



BCS IP Contact Call Out

BCS IP Contact Call Out sviluppato per ottimizzare campagne di contatto in uscita, è pensato per una multimedialità completa (campagne telefoniche, fax, e-mail, sms e messaggi vocali), fornisce la possibilità di stabilire la priorità di esecuzione dei vari media e consente di associare alle campagne telefoniche tutte le altre modalità di comunicazione.

Sono previste funzionalità per controllare con parametri separati ogni singola campagna (orari di funzionamento, parametri di modalità di contatto, quote di completamento del lavoro svolto).

Scheduler

Modulo che gestisce le campagne multimediali (telefono, fax, sms, email) e si fa carico di elaborare i tentativi di contatti; nel caso di attività telefoniche stabilisce se vi siano le condizioni opportune per un nuovo lancio di chiamata.

Prevede varie modalità operative:

Preview: modalità di gestione delle telefonate outbound basata su operatore. L'operatore richiede manualmente al sistema l'emissione di un contatto da gestire.

Power: modalità automatica di gestione dei contatti outbound, basata sulla preallocazione di risorse necessarie per assicurare che nel caso di risposta ci sia sempre un operatore disponibile che possa gestire il contatto.

Predictive: modalità automatica di gestione, basata su "overbooking" con algoritmo di predizione. Tale modalità prevede che il sistema emetta in un dato istante una quantità di chiamate maggiore rispetto al numero di operatori disponibili.

Contact Manager

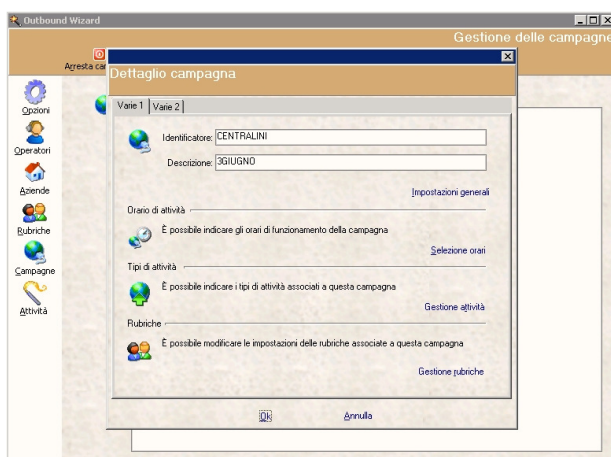
Modulo per la gestione delle anagrafiche: estremi di contatto, storico chiamate, importazione-esportazione dati. Contact manager, attraverso una semplice interfaccia grafica, consente di creare, configurare e gestire le campagne multimediali outbound.

A partire dalla sua interfaccia l'amministratore può definire e pianificare ogni aspetto dell'attività outbound che il Contact Center dovrà svolgere.

La piattaforma può essere caricata importando i dati in rubrica dalle più svariate fonti dati (Excel, Access, Paradox, Dbase, ODBC, ADO) e quindi esportandoli nuovamente dopo l'uso per l'integrazione con dati aziendali.

Overview "BCS IP Contact Call Out"

- gestisce contatti con l'integrazione di tutte le informazioni sul cliente disponibili in azienda
- fornisce una catalogazione delle chiamate e lo storico dei contatti
- gestisce documenti informativi ed invio di fax/email
- gestisce campagne multimediali (telefono, mail, fax, sms)
- gestisce attività di telemarketing
- gestisce interviste con tecniche CATI
- gestisce FAQ
- gestisce appuntamenti delle forze vendita
- gestione delle quote di avanzamento campagne



Attraverso Contact Manager è possibile:

- impostare gli orari di attività delle campagne
- configurare e abilitare gli operatori per campagne multiple
- configurare e gestire gli esiti applicativi delle chiamate
- configurare il tipo di campagna (telefonica, fax, email, sms)
- abilitare la visione delle quote di avanzamento della campagna
- visualizzare le soglie di avanzamento



Moduli applicativi

Gestione interviste CATI: l'applicativo integrato di "Interview Manager" consente alla azienda di mettere a punto le interviste secondo un comodo formalismo grafico, in cui il flusso delle domande/risposte tra operatore e intervistato viene rappresentato come un grafo.

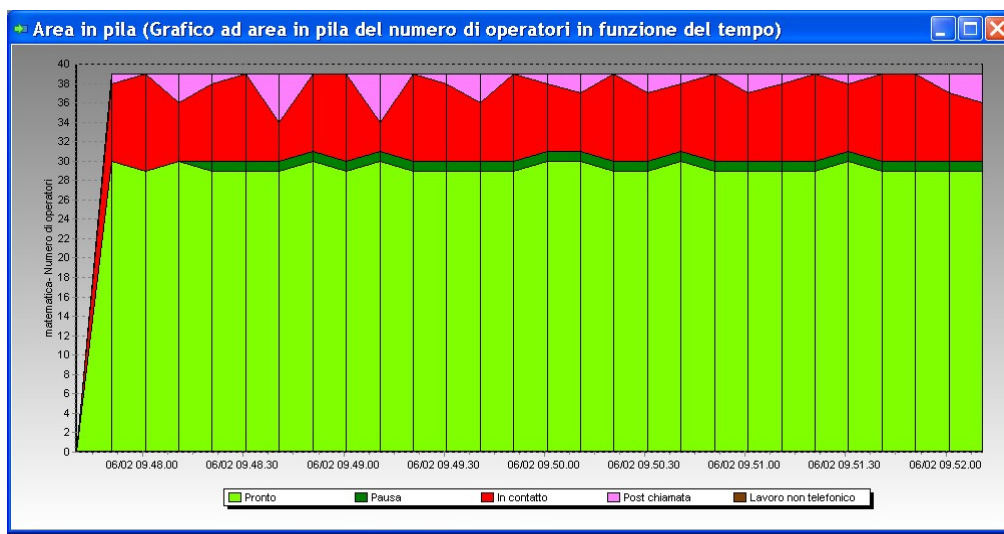
È conforme alle più comuni regole CATI di gestione automatica delle chiamate, struttura del questionario, monitoraggio della campagna, importazione ed esportazione di dati.

Gestione agende di appuntamenti: applicazione che permette una gestione avanzata di agenti e di appuntamenti secondo varie modalità operative. Consente di modellare svariate modalità di presa appuntamenti, tra cui: presa di appuntamenti in outsourcing per aziende esterne; presa di appuntamenti a zone; presa di appuntamento direttamente per un agente.

Easy Customer Management: è un modulo applicativo che facilita la relazione con il cliente, permette di visualizzare lo storico delle chiamate per anagrafica con i dettagli dei tentativi di contatto. Permette di associare documenti multimediali a campagne outbound. Permette di visualizzare in real-time i contatti in lavorazione.

Unistat

Il modulo di statistiche Unistat come descritto nell'apposito paragrafo contiene un insieme di report predefiniti e pronti all'uso specifici per il modulo BCS Contact Call Out.



REPORT OUTBOUND

- Catalogazione delle attività telefoniche di una campagna
- Catalogazione delle attività prompt vocali di una campagna
- Catalogazione delle attività fax di una campagna
- Catalogazione delle attività sms di una campagna
- Catalogazione delle attività email di una campagna
- Analisi della soglia di completamento di una campagna
- Catalogazione delle risposte date ad un'intervista di una campagna
- Catalogazione degli esiti applicativi di una campagna
- Storico degli esiti delle attività svolte in una campagna