

Campanii Outbound Daktela

Daktela oferă mai multe tipuri de campanii. Indiferent de campania aleasă, următoarele caracteristici vor fi disponibile pentru a vă ajuta să vă gestionați campaniile:



Creai rapid **scripturi de apel**

Daktela utilizează un sistem Drag&Drop pentru crearea scripturilor de apel. Puteți personaliza componentele scriptului de apel și apoi le puteți plasa oriunde doriți în cadrul scriptului.



Import și export de date

Importul și exportul datelor campaniei sunt disponibile în format XLS, CSV sau via API. Folosind o varietate de filtre, puteți importa scripturi de apel întregi sau doar anumite elemente. Daktela evidențiază orice duplicat găsit în timpul importului de date.



Istoricul modificărilor

Toate activitățile realizate în cadrul software-ului Daktela sunt înregistrate. Acest lucru vă permite să creați un istoric complet al performanței campaniilor Outbound. Aceste înregistrări oferă informații despre cine a importat anumite liste de date sau cine a apelat un anumit client și când.



Descărcarea completă a înregistrărilor apelurilor

Folosind filtre predefinite, puteți descărca înregistrările apelurilor din orice campanie Outbound. Puteți accesa înregistrările prin interfața Daktela sau prin FTPS.



Înregistrați baze de date

Vă puteți împărți campania în diferite baze de date, ceea ce vă permite să segmentați baza de clienți și să controlați ce grupuri sunt apelate și când.



Monitorizarea Apelurilor

Toate apelurile Outbound pot fi monitorizate în timp real de către supervizori. Înregistrările apelurilor pot fi, de asemenea, revizuite ulterior pentru a îmbunătăți calitatea interacțiunilor cu clienții. Înregistrările pot fi redade direct în interfața web Daktela.

Apelare manuală

Campaniile de apelare manuală sunt cea mai simplă formă de campanii Outbound. Acest tip de campanie este controlat în totalitate de agenți.

Flux de lucru

În campaniile manuale, când agenții sunt gata să apeleze următorul client, aceștia citesc toate detaliile contului și apelează manual clientul. După finalizarea apelului, agenții introduc informațiile colectate în formularul de campanie, aleg o rezoluție și salvează înregistrarea. Dacă nu interacționează cu clientul sau dacă trebuie să revină către acesta, agenții pot reprograma apelul pentru mai târziu.

Funcționalitate suplimentară

Puteți monitoriza timpul pe care agenții îl utilizează pentru fiecare apel în parte. În cazul agenților neproductivi, puteți modifica statutul acestora, trecându-i în modulul de pauză neplătită.

Campaniile manuale sunt excelente pentru:

- Campanii cu date complexe
- Oferte personalizate



Apelare progresivă

Campaniile progresive automatizează mulți dintre pașii din campaniile manuale. În comparație cu acestea, campaniile progresive sunt **mai rapide** și **mai eficiente**, permițând agenților dvs. să opereze mai multe apeluri într-o zi.

Flux de lucru

Când un agent nu are activități deschise, un nou client este contactat automat. Agenții au apoi un timp predefinit pentru a citi detaliile contului și, când expiră timpul setat, apelul este format automat. Dacă clientul nu răspunde, formular de contact se închide și puteți alege numărul de noi încercări de contact și intervalul. În cazul unui apel finalizat, un alt cont va fi încărcat automat pentru a fi contactat.

Funcționalitate suplimentară

Când un apel nu este finalizat (ton ocupat, refuz, neînregistrat în rețea, etc.), rezoluția poate fi setată automat în funcție de motivul pentru care nu a fost contactat clientul. Astfel, puteți să filtrați cu ușurință înregistrările campaniei.

Campaniile progresive sunt excelente pentru:

- Fidelizarea clienților
- Creșterea gradului de satisfacție al clienților



Apelare predictivă

Campaniile predictive eficientizează la maxim timpul agenților. Sunt ideale pentru situațiile în care trebuie să apelezi un număr mare de apeluri. Deși anumiți clienți pot închide în timp ce așteaptă să fie conectați, acest tip de campanie poate fi **foarte eficientă pentru apelurile cu o rată scăzută de succes**, cum ar fi apelurile B2C.

Flux de lucru

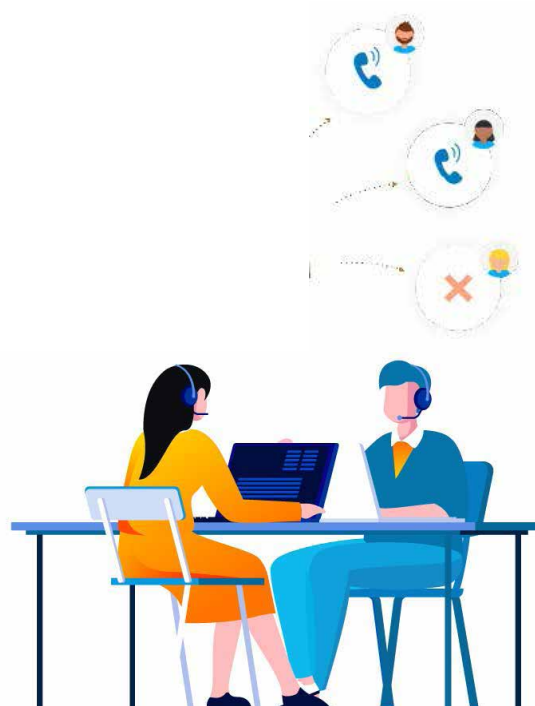
Spre deosebire de campaniile progresive în care agentul apelează un singur client, campaniile predictive efectuează mai multe apeluri pentru fiecare agent disponibil și le distribuie apelurile numai după ce clientul a răspuns. Daktela calculează numărul ideal de apeluri pe baza traficului recent. Ca și în cazul campaniilor progresive, puteți configura de câte ori să fie apelat un client dacă acesta nu răspunde.

Știați că?

Din perspectiva agenților, apelurile generate în Campaniile Predictive sunt afișate ca apeluri primite. Agenții interacționează cu formularele de cont numai după ce vorbesc cu clienții.

Campaniile Predictive sunt excelente pentru:

- Telemarketing
- Studii de piață
- Prospectare de piață



Robocaller

Campaniile Robocaller pot fi folosite fie pentru a **transmite informații** clienților prin utilizarea funcției Text-to-speech pentru a citi soldul contului dintr-un sistem extern, fie pentru a **colecta informații** de la aceștia, de exemplu Sondaje de satisfacție al clienților.

Flux de lucru

Campaniile Robocaller sunt complet automatizate și nu necesită un efort din partea agenților. Inițial trebuie să configurați detaliile campaniei, anunțurile pe care doriți să le redați clienților dvs. și orele în care doriți ca Robocaller să efectueze apeluri. Daktela se va ocupa de restul.

Funcționalitate suplimentară

După ce clientul ascultă mesajul automat, puteți adăuga și opțiunea de conectare cu un agent. Acest lucru transformă apelul de ieșire într-unul de intrare și oferă clientului posibilitatea de a primi informații suplimentare.

Robocaller este excelent pentru:

- Colectare automată a debitelor
- Sondaje de opinie publică
- Sondaje automate privind satisfacția clienților

