie.
- **Monitoring dostępności konsultantów** – tryb DirectToAgent, brak konieczności integracji z linkiem CTI centrali telefonicznej.
- **Obsługa różnych trybów wydzwaniania** – możliwość realizacji kampanii typu preview, progressive i predictive.
- **Obsługa różnych kanałów komunikacyjnych** – kampanie outbound na bazie telefonu, e-mail, SMS.
- **Możliwość realizacji automatycznych akcji wydzwanianych** – kampanie przygotowane na bazie aplikacji IVR odgrywającej wyselekcjonowanym kontaktom odpowiednie zapowiedzi z opcją połączenia z konsultantem lub odczytującej komunika-

ty tekstowe z wykorzystaniem technologii Text To Speech.

- **Bogata logika zarządzania kontaktami** – możliwość importu kontaktów, filtrowania zgodnie z zadanymi parametrami, wykonywania operacji logicznych na grupach kontaktów, uwzględniania wyników kampanii w kryteriach wyboru kontaktów, wykorzystania danych historycznych.
- **Realizacja wielu akcji wydzwanianych jednocześnie** – bez konieczności sztywnego przydzielania konsultantów do akcji.
- **Wygodny interfejs** do zarządzania systemem ze strony administratora/ supervisor.
- **Zaawansowane narzędzie skryptera rozmów** – **Contactis Scripter**, które umożliwi wykorzystanie logiki w scenariuszach rozmów.
- **Generowanie raportów prezentujących szczegóły** związane z realizowanymi akcjami oraz z wynikami przeprowadzonych akcji.



Rysunek 1. Wydajność agentów w call center



Wind Telecom Sp. z o.o. to wiodący producent i integrator systemów komunikacyjnych. Dostarczamy kompleksowe rozwiązania teleinformatyczne dla sektora administracji, finansów, telekomunikacji, energetyki czy przemysłu. Kapitał firmy stanowią: wiedza i doświadczenie wysokiej klasy specjalistów oraz własne, innowacyjne i zaawansowane technologicznie produkty i rozwiązania. Naszą przewagą konkurencyjną jest elastyczność dostarczanych rozwiązań oraz wsparcie klientów, także w zakresie konsultacji na etapie przygotowania do projektu.

Bierzemy udział tylko w projektach przynoszących wymierne korzyści naszym klientom.

Wind Telecom Sp z o.o.

Siedziba główna

ul. Feldmana 4/5
31-130 Kraków
tel.: +48 12 397 76 59
fax: +48 12 397 76 63

Wind Telecom Sp. z o.o.

Oddział Warszawa

ul. Włodarzewska 59a/25
02-384 Warszawa