



*Современная телефония
для успешного бизнеса*

Система массового
автоматического обзвона

Dialer

Контакт центр



Dialer. Что это и как это работает?

Автообзвон – это приложение для автоматического обзвона клиентов/покупателей по списку.



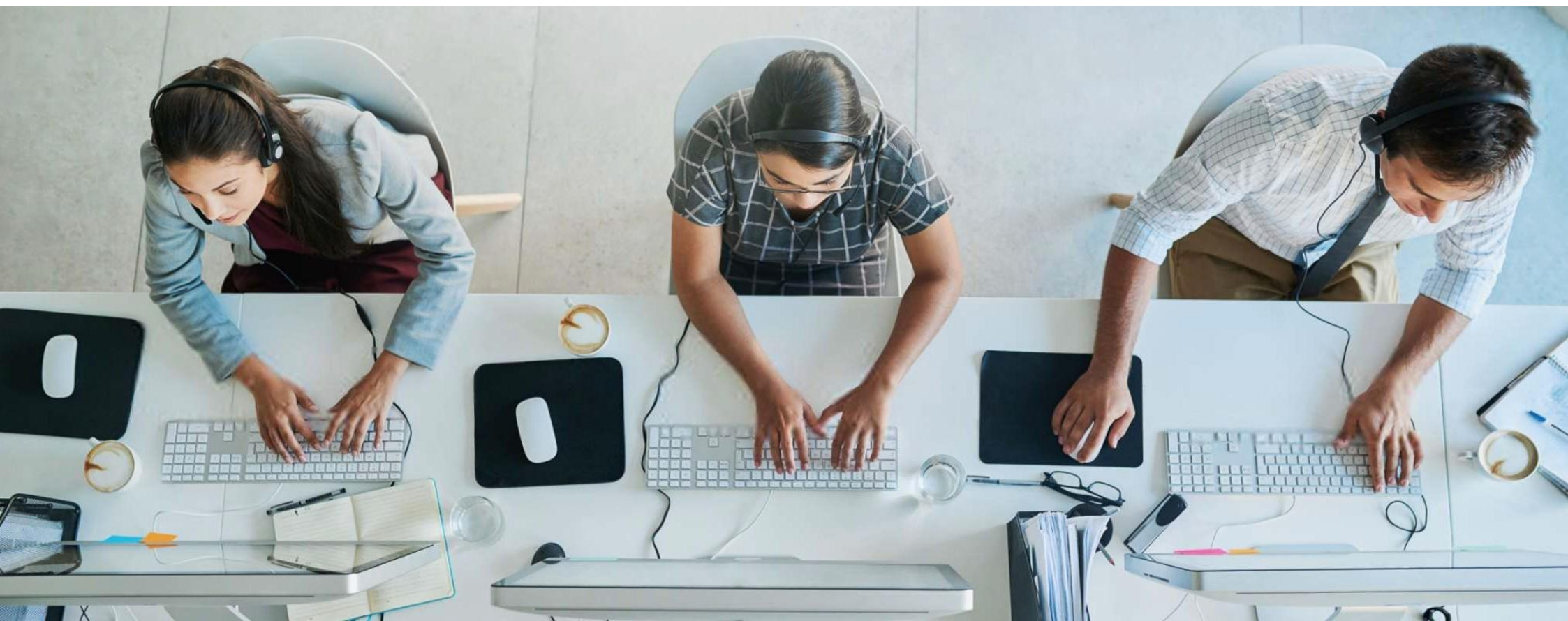
компонент бизнес-телефонии, который по списку телефонных номеров совершает **автоматический дозвон** и проигрывает звуковой файл либо соединяет с оператором (сотрудником) в режиме реального времени



позволяет вам совершать звонки в **автоматическом** (без участия операторов) или полуавтоматическом режимах



помогает оптимизировать задачу совершения однотипных звонков, ускорив работу компании и **оптимизировать расходы** на совершении звонков



Для кого создавался Dialer и в каких случаях особенно полезен

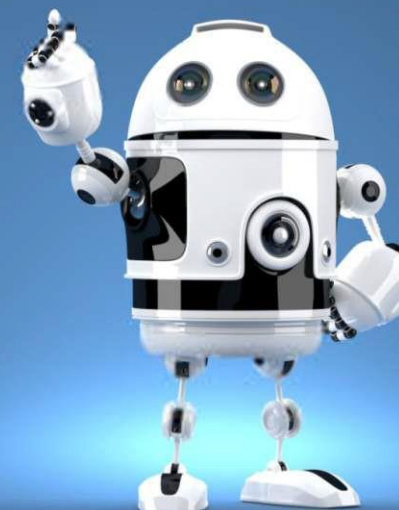
Мы знаем, что ежедневно приходится делать Вам лично (или вашим менеджерам):

- обзванивать потенциальных клиентов с предложением услуг или продуктов
- Уведомлять о профилактических работах и связанных с этим перерывах в обслуживании или сбоях в работе оборудования
- информировать о новых акциях и тарифах
- предупреждать о необходимости оплаты счета или долга
- поздравлять с праздниками
- обзванивать клиентов с напоминанием о сроке платежа или о просроченной задолженности
- делать холодный обзвон по списку
- Организовывать мероприятия (тренинги, праздники, др.)
- обзванивать в режиме "обратного звонка" (call-back)...

Уверены, это далеко не полный список дел, связанных с обзвоном.

Dialer создан для компаний, в принцип работы которых положены 3 «если»:

- ✓ если Ваш бизнес связан с постоянным обзвоном клиентов
- ✓ если Вам важно быстро и эффективно обслуживать клиентов
- ✓ если Вы хотите уменьшить рутинные процессы внутри компании



Преимущества



Сотрудники не тратят времени на набор номера и ожидание ответа клиента.



Сотрудники не делают перерывов между звонками.



Сотрудники звонят строго по расписанию по базе, которую загрузил руководитель.



Руководитель видит и управляет обзвоном клиентов в реальном времени.



Холодных продаж по телефону становится больше



Клиентов – много, Dialer – один!

К какой категории можно отнести вашу компанию?
(нужное отметить)

- интернет-магазины
- аутсорсинговые контакт-центры
- биржевые компании (forex)
- коллекторские фирмы
- службы поддержки, организаторы мероприятий
- транспортные компании
- государственные компании (водоканалы, ЖЕКи, Облэнерго и проч.)

Вне зависимости от вашей специфики мы предлагаем неизменно высокий результат:

75% **увеличение продуктивности колл-центра**
За счет отсутствия простоя операторов, гибкие карточки клиента, автоматические перезвоны

70% **увеличение нагрузки отдела продаж**
За счет автоматизации процесса исходящих обзвонив

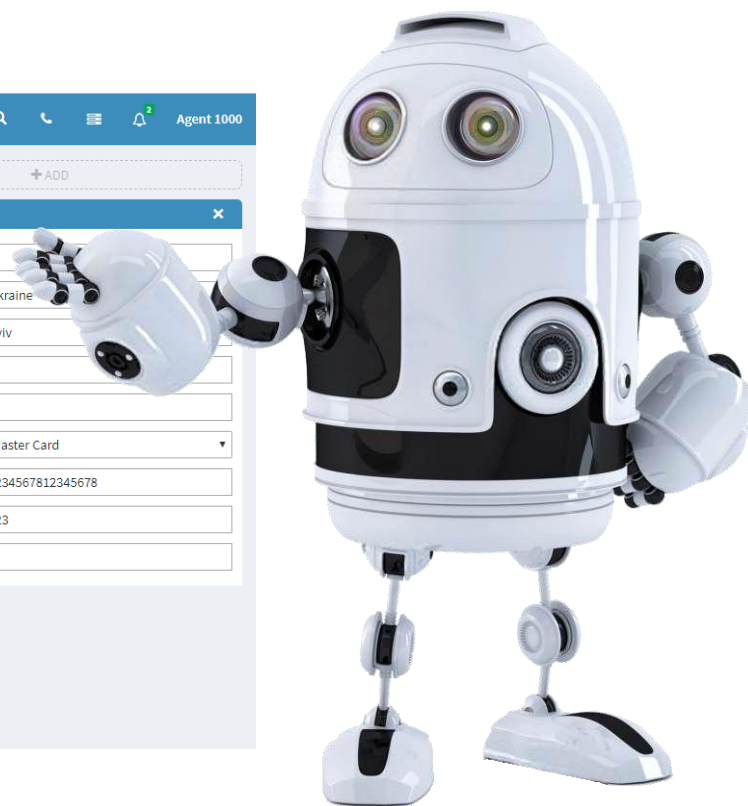
50% **рост числа обработанных звонков**
За 8 часов операторы могут обработать около 200 звонков



Dialer: для операторов

- набор клиентов из базы через веб-окно
- просмотр информации о клиенте (имя, телефон, комментарии и т.д.)
- открытие собственных веб-страниц (CRM) с данными о клиенте во время звонка
- выбор в рабочем окне Код Паузы, когда оператор недоступен
- управление уровнем громкость и полное ее выключение
- отображение статусов других работников call-центра
- создание звонка прямо из окна браузера
- быстрое завершение вызова с назначением статуса звонка (Горячая клавиша)
- ручной набор с предварительным просмотром карточки клиента
- автоматический набор номера клиента до фактического ответа
- опеределение клиента по входящему номеру телефона

Рабочее место оператора



Dialer: для операторов

0984428177
Евгений Иванов
Время звонка: 00:02

Выкл. звук Запись

Парковка Перевод

Web Форма 1 Web Форма 2

Положить трубку

Окно оператора Сценарий

Добрый день, меня зовут [свое имя], компания Айпител, облачная система автообзвона. Подскажите, пожалуйста, как я могу поговорить с тем, кто отвечает у вас за телефонию: со специалистом по телефонии, или с руководителем отдела продаж, или директором? Мы хотим подключить вам на бесплатный тест программный комплекс для автообзвона и нужно с ним это обсудить.

Это я ЛПР

ЛПР сейчас нет или недоступен/недоступна

Нет, не надо

Вопросы и возражения - записывать их все

Называет время

+ ADD

CREDITCARD ✕

NAME	<input type="text"/>
ADDRESS	Ukraine
CITY	Kyiv
STATE	<input type="text"/>
ZIP	<input type="text"/>
TYPE	Master Card

Выберите статус звонка

A - Автоответчик	B - Занят
CALLBK - перезвонить позже	DC - Номер отключен
DNC - Не Зонить	Fax - Факс
N - Нет ответа	NI - Не заинтересован
SALE - Продажа	XFER - Вызов переадресован
Встреч - Договорились о встрече	Счет - Выставлен счет

Остановить звонки

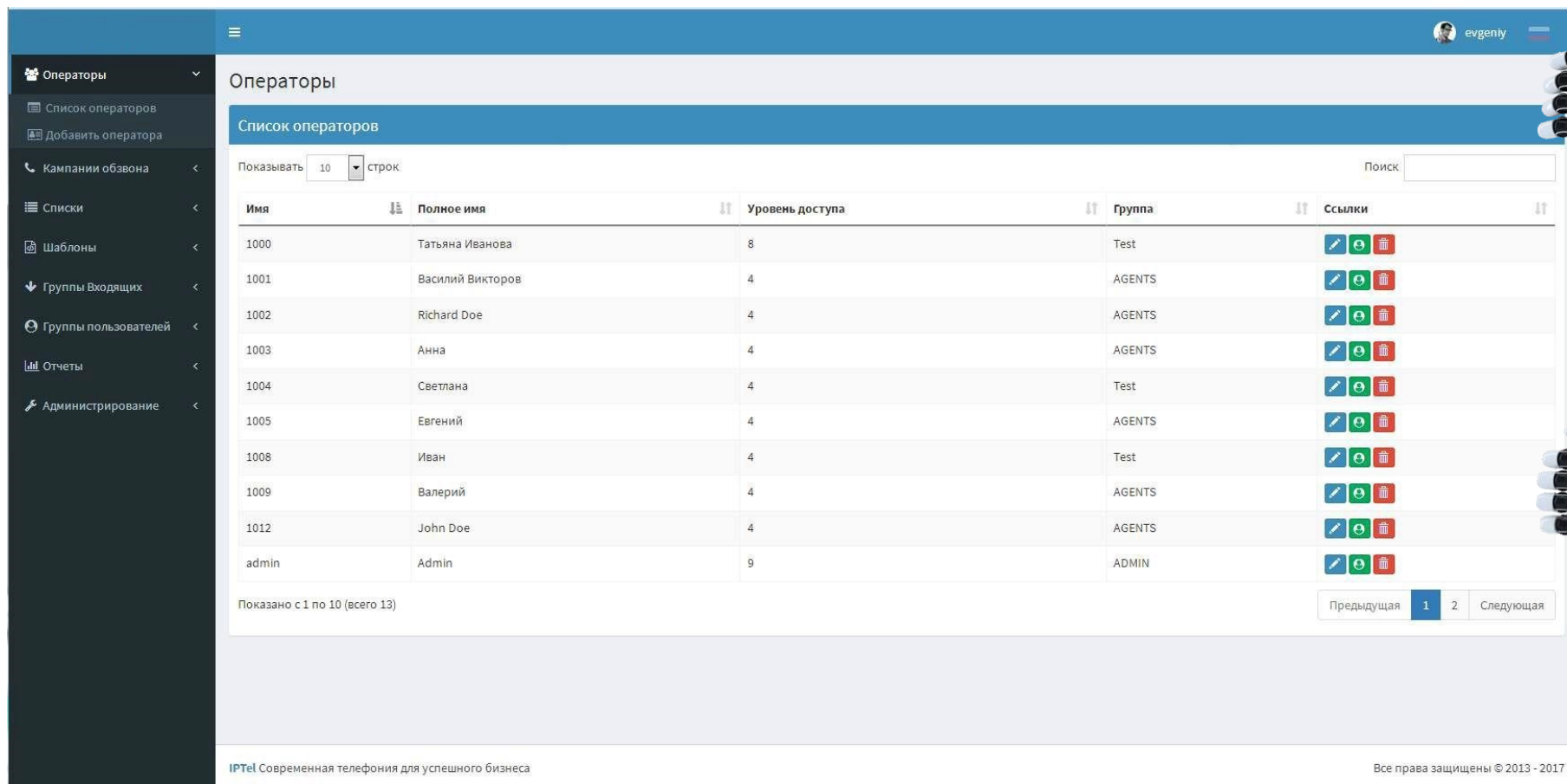
Подтвердить



Dialer: для менеджеров и/или супервизоров

- прослушивание разговоров операторов
- возможность подсказок (суфлирования) менее опытным операторам
- создание разговора с оператором и клиентом
- изменение очереди для оператора
- возможность назначать обратный звонок по расписанию для любого свободного оператора или определенного

Интерфейс для менеджера



Операторы

Список операторов

Показывать 10 строк

Имя	Полное имя	Уровень доступа	Группа	Ссылки
1000	Татьяна Иванова	8	Test	✎ 🔄 🗑️
1001	Василий Викторов	4	AGENTS	✎ 🔄 🗑️
1002	Richard Doe	4	AGENTS	✎ 🔄 🗑️
1003	Анна	4	AGENTS	✎ 🔄 🗑️
1004	Светлана	4	Test	✎ 🔄 🗑️
1005	Евгений	4	AGENTS	✎ 🔄 🗑️
1008	Иван	4	Test	✎ 🔄 🗑️
1009	Валерий	4	AGENTS	✎ 🔄 🗑️
1012	John Doe	4	AGENTS	✎ 🔄 🗑️
admin	Admin	9	ADMIN	✎ 🔄 🗑️

Показано с 1 по 10 (всего 13)

Предыдущая 1 2 Следующая

ИPTel Современная телефония для успешного бизнеса

Все права защищены © 2013 - 2017

Интерфейс для менеджера

- Онлайн мониторинг операторов
- Отчет по паузам
- Детальный отчет по нагрузке на операторов
- Статистика оператора
- Статус оператора
- Отчет о входящих звонках
- Отчет о звонках Кампании
- Данные Списков
- Администрирование

Avail Only: Y

Обрыв/Ответ: 60 / 1033

Звонков сегодня: 1703

Метод обзвона: RATIO

Порядок: DOWN

Обнов./Обр. звонок: 0 / 0

Обрыв %: 4.00 %

CONTACT: 244

NCONTACT: 669

SALE: 0

SYSTEM: 789

1 **Акт. звонков**

1 **Сейчас звонят**

0 **Звонков ожидают операторов**

7 **Опер. в сети**

3 **Опер. в разговоре**

0 **Опер. в ожидании**

2 **Опер. на паузе**

Телефон	Оператор	ID сессии	Статус	Время	Кампания	Звонки	Группа Вх.
1000	1000 - Татьяна Иванова	8601002	ACTRHN	0:00:14	Обзвон лидам Украина	58	
1001	1001 - Василий Викторов	8601003	PAUSED	0:04:00	Обзвон лидам Украина	136	
1002	1002 - Анна Кожухарь	8601005	PAUSED	0:00:14	Обзвон лидам Украина	83	
1003	1003 - Виктор Смирнов	8601004	INCALL	0:00:06	Обзвон лидам Великобритания	133	
1004	1004 - Светлана Матиос	8601000	INCALL	0:00:00	Обзвон лидам Великобритания	116	
1005	1005 - Ричард До	8601006	ACTRHN	0:01:28	Обзвон лидам Великобритания	0	
1008	1008 - Алан Мур	8601001	INCALL	0:00:17	Обзвон лидам Великобритания	149	

Ожидают звонка	В разговоре	На паузе	Указ. статуса
Ожидают звонка > 30 сек	В разговоре > 30 сек	На паузе > 10 сек	Указ. статуса > 15 сек
Ожидают звонка > 1 мин	В разговоре > 2 мин	На паузе > 1 мин	Указ. статуса > 3 сек
Ожидают звонка > 2 мин	В разговоре > 10 мин	На паузе > 5 мин	Указ. статуса > 1 мин
Код Паузы		Проблемы с телеф.	



Dialer: создание кампаний обзвона и типы кампаний



Исходящий обзвон без участия оператора

Суть: предоставление уже существующим клиентам некоторой информации индивидуального или общего характера

Пример: обзвон должников и проговаривание суммы, уведомление о технических работах.



Исходящий обзвон с участием оператора. Обзвон с резервированием оператора*

Суть: в данном режиме оператор закрепляется системой еще до начала вызова и ожидает соединения с клиентом. Возможность предварительного показа карточки клиента, для подготовки к предстоящему звонку.



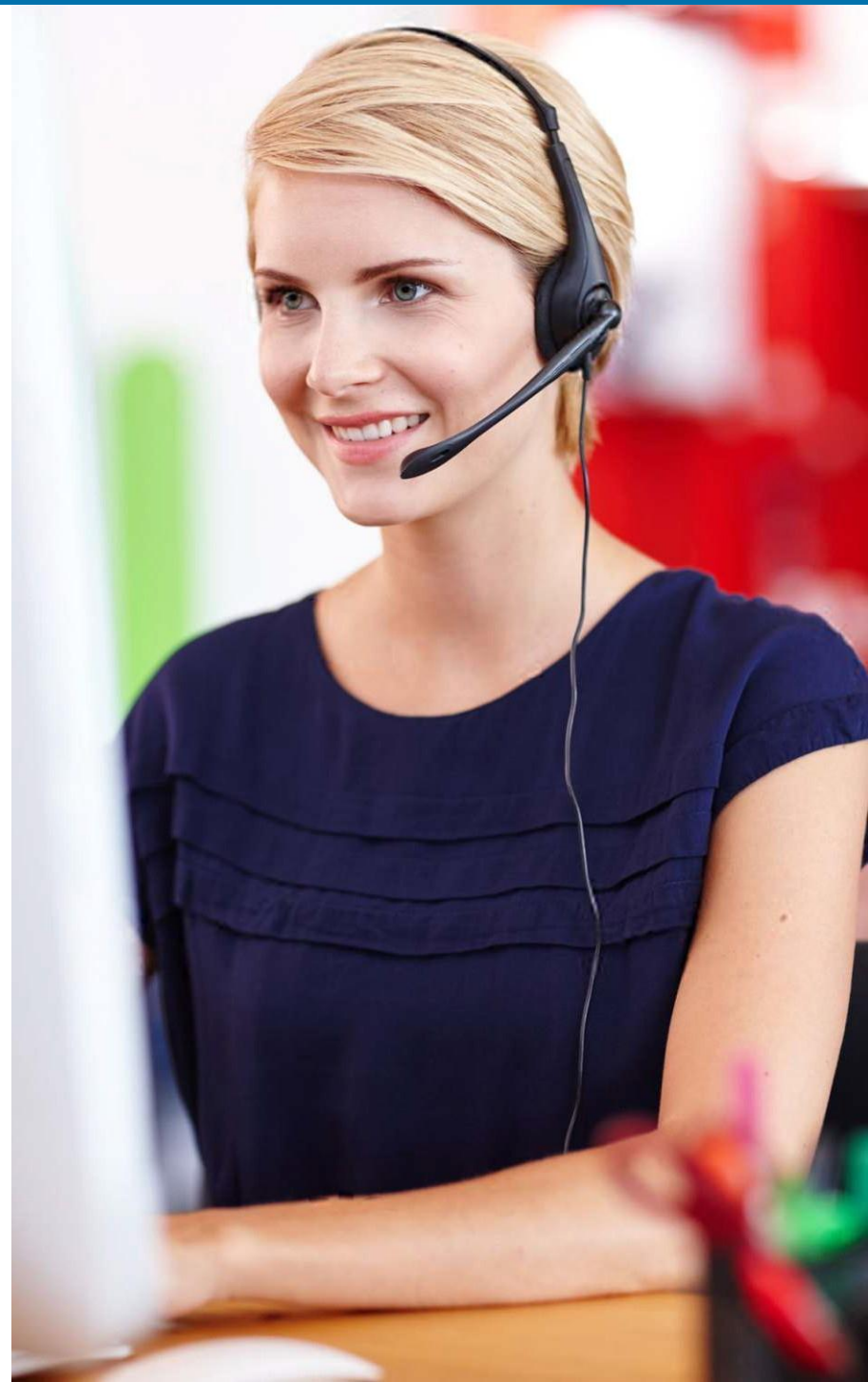
Исходящий обзвон с участием оператора. Предиктивный обзвон

Суть: в этом случае резервирование оператора не происходит, т.е. оператор подключается к вызову только в тот момент, когда клиент ответил.

Звонок в системе предиктивного обзвона инициируется системой автоматически на основании различных настраиваемых критериев.

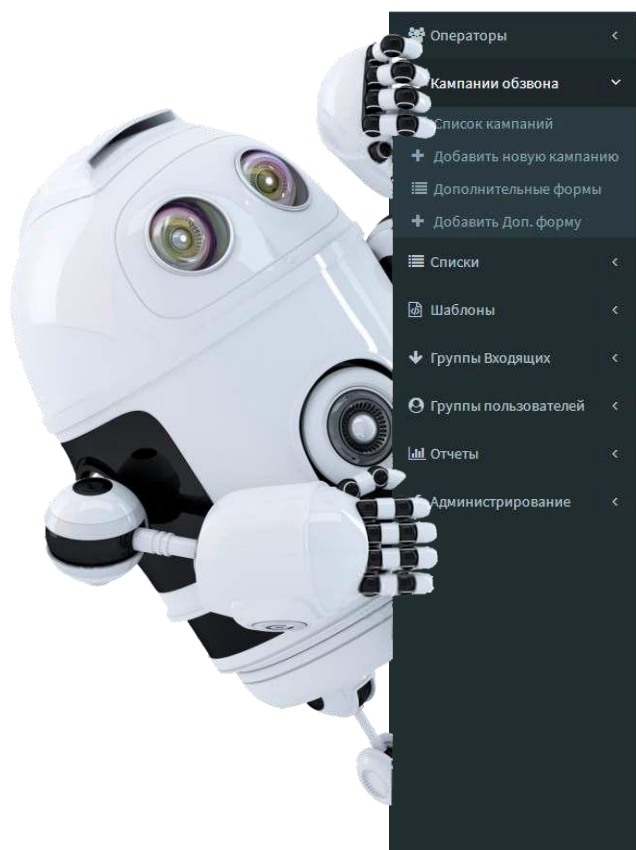
В режиме Predictive Dialling (Adaptive Mode) оператор огражден от непроизводительных вызовов. Он подключается к соединению только в том случае, если на него ответил абонент.

**В режиме с последовательным перебором номеров (progressive dialling) система совершает серию исходящих вызовов до тех пор, пока не установит соединение с клиентом, и только в момент соединения будет подключен оператор.*



Dialer: настройка и возможности кампаний

- создание кампании в автоматическом обзвоне с проигрыванием простого IVR и переводом на оператора
- возможность смешанных (Входящих и исходящих) кампаний для участия в обзвоне и приема входящих звонков
- DNC-списки, которые могут быть созданы и установлены системно и для отдельной кампании
- собственные запросы к базе данных в кампании для обзвона
- загрузка собственной музыки в ожидание и приветствия для входящих кампаний
- настройка уровней доступа к каждой кампании для операторов и менеджеров



Изменить Кампанию 'Test Campaign'

Основные настройки Лиды и Списки **Настройки обзвона** Сценарии и Записи Обработка вызовов Перевод звонка Системные настройки Дополнительные настройки

Статусы Кампании

CALLBK	Обратный вызов отл	
DROP	Agent Not Available	
NEW	New Lead	
N	Нет ответа	
NA	No Answer AutoDial	

КомОтд - папапапппппа

Добавить

Метод обзвона

Выберите метод обзвона для просмотра дополнительных настроек

Предиктивный Обзвон

Ручной обзвон

Прогрессивный обзвон

Просмотр по умолчанию

Да

Время просмотра, сек

10

Dialer: интерфейс кампаний и отчетность

admin

Сценарии

Список Сценариев в Системе

Показывать 10 строк

Название	Описание	Ссылки
IPTELEPH - IP telephony course	IP Telephony Course	✎ ✖
NEW_SCRIPT - Новый Сценарий	Новый Сценарий	✎ ✖
TEST - IP телефония	Курсы по IP телефонии	✎ ✖
TESTSCRIPT - testScript	Сценарий обзвона клиентов на обучение	✎ ✖

Показано с 1 по 4 (всего 4)

Предыдущая 1 Следующая

admin

Отчет о звонках Кампании

Введите данные для отображения отчета

Даты: 08/01/2017 - 08/30/2017

Кампании: Все Кампании, Cold1 65, English CA+AU, Europe1

Дополнительные настройки:

- Включая статистику по Входящим/Closer
- Использовать Лог оператора для статистики
- Группировать звонки по доп. данным

Подтвердить

Общее Статусы Время операторов в Кампании График

Звонки за 2017-08-01 - 2017-08-30

Время	Кампания 1 (Зеленая)	Кампания 2 (Красная)
08:00	10	5
09:00	100	20
10:00	180	30
11:00	80	25
12:00	180	30
13:00	10	10
14:00	150	25
15:00	180	30
16:00	50	20
17:00	150	30
18:00	10	5
19:00	5	2

IPTEL Современная телефония для успешного бизнеса

Все права защищены © 2013 - 2017

Все права защищены © 2013 - 2017



Dialer: полезные возможности



Умная система:

- Все звонки и статусы заносятся в систему
- «Парковка» клиента на заранее подготовленную музыку в ожидание
- Отправка сброшенных звонков на голосовую почту, очередь или оператора
- Автообзвон и отправка звонка на свободного оператора
- Перенаправление звонков на другого оператора с комментарием
- Обратный звонок по расписанию



Запись:

- Запись или отмена записи разговора во время звонка
- Автоматическая запись всех звонков



Мониторинг и отчетность:

- Доступны онлайн-мониторинг и общие отчеты
- Окно для отслеживания событий работы в режиме реального времени



Другое:

- Маршрутизация звонков на основании рейтинга (уровня квалификации) операторов
- Настройка уровней доступа к каждой кампании для операторов и менеджеров
- Определение времени "передышки" для оператора между активными звонками
- Есть возможность использовать несколько серверов для балансировки нагрузки
- Трехсторонние конференции
- Удаленное подключение операторов с телефоном (софтфоном) и веб-браузером
- Широковещательные обзвоны покупателей с проигрыванием сообщения (аудиозаписи)



Интерфейс настраиваемого обратного звонка по расписанию

Выберите дату обратного вызова

15.12.2018 14:39

← декабрь 2018 →

пн	вт	ср	чт	пт	сб	вс
26	27	28	29	30	1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
31	1	2	3	4	5	6

Звонить после 19:00

И вызов

⌚

Выберите дату обратного вызова

15.12.2018 14:39

↑

14 : 39

↓

Звонить после 19:00

И вызов

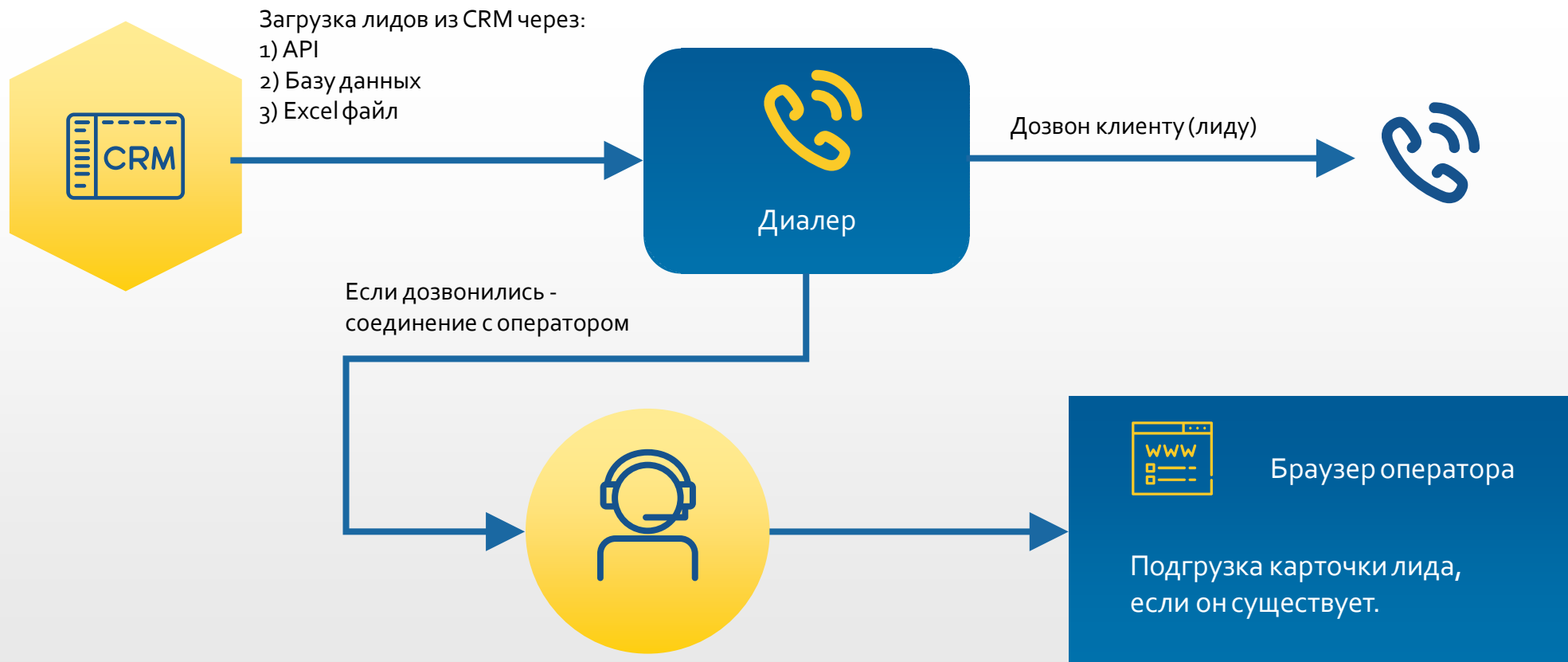
Обратный звонок по расписанию:

- может быть направлен в общую очередь
- прикреплен к конкретному сотруднику, при этом система сама уведомит, когда приходит время звонка.



Интеграция с CRM-системами

- ✓ Отображение карточки клиента при звонке
- ✓ Возможность загрузки или выгрузки лидов из CRM
- ✓ Автоматическое открытие карточки клиента в интерфейсе CRM
- ✓ Создание нового контакта при отсутствии телефонного номера в системе



Крупнейшие клиенты и что сделано



Cartrack (cartrack.com)

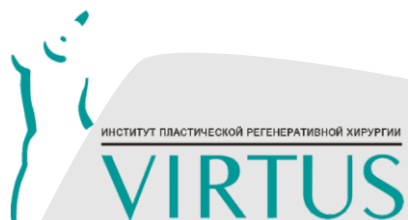
- единая телефонная сеть из 24 IP АТС и 2 Call центров
- 20 стран мира
- 250 сотрудников
- более 10000 звонков в день



Transship (transship.ua)

лидер по обработке грузов на рейдах Азово–Черноморского бассейна.

- связь аналоговой АТС Panasonic с IP телефонией



Клиника пластической хирургии и косметологии Виртус (virtus.ua)

- модернизация старой аналоговой АТС на 45 телефонов
- интеграция CRM для больницы с телефонией
- связь 2 филиалов больницы в одну телефонную сеть



Sunpro (www.sunpro.com)

Лидер по переработке подсолнечника южного региона Украины

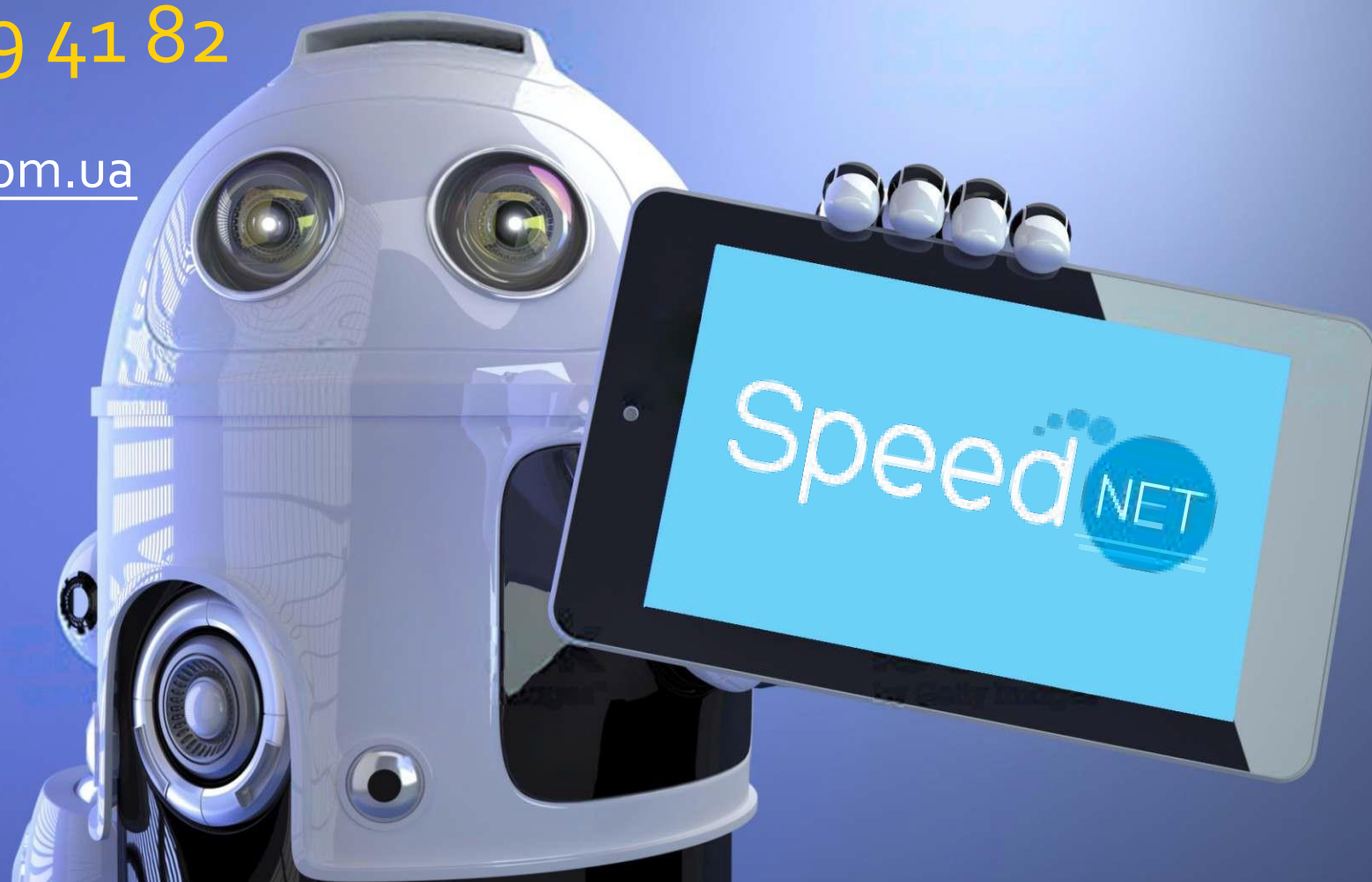
- внедрение современной IP АТС на 40 рабочих мест



*Современная телефония
для успешного бизнеса*

 +380 (48) 759 41 82

 sales@speednet.com.ua



<https://speednet.od.ua/>