

Dialer

Home » Services » Dialler

Dialler Campaigns ?

Name	Description	System Queue Name	Dialler mode	Calls per Ready agent	Calls per agent in Wrap-up	Active
1. Win-back	Win-back campaign for product X	DIALER Q1	Preview (Call agent first)			No
2. New sales	Sell our brand new product	DIALER Q2	Progressive (Call contact first)	1	0	No
Campaign 3	Special campaign	DIALER Q3	Power (Call contact first)	1.7	0.1	No
Special campaign	Testing Special campaign	Test 1 name	Predictive (Call contact first)			No

Med Dialer kan du utføre utgående kampanjer i Puzzel. Én Puzzel Dialer-kampanje har én liste; den er knyttet til én systemkø, og den har sin egen konfigurasjon. Det kan være én eller flere Dialer-kampanjer i en Puzzel-løsning. Bare agenter som er logget på med en profil som har skillen for kampanjens kø, mottar anrop.

En Puzzel-kampanjekø bruker modusen Preview (ring agenten først) eller Power, Progressive eller Predictive (ring kontakten først).

Dialer ringer hver kontakts telefonnummer i kampanjens liste. En fil med kontakter kan lastes opp via grensesnittet i administrasjonsportalen ved behov (for eksempel daglig, ukentlig, månedlig eller ad hoc), eller du / et system kan når som helst legge ut en fil på Puzzels sikre FTP-server (Puzzel oppdater den nye filen og importerer den). Når en ny fil importeres, kan du velge om innholdet i denne filen skal ERSTATTE innholdet i den eksisterende kampanjelisten, eller om innholdet i filen skal LEGGES TIL i kampanjelisten. I tillegg kan du bruke Dialer API (<https://API.puzzel.com/Dialler/>) til å legge til, redigere og slette enkeltkontakter.

Informasjon om den oppringte kontakten (for eksempel navn, alder, adresse, interesser) kan presenteres for agenten i en Puzzel-screenpop (informasjon fra listen) og/eller i et eksternt system (CRM).

Agenten kan registrere resultatet av samtalen i henvendelsesregistreringsskjemaet i agentapplikasjonen eller i CRM-systemet der kontaktinformasjonen ble vist.

På Dialer-hovedsiden vil du se de definerte Dialer-kampanjene:

Home » Services » Dialler » 2. New sales

Edit Campaign: 2. New sales ?

Name*

Description

System Queue Name

Access Number

Display number(s) to contact Edit numbers

Campaign Status

Enabled Automatic Disabled [Current status](#)

? ?

? ?

- ▶ General Settings ?
- ▶ FTP File Import ?
- ▶ Agent Feedback ?
- ▶ Variables Common to List ?
- ▶ Columns/Variabels in import file/list ?
- ▶ Filter/Sort ?
- ▶ Import History ?

Klikk på et Dialer-kampanjenavn for å åpne siden Rediger kampanje. På siden Rediger kampanje kan du se og redigere detaljer for den valgte kampanjen.

Når alle konfigurasjonene er utført og innholdet i en fil er importert til listen, kan du endre kampanjestatus til Aktiv. Det vil bare bli ringt til kontakter hvis det er nok agenter pålogget, kampanjen er aktivert og den er innenfor det (de) definerte tidsintervallet (-ene). Noen kontakter vil bli flyttet fra listen og inn i køen hvert minutt (i henhold til konfigurasjonen), slik at køen har kontakter å ringe.

Status for kampanje

Vi anbefaler at du deaktiverer en kampanje hver ettermiddag/kveld når det ikke skal ringes til flere kontakter, og deretter aktiverer den neste dag du vil ringe kontakter. Kort tid etter at en kampanje er deaktivert, slettes kontaktene som allerede er i køen.

Hvis du ikke vil aktivere/deaktivere en kampanje manuelt hver dag, kan du velge Kampanjestatus = «Automatisk». Da holder systemet kampanjen aktiv i «åpningstiden». Merk at hvis du har definert mer enn én tidsperiode under Generelle innstillinger, aktiveres kampanjen ved den tidligste definerte Fra-tiden og deaktiveres ved den seneste definerte Til-tiden. Kampanjen blir ikke deaktivert i mellomrommene mellom tidsperiodene, men nye kontakter vil ikke bli satt i kø i disse mellomrommene.

Vær oppmerksom på at hvis kontakter (forespørsler) forblir i en oppringningskø over midnatt og disse kontaktene blir ringt dagen etter, blir disse samtaler rapportert i agent Ticker, men de vil ikke bli rapportert i statistikk (med mindre statistikk blir generert).