



Samsung Contact Centre Automated Diallers

SAMSUNG

Streamline outbound calling.

Med Samsung Contact Centre Progressive och Predictive Dialler kan callcenterpersonalen ägna mer tid åt kundkontaktarna och lägga mindre tid på själva ringandet. De automatiska uppringningssystemen innehåller många funktioner som är enkla att använda och ställa in – och bidrar till betydande förbättringar både för personalen och företagets resultat.

Två varianter: pgressiv eller prediktiv

Prediktiv – är den mest effektiva metoden för okomplicerade kampanjer, till exempel för varuförsäljning.

Denna funktion kopplar upp samtalen så snart en agent avslutat föregående transaktion. Uppringningstakten är reglerad och justeras automatiskt för att upprätthålla en aktivitetsnivå som är synkroniserad med beräknad personaltillgänglighet. Den här uppringningsmetoden resulterar i färre "övergivna" eller "tysta" samtal (dvs. att kunderna blir uppringda även om inga agenter är lediga just då).

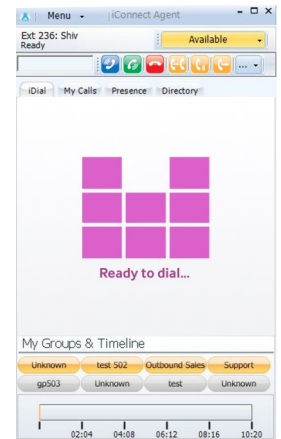
Progressiv – eliminerar tysta samtal i enlighet med Ofcom-regelverket från 2011, men är ändå en mycket produktiv metod.

Så snart en agent indikerat att han/hon är redo för ett samtal skickas information om nästa samtal till agenten och numret rings upp direkt. Samtal som inte "går fram" kopplas automatiskt bort med en gång, medan samtal "utan svar" kopplas bort efter ett fördefinierat antal sekunder.

Kunder har rapporterat en ökning på upp till 70 % för utgående samtal i genomsnitt per dag efter det att de börjat använda Contact Centre Automated Progressive Dialler.

Funktionsöversikt

- Helautomatisk uppringning, Progressive eller Predictive.
- Lätt att konfigurera och ändra inställningar.
- Dela upp en kampanj på valfritt antal agenter.
- Anpassa uppringningen genom att styra efterbehandlingskoder/ efterbehandlingstider/max. ringtid/ antal återuppringningar/tid mellan återuppringningar.
- Logga in på ofullständiga kampanjsamtal.
- Schemalägg återuppringningstider för att undvika missade samtal. Schemalägg datum och tid samt agent.
- Använd uppringningsprofiler för att styra när samtal ska ske under dagen/kvällen, för att anpassa samtalskampanjer till resurser och/ eller kundtyper.
- Importera extra användardefinierade fält till kontakter (funktion tillgänglig under samtal).
- Agent kan pausa/fortsätta kampanj när som helst.
- Importera kontaktuppgifter från csv - eller Excel-filer genom att dra och släppa dem med musen. Slå ihop data och hantera dubletter.
- Statistiktavla över aktiva kampanjer med agentstatus och kampanjstatistik.
- Ledningsrapportering för uppföljning av resultat.
- Skalbart (enda begränsning är företagets telefonväxel).



Viktiga fördelar

- **Lättanvända, tidsbesparande och produktivitetshöjande.** Personalen kan:
 - hantera fler samtal.
 - ta emot samtalsinfo när den behövs, i stället för att leta efter nästa samtal.
 - undvika spiltid i väntan på svar.
 - undvika manuella feluppringningar.
 - undvika missade återuppringningar.
- **Underlättar för både chefer och agenter.** Enklare samtalshantering bidrar till större arbetstillfredsställelse.
- **Uppfyller gällande lagar och regler.**



Samsung Contact Centre Automated Diallers

SAMSUNG

Streamline outbound calling.

Funktionsöversikt	Samsungs automatiska uppringningslösningar
Helautomatisk uppringning	J
Progressiv (indikation att agent är klar för samtal)	J
Prediktiv (baserat på att agent beräknas vara klar för samtal)	J
Lätt att ställa in och ändra samtalsmönster	J
Mix av ingående och utgående samtal	J
Obegränsat antal köer och kampanjer	J
Dela upp en kampanj på valfritt antal agenter	J
Anpassa uppringningen genom att styra efterbehandlingskoder/efterbehandlingstider/max. ringtid/antal återuppringningar/tid mellan återuppringningar (prediktiv uppringning).	J
Schemalägg återuppringningstider, för att undvika missade samtal. Schemalägg datum och tid samt agent.	J
Automatiskt och manuellt schemalagda återuppringningar	J
Import av användardefinierade fält till kontakter möjlig under samtal	J
Stöd för upp till tre nummer per kontakt	J
Agent kan pausa/fortsätta kampanj när som helst	J
Statistiktavla över aktiva kampanjer med agentstatus och kampanjstatistik	J
Omfattande ledningsrapportering av resultat	J
Skalbart (enda begränsning är företagets telefonväxel).	J
Möjlighet att exportera data till externt rapportsystem	J
Importerera data från CSV- eller SQL-databaser	J
Slå ihop data och hantera dubletter	J
Anslut direkt till en SQL-databas	J*

Smidig integrering

Modulerna Samsung Business Reporting, Contact Centre Reporting, Contact Centre Agent, Automated Dialling och Call Recording är fullt integrerade för att ge ditt företag en heltäckande och lättanvänd uppsättning verktyg som effektiviserar arbetet i ditt företag.

* Kräver fackkunnig assistans

Kräver licens för CTI-server (5 användare inkluderade) och PBX TAPI-licens

Minimisystemkrav:

- Dual Core PC, 3,0 GHz eller snabbare
- Windows XP / 7 / 8 Professional, Vista Business, Server 2008
- 4 GB RAM, 2 GB fritt hårddiskutrymme (en partition)