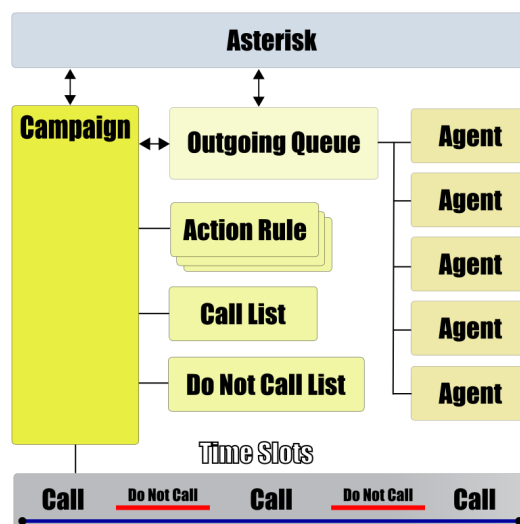


Prediktivní dialer

Dialer je účinný nástroj pro zvýšení efektivity call centra, usnadňující operátorům jejich práci. Je určen pro automatické vytáčení telefonních čísel zákazníků na základě definovaného telefonního seznamu. Automaticky vytváří spojení mezi zákazníkem a volným operátorem call centra. Dialer dramaticky zvyšuje výkonnost call centra tím, že spojuje na operátory pouze hovory směřující na fyzické osoby (dokáže odfiltrout faxy, záznamníky a podobně).

SEVIO Dialer je nástroj, který umožňuje oslovit portfolio zákazníků pomocí tak zvaných kampaní. Ke své funkci využívá **SEVIO Server** a díky tomu má okamžitou informaci o stavu volných operátorů v call centru. **SEVIO Dialer** umožňuje spustit několik kampaní nezávisle na sobě, parametry kampaní lze dynamicky upravovat i během jejich provozu. Dialer na tuto změnu okamžitě reaguje (úprava telefonního seznamu, pravidel pro vytáčení, časových bloků, přetížení hovorů, portfolio operátorů atp.).



Funkcionalita

- Nezávislé kampaně s různými módy.
- Odchozí fronta, dynamické přihlašování agentů.
- Časové bloky pro vytáčení hovorů.
- Přetížení kampaně odchozími hovory.
- Dynamický telefonní seznam.
- DoNotCallList.
- Detekce faxu, záznamníku, obsazených čísel.
- Pravidla pro zacházení s hovory (save, redial, reject, script).
- Transientní a persistentní kampaně.
- Dočasné pozastavení kampaně.
- Logování do SQL databáze, svázání s tabulkou hovorů.
- Statistiky úspěšnosti kampaní a operátorů.

Konfigurace

Dialer a kampaně se konfiguruje pomocí GUI klienta. Nastavení kampaní se ukládá do SQL serveru.

Kampaň

Kampaň se stará o vytáčení telefonních čísel z jednoho seznamu. Telefonní seznam je dynamický, jeho obsah lze upravovat i v rámci běžící kampaň. Na každý hovor, vytočený v rámci kampaň, se uplatní seznam pravidel, která si uživatel může definovat dle vlastní vůle.

Pravidla pro zacházení s hovory

Pravidla ošetřují jednotlivé stavy, které mohou při vytočení hovoru nastat a na tomto základě provádí potřebné akce.

- vrací hovor zpět do fronty pro nové vytočení v případě, že byl neúspěšný,
- vyjme hovor z kampaň, pokud jde o záznamník, fax nebo volaný účastník úmyslně předčasně zavěsil,
- pokusí se hovor znovu vytočit, jestliže bylo obsazeno,
- spustí předepsaný skript, který může vykonat jinou činnost,
- uloží informaci o stavu hovoru do databáze.

Módy kampaň

Kampaň lze nastavit do několika módů vytáčení, které mohou být vzájemně kombinovány. Lze například nejprve zavolat zákazníka, přehrát mu úvodní zprávu a jestliže hovor nepoloží, spojit jej na operátora. Tento postup lze obrátit. Lze použít odchozí frontu s ring-all strategií (jeden hovor zvoní na všechny operátory ve frontě) nebo naopak adresné vytáčení volných operátorů bez použití fronty (**SEVIO Dialer** si řídí sám, na kterého operátora hovor spojí). Strategii adresného vytáčení operátorů spojenou s jistou mírou predikce, na které v současné době pracujeme, lze využít k rovnoměrnému rozložení výkonu call centra mezi operátory.

Transientní a persistentní kampaň

Kampaň mohou být transientní nebo persistentní. Transientní kampaň se sama ukončí po vyčerpání všech telefonních čísel seznamu. Persistentní kampaň naopak trvá tak dlouho, jak jí předepisují časové bloky. Tato vlastnost umožňuje definovat persistentní kampaň na nekonečně dlouhou dobu například pro obsluhu zmeškaných hovorů. Je-li příchozí hovor zmeškán (nebyl nalezen operátor, který by mohl příchozí hovor v daném čase obsloužit a zákazník zavěsil), může být tento hovor přesunut do kampaň. Kampaň zajistí jeho automatické vytočení v okamžiku, kdy je již alespoň jeden operátor volný a může zákazníka obsloužit. K ruční obsluze zmeškaných hovorů lze využít i **SEVIO Agent**.

Persistentní kampaň lze ve spojení s dynamickým telefonním seznamem využít k automatickému vytáčení telefonních čísel osob, se kterými chceme mluvit a potřebujeme, aby nám telefon zazvonil v okamžiku, kdy je daná osoba již dostupná na telefonu. V tomto případě stačí pouze vložit telefonní číslo do dynamického seznamu kampaň. Ostatní za Vás obstará dialer.

Odchozí fronta

Pro spojování hovorů na operátory se využívá tak zvaná odchozí fronta. Pro dynamické přihlášení nebo odhlášení z odchozí fronty mohou operátoři využít například **SEVIO Agent**. Tím přímo ovlivňují počet hovorů, které dialer vytočí. Je-li ve frontě dostatek operátorů, **SEVIO Dialer** vytáčí hovory tak, aby využil všechny operátory. Není-li ve frontě žádný volný operátor, vytáčení je přerušeno do doby, než se některý z operátorů uvolní nebo se přihlásí nový operátor.

Odchozí frontu lze přetížit vytočením více hovorů, než je počet dostupných operátorů. Tento poměr lze definovat pro každou kampaň zvlášť. Je-li tato volba spojena s detekcí záznamníku a jsou-li správně nastavena pravidla kampaně (viz dále), pracuje operátor pouze s fyzickými osobami. Automaticky je vynechán záznamník, neplatná čísla, obsazená čísla, faxy a podobně.

Časové bloky

Aby **SEVIO Dialer** bezhlavě nevytáčet hovory jeden za druhým, i když jsou někteří operátoři volní, umožňuje kampaň definovat tak zvané časové bloky (time slots), které říkají, kdy je možné hovory vytáčet a kdy ne. Časové bloky se mohou překrývat, logika vytáčení je upravena tak, aby sama poznala, kdy má prostor pro vytáčení hovorů. Kampaň lze též ručně dočasně zastavit a opět spustit od místa, kde byla zastavena.

DoNotCallList

SEVIO Dialer umožňuje definovat seznam telefonních čísel, která se nesmí vytáčet (DoNotCallList). Lze definovat i seznam pravidel, regulárních výrazů, která se na každé telefonní číslo uplatní před jeho vytočením a která definují, lze-li číslo vytočit nebo ne. Pravidla například souží k rozpoznání čísel začínajících předvolbou 0800* a podobně.

Logování do databáze

Veškerou činnost, kterou **SEVIO Dialer** provádí, lze zapisovat do databáze a tím kontrolovat jak výtěžnost kontaktů telefonního seznamu (člověk, záznamník, fax, neexistující číslo), tak úspěšnost operátorů (kolik hovorů zpracoval za daný časový úsek; jak rychle byl schopen hovor uskutečnit). Pomocí nástroje **SEVIO Agent** lze otevřít kartu zákazníka přímo v **CRM**, ve kterém jsou obchodní případy evidovány (CRM musí tuto funkci podporovat).