



**Enghouse
Interactive**

Presence Outbound Dialer

asiste a compañías de todo el mundo en la obtención de la máxima productividad

Diseñado para ser el soporte tecnológico perfecto en la gestión de campañas de contactación telefónica de todo tipo, Presence Outbound Dialer asiste a compañías de todo el mundo en la obtención de la máxima productividad en cada campaña, optimizando los costes operativos asociados.

Presence Outbound Dialer aumenta las tasas de contacto útil y maximiza el tiempo de ocupación productiva de los agentes. Al mismo tiempo, ofrece potentes y versátiles mecanismos para la gestión efectiva de la calidad del servicio y asiste en el cumplimiento de regulaciones aplicables, tales como la TCPA.

Toda la gestión y parametrización de campañas en Presence Outbound Dialer se realiza desde aplicaciones gráficas extremadamente sencillas e intuitivas que reducen al mínimo la curva de aprendizaje e incrementan la productividad de los gestores y supervisores del servicio.

Presence Outbound Dialer automatiza el proceso de emisión de llamadas en base a las reglas de negocio, evitando la necesidad de micro-gestión continua del sistema.

Presence Outbound Dialer se integra con todos los módulos que constituyen la plataforma tecnológica Presence Suite para la gestión y automatización eficiente del Contact Center.

VENTAJAS	FUNCIONALIDADES
<p>Estrategia de contactación auto-ajustable a las necesidades propias de cada servicio.</p>	<p>Adapta automáticamente la emisión de llamadas y el ritmo de trabajo deseado para optimizar la producción de cada campaña, mediante la combinación de 4 modos de emisión disponibles:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aviso Previo (Preview) • Progresivo • Predictivo • Agentless (RoboDialer)
<p>Asistencia en el cumplimiento de normativas y parámetros de calidad del servicio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Control estricto de llamadas molestas, reduciendo automáticamente el ritmo de emisión. • Soporte para múltiples zonas horarias en función del destino de emisión. • Métodos para la reducción del nivel de estrés de los agentes, pudiendo establecer tiempos mínimos entre llamada, incluso en modo predictivo. • Soporte de múltiples listas Do Not Call para cada servicio. • Permite definir el número máximo de intentos por registro/día.
<p>Ágil puesta en marcha de nuevas campañas de emisión.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Un servicio de emisión puede crearse a partir de otro ya existente, heredando sus parámetros y reglas de ejecución. • Sencillo asistente para la importación en listas de contacto de nuevos registros de emisión o actualización de existentes desde múltiples formatos (BBDD Sql Server, Oracle, MS Access, CSV). • Registros asociados a un servicio pueden ser transferidos fácilmente a otro servicio.
<p>Incremento del contacto útil, en base a las estrategias de marcación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Definición dinámica de filtros y prioridades en función de atributos de negocio. • Sistema automático de call analysis. El sistema sólo transfiere a operadores llamadas en las que se detecta una persona, planificando el resto de resultados no útiles (no contesta, número ocupado, fuera de cobertura...).
<p>Optimiza el número de registros contactados en cada campaña</p>	<p>Pueden establecerse reglas que definen el balanceo de emisión sobre registros aún no contactados, en relación con los reintentos sobre contactos anteriores no útiles (no contesta, número ocupado, fuera de cobertura...).</p>
<p>Gestión eficiente, según reglas de negocio, de servicios mixtos de emisión/recepción de llamadas.</p>	<p>Presence Outbound Dialer puede integrarse con sistemas de gestión de recepción de llamadas (Presence Inbound) según reglas de negocio.</p>
<p>Potentes herramientas para la gestión dinámica de parámetros y reglas de ejecución para asistir en la consecución de objetivos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Completo conjunto de monitores de rendimiento de campañas en tiempo real y reportes históricos. • Los supervisores y gestores pueden realizar cambios en caliente sobre reglas y parámetros de contactación y listas de registros de campañas.
<p>Fácilmente integrable con aplicaciones y procesos de negocio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Presence Outbound Dialer dispone de múltiples opciones de integración con aplicaciones (Web o desktop) en el puesto de agente para la gestión efectiva de las llamadas (Screen Pop) • Completa interfaz para la manipulación de registros en listas de contactos desde sistemas externos (inserción, actualización, activación, cambio de prioridad, etc.).

Contáctanos y descubre cómo Enghouse Interactive puede transformar el Contact Center en una función esencial dentro de su organización

Enghouse Interactive (www.enghouseinteractive.es) ofrece la tecnología y la experiencia para maximizar el valor de cada interacción con el cliente. La compañía desarrolla una amplia cartera de soluciones de gestión de interacciones con clientes. Las principales tecnologías incluyen contact centers, consola de atendimento, marcador predictivo para llamadas salientes, gestión del conocimiento, IVR y soluciones de grabación de llamadas compatibles con cualquier entorno de telefonía, en modelo de compra, alquiler o en la nube. Enghouse Interactive tiene miles de clientes en todo el mundo, soportados por una red global de partners y más de 800 personas dedicadas a las operaciones internacionales de la compañía.

Más información en www.enghouseinteractive.es