

Dialler

Diallerin avulla voit toteuttaa kampanjoita, joissa soitetaan tietyn yhteystietoluettelon numeroihin. Kun Dialler on valittu käyttöön, se käy yhteystietoluettelon läpi, soittaa heille automaattisesti ja yhdistää puhelut vapaille asiakaspalvelijoille. Kun asiakaspalvelijalle tarjotaan puhelua kampanjajonosta, hänen näytöllään näkyvät asiakaspalvelujärjestelmän sisältämät asiakastiedot. Asiakaspalvelija voi luokitella jokaisen vastatun puhelun ja halutessaan ajastaa sen parempaan ajankohtaan.

Dialler-kampanjoiden asiakaspalvelijat määritetään heidän profiiliensa perusteella, ja heidät voidaan määrittää vastaamaan pelkästään kampanjajonoihin tai sekä soitettaviin että saapuviin puhelujonoihin. Kun käytössä on Call Blending -toiminto, saapuvien puheluiden lisäksi voidaan soittaa lähteviä puheluita. Tällöin Dialler-luettelosta soitettavien puheluiden prioriteetti on alhaisempi kuin normaalien saapuvien puheluiden.

Diallerissa on erinomaiset asetusvaihtoehdot ja erilaisia tiloja:

- Esikatselutila: soittaa ensin asiakaspalvelijalle, joka tarkistaa tiedot ennen asiakkaan numeroon soittamista.
- Progressiivinen tila: soittaa ensin asiakkaan numeroon aina, kun asiakaspalvelija vapautuu.
- Tehotila: soittaa ensin asiakkaan numeroon ja yhdistää vapaalle asiakaspalvelijalle, kun asiakas vastaa puheluun. Pääkäyttäjällä voi määrittää yhtä aikaa soitettavien puheluiden määrän siltä varalta, että kukaan ei vastaa asiakkaan puheluun.
- Ennustava tila: soittaa ensin asiakkaan numeroon ja yhdistää vapaalle asiakaspalvelijalle, kun asiakas vastaa puheluun. Tässä tilassa Dialler ennustaa järjestelmästä saatavan reaaliaikaisen tiedon avulla, milloin asiakaspalvelijat vapautuvat. Tämä vähentää tilanteita, joissa kukaan ei vastaa asiakkaan puheluun.

Dialler parantaa asiakaspalvelukeskuksen henkilöstön työtehoa.

Lisätietoja Diallerista lataa tuotesivu täältä:

[Dialler Product Sheet.pdf](#)