



DATASHEET

IVR Outbound

 **contact**
a broadvoice Company

IVR Outbound

La plataforma GoContact ofrece un módulo de campañas de IVR que potencia la realización de contactos por sistema automático de VOZ.

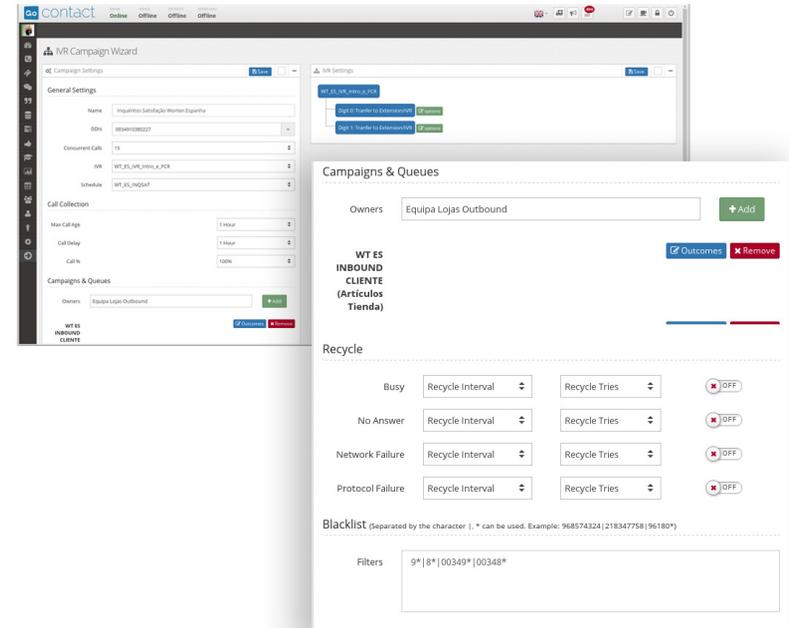
Funciones

- Configuración de DDIs (Marcación Directa de Extensiones) de Salida.
- Definición del límite de llamadas simultáneas (realizadas simultáneamente por la plataforma).
- Configuración del IVR para el cual se entregará la llamada después de contestada.
- Ajuste del intervalo horario durante el cual se realizará la comunicación.
- Ajuste del intervalo de tiempo entre la última interacción (llamada) y la llamada lanzada por la campaña IVR.
- Definir el límite/antigüedad del contacto/lead que podrá ser contactado.
- Definir la tasa de comunicación.
- Definir campañas o listas de atención telefónica que servirán para alimentar la base de comunicación de la campaña IVR.
- Definir cuales las tipificaciones/resultado (outcome) de las llamadas, dentro de la campaña o de la lista de atención telefónica, y que deben ser tomados en cuenta para alimentar la base de la llamada.
- Reciclaje de contactos, de acuerdo con el resultado (outcome) de la llamada (número ocupado, llamada no contestada, etc.).
- Creación de filtros para evitar contactos específicos (por ejemplo: Lista Negra)
- Permite campañas de Outbound en cualquier uno de los canales con filtros para asuntos y números de contacto.

De esta manera se potencian los contactos a clientes que pueden ser provenientes de Bases de Datos previamente cargadas, o de contactos realizados en las campañas tradicionales de inbound y outbound (con la intervención un agente del contact center) y también podrá tener filtros en campañas con objetivos concretos y resultados de negocio previamente seleccionados.

Una vez que se realiza la llamada, el sistema la vuelve a dirigir a un IVR que se ha definido previamente. A estos sistemas automáticos de voz se pueden suministrar las guías vocales deseadas y promover la recolección de respuestas en formato numérico, introducidas por los clientes durante el contacto automático.

Este servicio se utiliza normalmente para implementar cuestionarios o encuestas de satisfacción.





contact

a broadvoice Company

www.gocontact.com