



DATASHEET

Dialer

Dialer

El Dialer GoContact ofrece varios métodos de contacto en línea con las necesidades de negocio.

El GoContact ofrece dashboards (paneles de control) que permiten monitorear la actividad del dialer (marcador) y interfaces intuitivas de parametrización, permitiendo que la gestión operativa pueda actuar en tiempo útil y en línea con las necesidades del negocio.

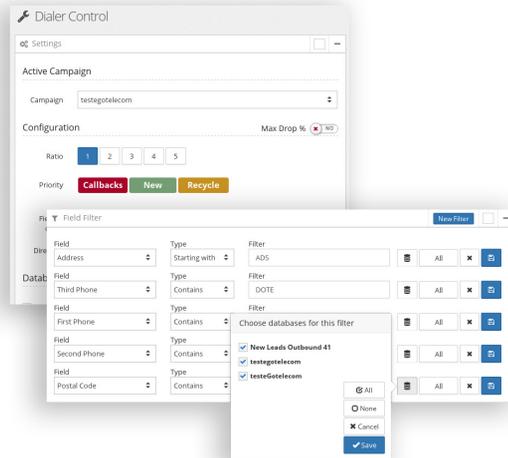
Power Preview

Modo de contacto aplicado a las campañas que implican una pre-visualización del contacto, lo que permite un análisis preliminar antes de hacer la llamada. Normalmente se aplica a los contactos más complejos.

La plataforma GoContact permite este tipo de contactos, asegurando sin embargo que la marcación no es manual, ya que antes se ha cargado una base de datos que asistirá a la operación.

Este tipo de marcación está también asociada a los contactos derivados de "press to call back" de líneas inbound (líneas de entrada) o de la programación personal llevada a cabo por los agentes.

Después de la pre-visualización/estudio del contacto, el agente sólo necesita un clic para iniciar la marcación.



Power Dial

Método de contacto que tiene como objetivo la máxima optimización de los recursos y del contacto con el cliente. Disminuye el tiempo entre llamadas y garantiza la entrega a los agentes de llamadas siempre contestadas.

Usualmente, este algoritmo se utiliza para campañas outbound (líneas de salida) de telemarketing/ventas u otro tipo de campañas de contacto masivo

En la interfaz de configuración del dialer también es posible hacer lo siguiente:

- Ordenación de las bases de datos cargadas
- Filtros en campos de las bases de datos cargadas
- Prioridades entre las bases de datos cargadas
- Asignar prioridades a los contactos (nuevos contactos, programaciones personales y del sistema)

En la plataforma está disponible una interfaz intuitiva que permite gestionar la intensidad del dialer (marcador).

Manual Dial

Modo de contacto que se aplica a llamadas puntuales en las que no fue cargada una base de datos. En estos casos, el funcionario marcará manualmente el número al que desea realizar la llamada y, al serle asignado el contacto en modo preview (vista previa), podrá hacer la respectiva llamada.

Predictive Dialer

El Predictive Dialer (Marcador Predictivo) de GoContact automatiza y mejora significativamente los procesos de Oubound.



contact

a broadvoice Company

www.gocontact.com