

Презентация по современным
решениям для Контактных Центров

FLEX DIALER



KOIR FLEX

We improve your business



FLEX Dialer – Outbound solutions

<https://koirflex.az>

FLEX Dialer

Краткий обзор продукта:

Мы предлагаем систему автоматического исходящего обзвона, которая позволяет разрабатывать статические и динамические исходящие кампании с использованием телефонных звонков, электронной почты и текстовых сообщений. Такие обзвоны можно использовать для информирования клиентов о необходимости уплаты взносов, напоминания об оплате счетов, предупреждения о кредитном мошенничестве, предоставления информации о состоянии счетов и заказов, проведения рекламных акций, анонсирования новых продуктов.



FLEX Dialer

Краткий обзор продукта:

Наша система позволяет производить дальнейшее взаимодействие с клиентом при участии оператора контакт-центра. Т.е. клиенту можно проиграть информацию о новой кампании, а затем предоставить выбор соединения на оператора при необходимости получения дополнительной информации. Или к примеру, можно создать кампании с целью информирования клиентов о новых продуктах и услугах и создания новых или обновления существующих направлений продаж и услуг.



FLEX Dialer

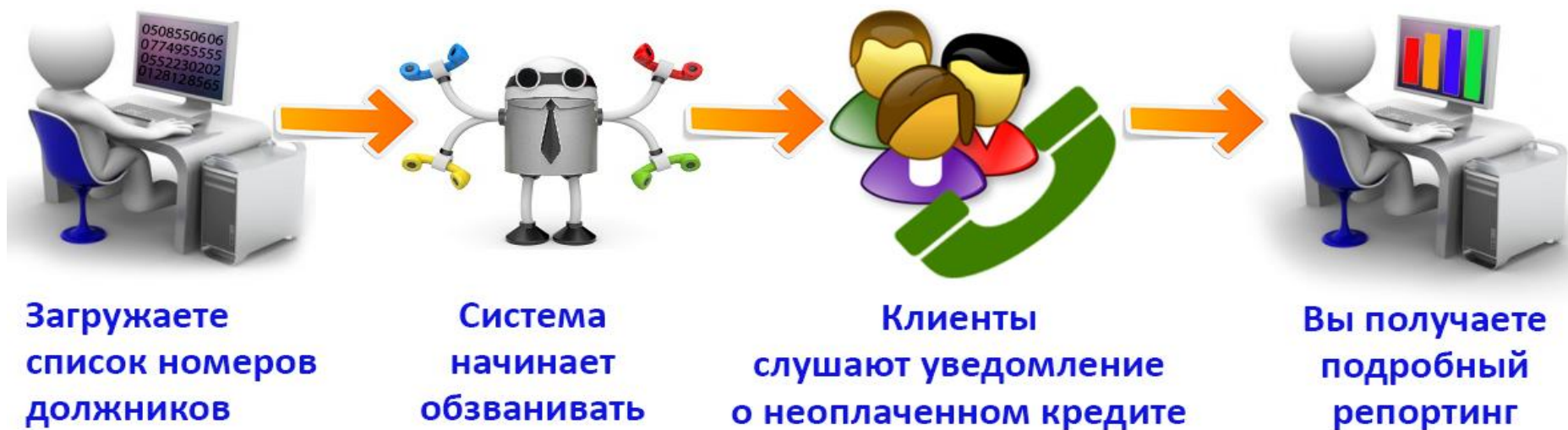
Краткий обзор продукта:



Супервайзеру достаточно создать список с номерами, загрузить в систему через графический интерфейс и запустить обзвон, нажатием кнопки "Run". Стратегии обзвона позволяют указывать различные параметры, такие как, количество попыток перезвона, в случае, если абонент не ответил, время между попытками. Наша система автообзвона в полной комплектации охватывает 300 абонентов одновременно. Операторам контактного центра необходимо несколько часов на то, что сервис выполняет за несколько минут. Мы можем звонить на городские и мобильные номера любого оператора.

FLEX Dialer

Простейший сценарий:



За сутки наша система может обзвонить 300 000 абонентов!

FLEX Dialer

Функциональность:

Функции системы:

1. Неограниченное количество языков.
2. Настройка различных сценариев и стратегий обзвона.
3. Подробная статистика по всем обзвоненным номерам.
4. Подробная статистика по опросам
5. Неограниченное количество попыток дозвона на один номер, если тот недоступен.
6. Одновременный базовый обзвон до 300 абонентов.
7. Интерактивное меню во время обзвона.
8. СМС и э-мейл рассылка.

Типы исходящего взаимодействия:

Приветствие новых клиентов	Опрос о качестве сервисов компании
Звонок с благодарностью VIP абонентам	Опрос о качестве продуктов компании
Напоминание об оплате, и сроках выплат	Статусы выполнения заказов, техподдержка
Промо акции, скидки новые услуги и сервисы	Продажи, реклама телемаркетинг

Рекламные кампании с помощью нашей системы позволят быстро уведомить о новой акции огромное количество абонентов. Пример: «Уважаемый абонент, Вам звонят из компании «Х». У нас есть специальное предложение для Вас. Ваш уникальный номер 0000. Назовите его в любом филиале нашей компании, и Вы получите 20% скидку на наши продукты. Для подробной информации мы можем соединить Вас с нашим сотрудником. Для этого нажмите клавишу 0».

При переводе звонка на сотрудника компании на мониторе всплывает карточка-подсказка, в которой указана информация об абоненте, либо сумма его долга. FLEX Dialer - это гарантированный обзвон проблемных заемщиков. В 95 % случаях они ответят, потому что с каждой новой попыткой в системе есть возможность изменения отображаемого номера.

Исходящий телемаркетинг – это возможность быстро провести опросы, используя многоуровневое меню. Пример: «Уважаемый абонент, Вам звонят из компании «Х». Не могли бы Вы ответить на несколько вопросов? Нажмите 1, если ДА». Клиент нажимает «1». Система начинает опрос. «Довольны ли Вы сервисом нашей компании? Нажмите 1, если ДА, и 2, если НЕТ». В зависимости от ответа клиента звучит следующий вопрос. По окончании кампании, супервайзер получает детальную картину в виде различных отчетов, что позволяет выполнить глубокий анализ данных, исходя из результатов обзвона.

FLEX Dialer

Унификация входящего и исходящего взаимодействия:

Упростить «дирижирование» взаимодействием Клиента и Организации на основе платформы Flex Dialer



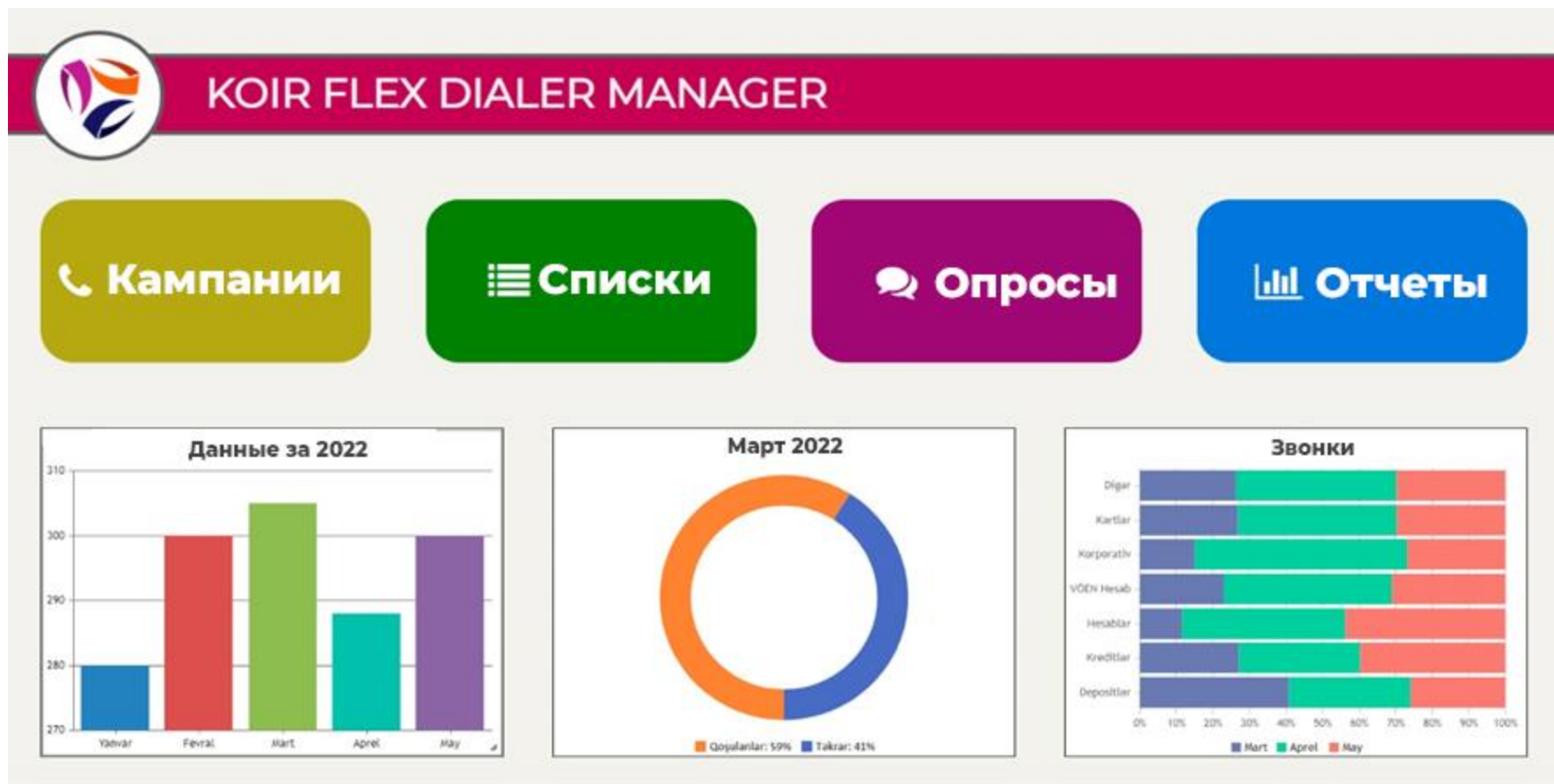
FLEX Dialer

Возможный сценарий взаимодействия с клиентом:



FLEX Dialer

Интерфейс рабочего приложения:



FLEX Dialer

Интерфейс рабочего приложения:



KOIR FLEX DIALER MANAGER

Доступные

Опрос качества

Депозиты

Кредиты

Отзывы

VIP услуги

СИМфония

Промо акция

Последние обзвоны

#	Кампания	Время начала	Завершено	Кол-во номеров	Ответов
1	Депозиты	07.06.2021 12:25	07.06.2021 14:40	125	118
2	Кредиты	07.06.2021 15:30	07.06.2021 16:37	140	138
3	Промо акция	04.06.2021 10:40	07.06.2021 12:23	212	198
4	Промо акция	04.06.2021 10:30	07.06.2021 12:51	123	120
5	Кредиты	03.06.2021 11:25	07.06.2021 14:55	131	131
6	Кредиты	02.06.2021 14:05	07.06.2021 17:03	170	168
7	Депозиты	01.06.2021 11:17	07.06.2021 12:58	203	200

FLEX Dialer

Интерфейс рабочего приложения:

ДОБАВИТЬ НОМЕР

Номер абонента

Выбор списка

Добавить

Загрузить из Excel

Все номера

Очистить список

Удалить список

Результаты кампании

#	Номер	Кампания	Время начала	Время окончания	Результат
1	0504952617	Промо акция	07.06.2021 12:25	07.06.2021 12:27	Обслужен
2	0778525252	Промо акция	07.06.2021 12:30	07.06.2021 12:33	Занято
3	0508556464	Промо акция	07.06.2021 12:40	07.06.2021 12:43	Обслужен
4	0705380938	Промо акция	07.06.2021 12:40	07.06.2021 12:43	Не отвечает
5	0553525988	Промо акция	07.06.2021 12:45	07.06.2021 12:48	Отключен
6	0994566556	Промо акция	07.06.2021 12:45	07.06.2021 12:49	Обслужен
7	0503381038	Промо акция	07.06.2021 12:46	07.06.2021 12:50	Обслужен



Вопросы и Ответы



Спасибо за внимание!