

mProfi.pl – nowa generacja usług mobilnych



AUTOMATYCZNY DIALER

High Performance Routing Platform



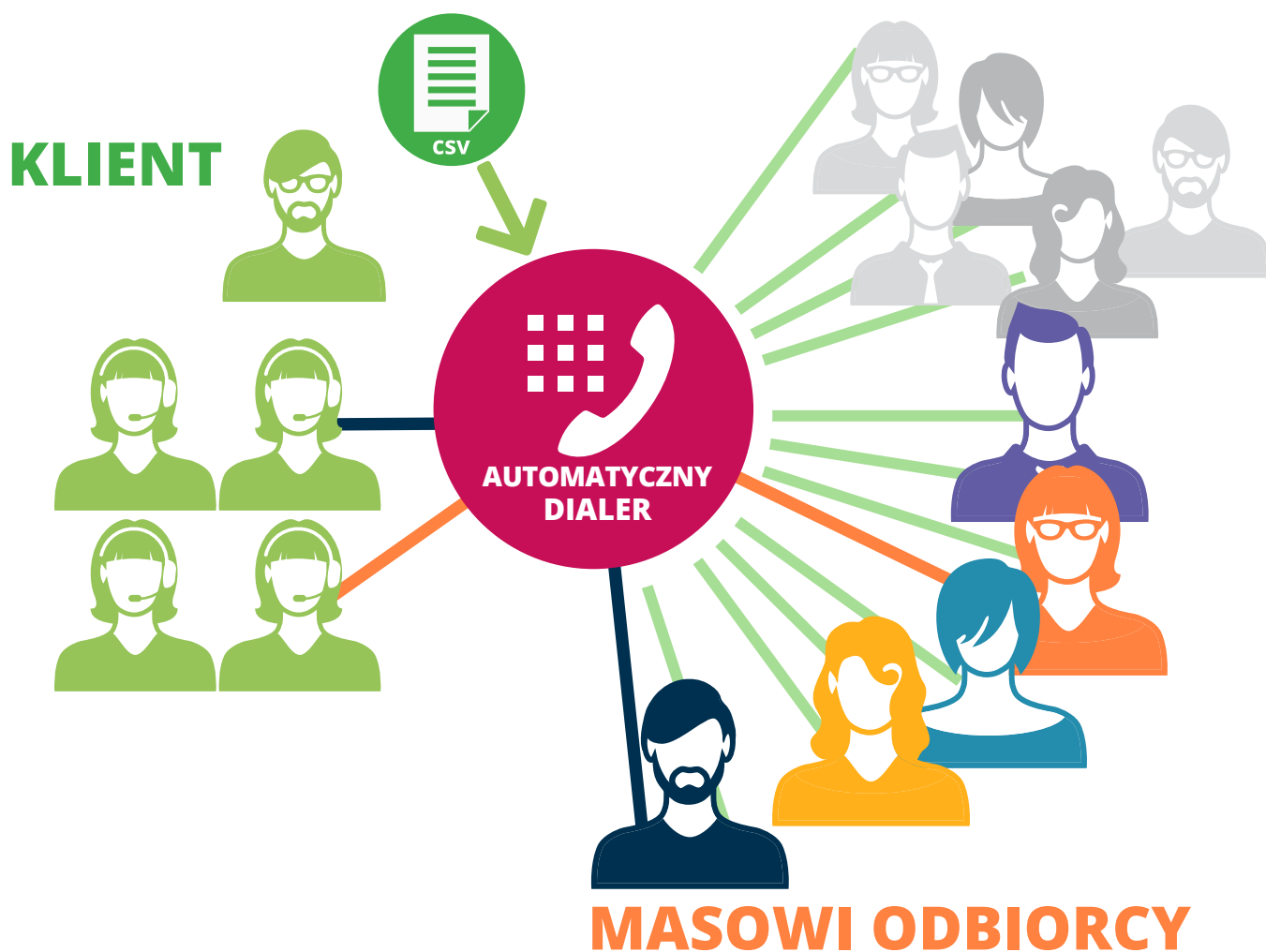
INFORMACJE OGÓLNE

Automatyczny DIALER jest usługą telekomunikacyjną (USŁUGA) świadczoną przez MATERNA Communications Sp. z o.o. (MATERNA) na rzecz Klientów korporacyjnych (Klient).

Polega ona na zautomatyzowanym masowym zestawianiu połączeń telefonicznych pomiędzy odbiorcami końcowymi a pracownikami (Agent) Klienta (patrz ilustracja).

Zaletą Automatycznego DIALERA jest łatwość wdrożenia i użytkowania przez Klienta. Usługa nie wymaga integracji z infrastrukturą Klienta – Agenci muszą jedynie być dostępni pod wskazanymi numerami telefonicznymi, stacjonarnymi lub komórkowymi, w Polsce lub na świecie.

W praktyce uruchomienie komercyjnej usługi zajmuje wraz z testami do 5 dni roboczych, a całość realizacji technicznej leży po stronie MATERNA.



Funkcjonalność usługi

- Usługa jest w całości utrzymywana przez MATERNA w ramach jej zasobów teleinformatycznych. Komunikuje się ona z Agentami Klienta za pomocą połączeń głosowych wdzwanianych (komutowanych, lub opcjonalnie VoIP z SIP). Administrator Usługi – wyznaczony pracownik Klienta, sam planuje kampanię telefoniczną, tzn. określa ilość dedykowanych Agentów oraz importuje plik z numerami telefonów, które Usługa musi skontaktować.
- System w sposób automatyczny rozpoczyna zestawianie połączeń do numerów wskazanych w pliku (format .csv – do uzyskania przy zapisywaniu min. w programie MS Excel) i – jeśli połączenie dojdzie do skutku – łączy się z wolnym Agentem przekazując połączenie. Agent jest informowany komunikatem głosowym o numerze telefonu osoby lub numerze sprawy (ogólnie: dowolny parametr identyfikujący rozmówcę), z którą będzie rozmawiał.
- W zależności od aktualnego stanu dostępności Agentów, Usługa podejmuje próby połączenia z kolejnymi numerami z pliku. Po zakończeniu całego procesu Usługa udostępnia raport, informujący o ilości wykonanych rozmów, czasie ich trwania i powodach nieudanych połączeń z końcowymi rozmówcami.
- W przypadku, gdy wybrany numer końcowy jest zajęty lub nie odbiera, wówczas Usługa uruchamia proces powtórek. Zgodnie z tym schematem wykonywane są kolejne próby połączenia, aż do wyczerpania zdefiniowanych ilości prób.

Szczegółowe funkcjonalności można podzielić na następujące grupy:

Obsługa połączeń z numerami końcowymi

Połączenia telefoniczne (alternatywnie VoIP) na numery stacjonarne i komórkowe w Polsce i za granicą

Definiowalna liczba jednoczesnych prób połączeń z odbiorcami (zależy od ilości dostępnych Agentów i poziomu zrealizowanych połączeń)

Mechanizmy powtórek (definiowana liczba powtórek)

Odtwarzanie zdefiniowanych automatycznych zapowiedzi głosowych, melodii

Automatyczne połączenie z agentem po zestawieniu połączenia lub

Opcjonalne połączenie z agentem po odegraniu komunikatu, lub po wybraniu określonej opcji na klawiaturze telefonu

Możliwość prowadzenia kilku akcji dzwonienia jednocześnie

Obsługa połączeń z agentami

Definiowana liczba Agentów, z którymi będą realizowane połączenia

Numer telefoniczny odbiorcy przekazywany w formie głosowej w celu identyfikacji odbiorcy. Możliwość integracji z systemami IT/Call Center Klienta

Łączenie z agentami przypisanymi dla wybranej akcji dzwonienia

Interfejs dla Operatora Usługi

Definiowanie dat i godzin prowadzonych akcji dzwonienia

Definiowanie numerów do skontaktowania- w formie pliku csv (np. MS Excel)

Definiowanie liczby dostępnych Agentów dla wybranej akcji dzwonienia

Raportowanie i rozliczanie Usługi

Raport automatyczny skojarzony z plikiem zawierającym numery do skontaktowania w formacie csv

Sumaryczny raport dot. wszystkich wykonanych akcji dzwonienia w danym okresie rozliczeniowym, np. po każdym miesiącu

Zastosowania

Automatyczny DIALER – jako usługa świadczona na rzecz Klienta korporacyjnego znajduje zastosowania w sektorach:

- ⊕ bankowym
- ⊕ telekomunikacyjnym
- ⊕ finansowym
- ⊕ ubezpieczeniowym
- ⊕ turystycznym

Przykład zastosowania Usługi w sektorze bankowym

Zadanie: kontakt Agenta bankowego z Klientami, którzy są trudno dostępni (tylko numer stacjonarny, ciągła zajętość linii, lub nieodbieranie połączeń) w celach sprzedaży dodatkowych usług.

Użyta usługa MATERNA: Automatyczny dialer.



Przebieg realizacji:

- ✓ Automatyczny dialer został skonfigurowany na wydajność 50 jednoczesnych prób połączeń, z dostępnością do 25 Agentów.
- ✓ Jednocześnie prowadzonych jest kilka akcji dzwonienia – do oddzielnych baz, z różnymi zapowiedziami głosowymi.
- ✓ Dla każdej z nich Usługa zestawia połączenia z dedykowanymi dla danej akcji Agentami.
- ✓ Żadna inwestycja w infrastrukturę, lub integracja z IT Klienta nie była konieczna.

Rezultat: Kampania została przeprowadzona ze skutecznością 30% wykonanych rozmów.

Opis przykładowego wdrożenia na stronie www.materna.com.pl/pl/a/sygma-banque



Zapraszamy do kontaktu
tel.: 800 889 904
tel.: 22 843 49 19
e-mail: BOK@mProfi.pl
www.mProfi.pl