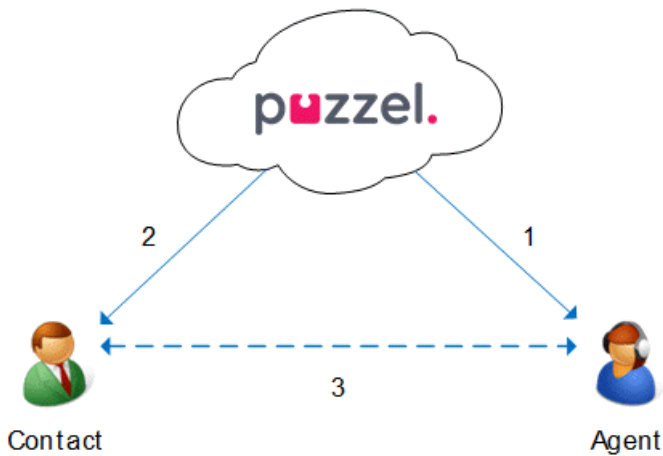


Automaattiset puhelut Dialler-järjestelmän kautta

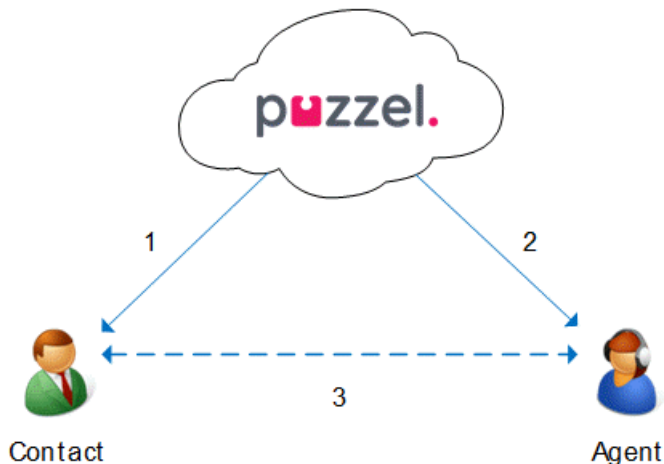
Järjestelmäratkaisuun voi tilata Dialler-järjestelmän. Esimies/järjestelmän pääkäyttäjä lataa Dialler-järjestelmään luettelon asiakkaiden numeroista, joihin soitetaan. Puhelut osoitetaan automaattisesti asiakaspalvelijoille, joiden profiili sisältää kyseisessä kampanjajonossa tarvittavat taidot. Dialler soittaa asiakkaan numeroon enintään x kertaa (asetettavissa) tai kunnes puheluun vastataan. Dialler-järjestelmä soittaa yhden puhelun asiakaspalvelijalle ja yhden puhelun asiakkaan numeroon, ja yhdistää nämä kaksi.

Dialler-järjestelmässä on kaksi erilaista tilaa. Yrityksesi on saattanut tilata Dialler-kampanjajonot, jotka käyttävät kumpaakin tilaa. Käytössä oleva tila määrittää, kummalle soitetaan ensin: asiakaspalvelijalle vai asiakkaan numeroon.

- **.Preview Mode** (esikatselutila) Järjestelmä soittaa ensin asiakaspalvelijalle ja ilmoittaa, kenelle soitetaan. Kun asiakaspalvelija on vastannut puheluun, asiakkaan numeroon soitetaan. Asiakaspalvelijalle jää hetki aikaa valmistautua puheluun. Muistathan kuitenkin, että asiakas ei välttämättä vastaa puhelimeen. Jos asiakaspalvelija ei vastaa puheluun, se osoitetaan automaattisesti seuraavalle vapaalle asiakaspalvelijalle.



- **Predictive Mode/Power Mode** (ennakoiva tila/pikatila) Järjestelmä soittaa ensin asiakkaan numeroon. Kun asiakas vastaa, järjestelmä yhdistää puhelun vapaalle asiakaspalvelijalle. Asiakaspalvelijan on käytettävä Puzzelin Softphone-sovellusta, joka vastaa automaattisesti Predictive/Power Mode -tilan puheluihin. Tämä takaa, että puheluun vastannut asiakas saa linjalle asiakaspalvelijan muutaman sekunnin kuluessa.



Note

Kun olet kirjautunut ennakoivan tilan/pikatilan jonoon, älä paina taukoa tai kirjaudu ulos tai soita puhelua järjestelmän ulkopuolelle ollessasi Ready-tilassa, sillä Dialler on jo soittanut puhelun yhteyshenkilölle. Jos yhteyshenkilö vastaa, etkä ole enää valmiustilassa, kukaan asiakaspalvelijoista ei vastaa asiakkaan puheluun. Kun haluat pitää tauon (keltainen tila, kuten hallintotyöt, tauko, koulutus tms.) tai kirjautua ulos, paina taukopainiketta ainoastaan ollessasi Wrap-up-tilassa!

Muista tarvittaessa vaihtaa (ennalta asetettua) wrap-up-aikaa. Näin et siirry yhtäkkiä "Ready"-tilaan hetkellä, jolloin et ole vielä vapaa seuraavaan tehtävään. Jos painat taukopainiketta heti, kun olet siirtynyt "Ready"-tilaan, järjestelmä soittaa uudelle asiakkaalle. Jos tämä vastaa puheluun, linjalla ei ole asiakaspalvelijaa. Suosittelemme valitsemaan asetukseksi pitkän wrap-up-ajan, jotta sitä ei tarvitse pidentää. Riittää, että painat Ready, kun olet valmis. Wrap-up-aika näkyy tilastoissa. Lisätietoja järjestelmäratkaisusi Dialler-asetuksista saat omalta esimieheltäsi.

Jos haluat tarkempia tietoja siitä, miten valitsin on määritetty ratkaisusosi, suosittelemme, että otat yhteyttä esimiehesi.