

SEVENET

REAL TIME DIALER



WWW.SEVENET.PL

WYZWANIE

Kampanie wychodzące (outbound) w Contact Center mogą mieć różną specyfikę. W większości są one nastawione na maksymalizację skutecznych połączeń wychodzących (np. kampanie sprzedażowe bądź windykacyjne). Czasami dodatkowym wymaganiem jest krótki czas wydzwonienia kontaktu od momentu jego przekazania do Dialera. Sevenet Real Time Dialer to komponent służący do wydzwaniania połączeń w ramach kampanii outbound w czasie rzeczywistym.

SEVENET

WIEDZA | DOŚWIADCZENIE | ŚWIADOMOŚĆ

Rozwiązanie doskonale sprawdza się w każdej sytuacji, w której klient oczekuje na połączenie po wykonanej przez siebie czynności (np. zgłoszenie prośby o pomoc podczas wypełniania formularza, składanie wniosku on-line o kredyt czy też autoryzacja dostępu do aplikacji mobilnej). Po przekazaniu kontaktu do dzwonienia, jest on natychmiast przekazywany do warstwy telefonicznej w celu nawiązania połączenia z klientem. Po uzyskaniu połączenia jest ono kierowane do IVR, gdzie może odbywać się jego dalsza obsługa w formie self-service, bądź bezpośrednio do agenta.

NAJWAŻNIEJSZE FUNKCJE

- Automatyczne wykonywanie połączeń wychodzących,
- Optymalizacja procesu dzwonienia (tak aby połączenie zostało wykonane w ciągu konfigurowalnej liczby sekund od przekazania kontaktu do dzwonienia),
- Rozpoznawanie statusu połączenia telefonicznego (czyli zajętości lub braku odbierania połączenia) przez klienta,
- Możliwość usunięcia kontaktu z kolejki dzwonienia,
- Wysyłanie powiadomień w przypadku przekroczenia czasu dzwonienia kontaktu,
- Transfer zestawionego połączenia do IVR bądź agenta wraz z przekazaniem kontekstu połączenia.

DODATKOWO

- Aplikacja SeveNet Real Time Dialer jest kompatybilna z CCE 10.5+,
- Rozwiązanie dostępne zarówno w chmurze jak i on premise,
- Wsparcie dla RODO (GDPR),
- Rozwiązanie działające w trybie High-Availability (HA),
- Rozwiązanie dostępne w pakiecie Sevenet CC Application Suite.

