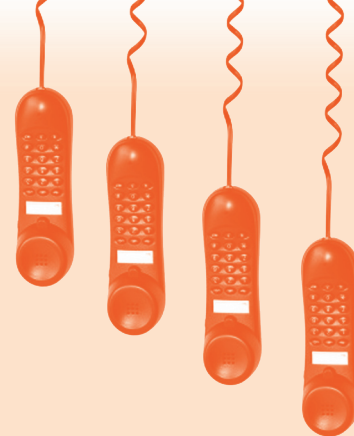


WINGS Bulk Calls - система массового обзвона



Система массового обзвона WINGS Bulk Calls позволяет проводить кампании по массовым исходящим звонкам (телемаркетинг).

Основные задачи: оптимизация работы контакт центров (резервирование оператора, обзвон клиентов и соединение оператора только с заинтересованными клиентами) и автоматизация персонализированных коммуникаций с существующими и потенциальными клиентами (автоматизированный интеллектуальный обзвон без привлечения сотрудников контакт-центра).

Назначение:

- рассылка голосовых сообщений информационно-рекламного характера;
- напоминания о предстоящих платежах, включая сумму и дату;
- оптимизация работы контакт центра, соединение с консультантом только в случае успешного дозвона до абонента;
- проведение маркетинговых акций;
- актуализация клиентских баз;
- автоматизированные опросы и анкетирование;
- поздравление клиентов;
- исследование предпочтений и лояльности потребителей;
- сбор мнений и отзывов и др.

Преимущества:

- снижение затрат на адресный маркетинг;
- голосовые сообщения позволяют правильно расставить акценты и передать эмоции, в отличие от текстовых сообщений (SMS, Email);
- входящий звонок сложно проигнорировать, в отличие от SMS и Email;
- большая интерактивность по сравнению с SMS и Email рассылками: клиент может управлять звонком при помощи клавиатуры телефона или голосовых команд и тут же слышать реакцию системы;
- наиболее эффективный канал для автоматизации опросов и анкетирования;
- исключение ошибок в воспроизведении информации, в отличие от человека;
- автоматизированная система может повторять информацию неограниченное количество раз, без нот раздражения в голосе;
- при использовании синтеза речи не обязательна предварительная запись сообщений диктором; информация может собираться динамически из различных источников (БД, HTTP, и т.п.), и голосовые сообщения будут синтезироваться «на лету»;
- применение распознавания речи практически стирает грань между общением с сотрудником контакт центра и «роботом».

Решение предназначено для:

- ✦ операторов связи;
- ✦ банков;
- ✦ коллекторских агентств;
- ✦ страховых и энергетических компаний;
- ✦ маркетинговых агентств.

Варианты приобретения:

- ✦ покупка решения;
- ✦ компаниям, не нуждающимся в собственном решении, предлагается использование данного решения **on demand** (аренда решения на оборудовании компании «ВИНГС», впоследствии возможны покупка и перенос системы на оборудование заказчика).

WINGS

ООО «ВИНГС»

107113, Москва,
ул. Сокольнический вал, 15

Тел. +7 (495) 225-44-09
www.wsoft.ru



Ключевые характеристики:

- поддержка голосовых протоколов, интерфейсов: SIP, H.323, ISDN PRI, SS7;
- поддержка голосовых плат различных производителей: Dialogic, Digium, Sangoma;
- возможность интеграции с Avaya, Genesys;
- поддержка технологий синтеза и распознавания речи от всех ведущих производителей: Nuance, Acapella, Loquendo, Центр Речевых Технологий, Vocative; поддержка MRCP v1, v2;
- поддержка определения факсов, автоответчиков и АОНов; настраиваемое поведение системы: запись сообщения на автоответчик, отправка факса, запуск сценария звонка только если на звонок ответил человек;
- вместо статического голосового сообщения клиентам может озвучиваться полноценное IVR меню любой сложности (навигация, воспроизведение файлов и текста, переадресация на номера и многое другое); для создания IVR меню предоставляется графический редактор;
- гарантированная доставка голосового сообщения до клиента, отслеживание доставки и получение обратной связи;
- поддержка стратегий обзвона: число повторных посылок вызова; временные интервалы повторных звонков в зависимости от результата звонка; порядок обзвона номеров клиента и т.д.;
- различные режимы обзвона: predictive, progressive, preview, IVR;
- поддержка «черных списков» – списков абонентов, на номера которых не следует совершать звонки;
- приоритезация звонков и кампаний;
- поддержка расписаний;
- регулировка скорости обзвона для контроля нагрузки на контакт центр;
- возможность автоматической балансировки нагрузки исходящих звонков;
- учет разницы в часовых поясах;
- переадресация вызова, например, на сотрудника контакт центра;
- запись сообщений от клиентов;
- формирование и отправка персонализированных сообщений;
- гибкая схема обзвона: дозвон на первый номер клиента, в случае неудачи дозвон на второй номер клиента и так далее (запись клиента в адресной книге может содержать несколько номеров, определяется порядок обзвона номеров одного клиента);
- импорт списков рассылки из текстовых файлов, автоматическая загрузка списков обзвона из БД, CRM или других внешних источников;
- автоматическая корректировка списков обзвона по результатам работы (например, исключение факсов);
- наличие высокоуровневого API для управления рассылками (добавить абонентов, создать рассылку, получить статистику и пр.);
- быстрая интеграция со внешними системами, поддержка следующих способов: SOAP, XML-RPC, REST, XML поверх HTTP, HTTP GET/POST, POP3, SMTP, JDBC, файловый обмен;
- возможность использования других каналов доставки сообщений (SMS, Fax, Email, IM и пр.);
- полный перечень статистических отчетов, онлайн статистика, графики, отправка статистики по Email, выгрузка статистики во внешние форматы;
- решение позволяет организовать изолированный доступ к системе для внешних компаний (квота на рассылку звонков, статистика по своим звонкам и т.п.);
- настраиваемая генерация CDR.

WINGS

ООО «ВИНГС»

107113, Москва,
ул. Сокольнический вал, 1Б

Тел. +7 (495) 225-44-09
www.wsoft.ru

