

Odchozí kampaně Daktela

Daktela nabízí několik různých typů kampaní, a ať už se rozhodnete pro kteroukoli z nich, můžete mít k dispozici následující **funkcionality, které Vám pomohou Vaše kampaně spravovat:**



Snadné vytvoření callscriptu

S Daktelou vytvoříte nový kampaňový callscript během několika minut. Nejdříve si vytvoříte položky, což jsou políčka na callscriptu, a ty pak pomocí drag&drop přetáhnete na správné místo v callscriptu. Nakonec můžete callscript zkontrolovat v náhledu.



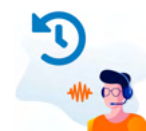
Importy a exporty kampaňových dat

Importy a exporty dat kampaní lze provádět ve formátu XLS, CSV nebo přes API. Exportovat je možné celé callscripty nebo jen některá políčka na základě celé řady filtrů, které si nastavíte. Poradíme si i s duplicitami při importu.



Hromadné stažení nahrávek

Daktela umožňuje hromadné stahování nahrávek z kampaní na základě vámi definovaných filtrů. Nahrávky lze stáhnout hromadně přes webové rozhraní nebo je k dispozici přístup přes FTPS.



Historie změn – snapshoty

Daktela zaznamenává všechny akce nad záznamy v kampani, takže je k dispozici kompletní historie tzv. snapshotů. Snadno se tak dozvíte, kdo záznam naimportoval, kdo a kdy ho navolal nebo kdy byly změněny nějaké údaje. Součástí výpisů snapshotů jsou i nahrávky.



Databáze záznamů

Každou kampaň můžete rozdělit do různých databází. Díky tomu můžete své kampaňové záznamy segmentovat do skupin a pomocí jejich aktivace a deaktivace mít pod kontrolou, které se budou volat kdy.



Nahrávání hovorů a příposlechy

Daktela nabízí supervizorům online příposlech probíhajících hovorů nebo zpětnou kontrolu nahrávek, která zajistí kvalitu hovorů. Příposlechy i nahrávky jsou k dispozici přímo ve webovém rozhraní Daktela.

Manuální kampaň

Manuální kampaň je nejjednodušší odchozí kampaní. Tento typ kampaně je nejpomalejší a spoléhá se na to, že agenti budou jednotlivé kroky provádět ručně, což ale může být vhodné například u **složitých případů**, s jejichž detaily se agent musí před navoláním důkladně seznámit.

Práce s hovory

Když je agent v manuální kampani připraven navolat další kampaňový záznam, manuálně ho načte kliknutím na tlačítko, přečte si informace, které obsahuje, a poté opět manuálně vytočí hovor.

Po ukončení hovoru agent do formuláře v záznamu vyplní informace, které během hovoru získal, vybere status a záznam uloží. Když se zákazníkovi nedovolá nebo když je potřeba mu zavolat znovu, může hovor přepínat na jindy.

Další funkcionality

Pokud je to potřeba, můžete omezit čas, který mají agenti v jednotlivých krocích k dispozici. Když agent překročí Vámi zvolený časový limit, např. při načítání dalšího záznamu po uzavřené aktivitě, automaticky se mu zapne pauza „Lajdák“.

Manuální kampaň se hodí na:

- složité případy
- nabídky šité na míru



Progresivní kampaň

V progresivní kampani je mnoho manuálních kroků z Manuální kampaně zautomatizovaných. V porovnání s manuální kampaní je tento způsob vytáčení hovorů rychlejší a **efektivněji využívá čas** Vašich agentů, kteří díky tomu za den mohou **navolat více kontaktů**. Zajistí také, že pokud se zákazníkovi agent nedovolá, hovor se přeplánuje na jindy.

Práce s hovory

Když agent nemá otevřené žádné aktivity, další záznam se mu načte automaticky. Agent má nastavenou maximální dobu, po kterou může záznam studovat, a poté se hovor automaticky zahájí.

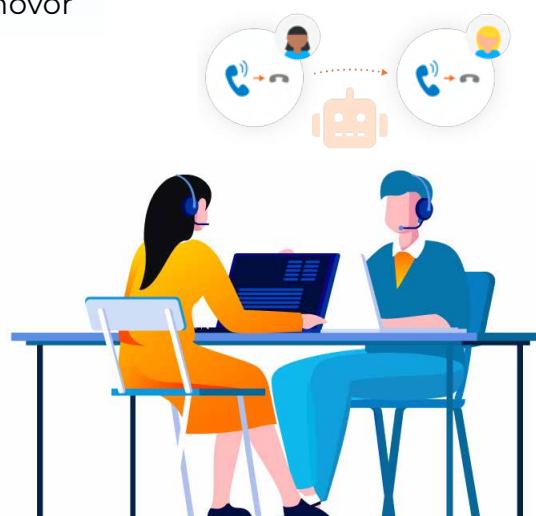
Pokud zákazník hovor nepřijme, formulář záznamu se zavře a můžete nastavit, kolikrát a po jakých intervalech se kampaň pokusí zákazníkovi dovolat znovu – opět samozřejmě automaticky. Když spojený hovor skončí a agent vyplní a uloží formulář v záznamu, další záznam se mu opět načte po přednastaveném čase dle Vašeho výběru.

Další funkcionality

Pokud se agent zákazníkovi nedovolá, mohou se automaticky nastavovat statusy dle důvodu, proč se hovor nespojil (obsazeno, odmítnutí atd.).

Progresivní kampaň se hodí na:

- udržování vztahů se zákazníky
- nejlepší zákaznický zážitek



Prediktivní kampaň

Prediktivní kampaň co nejefektivněji využívá čas agentů a je ideální v situacích, kdy potřebujete vytočit velké množství čísel. Přestože někteří zákazníci zavěsí, než se hovor dostane k agentovi, tento typ kampaně může být **u hovorů s nízkou úspěšností spojení velice efektivní**.

Práce s hovory

Na rozdíl od Progresivních kampaní, kde agent volá konkrétnímu zákazníkovi, se v Prediktivní kampani na každého dostupného agenta na pozadí vytočí několik hovorů a ty se distribuují na agenty až poté, co je zákazník přijme. Daktela dle nedávného provozu automaticky vypočítá ideální počet hovorů k vytočení.

Stejně jako v progresivní kampani můžete i zde nastavit, kolikrát se má každé číslo vytočit, když zákazník hovor nepřijme nebo když zavěsí před spojením s agentem. I zde jsou statusy nastavovány automaticky.

Věděli jste...

Z pohledu agenta prediktivní kampaň vypadá jako příchozí hovor. Agent pracuje s kampaňovým záznamem, až když je spojen se zákazníkem.

Prediktivní kampaň se hodí na:

- telemarketing
- průzkum trhu
- hledání obchodních příležitostí



Robotické hovory

Robotické hovory se využívají buď k **předávání informace zákazníkům**, např. pomocí technologie Text-To-Speech přečíst zákazníkovi stav účtu z externího systému, když spadne pod přednastavenou částku, nebo naopak k **získávání informací od zákazníků**, např. pomocí IVR získat zpětnou vazbu k nedávno proběhlému hovoru kontaktního centra.

Práce s hovory

Robotické kampaně jsou zcela automatizované a k jejich provozu nejsou potřeba žádní agenti. Stačí nastavit kampaňové záznamy a hlášky, které se mají zákazníkům přehrát, a časové rozmezí, v kterém chcete hovory vytáčet. O zbytek se Daktela postará sama.

Další funkcionality

Když si zákazník poslechne zautomatizovaný hovor, můžete také přidat možnost spojení s reálným agentem, pokud si to zákazník přeje. Robotický hovor se tak změní na příchozí a zákazník může s agentem probrat informace, které mu byly automatem sděleny.

Robotické hovory se hodí na:

- automatizované cash collection
- průzkumy veřejného mínění
- průzkumy zákaznické spokojenosti

