

Зачем нужна система массового обзвона?

Система массового обзвона выполняет автоматизированные звонки при наличии определенных условий – например, когда оператор на месте и не занят другим разговором.

Программа обзвона учитывает приоритеты и специализацию оператора, и автоматически набирает его номер. В результате оператор может начать общение с клиентом, **как только с ним установлено соединение**. Это является ключом к проведению успешной кампании.

Программа массового обзвона подходит для всех типов кампаний, включая обслуживание клиентов, общий телемаркетинг и автоматизированные напоминания (например, о необходимости пополнения счета, предупреждения о взыскании долгов, и т.д.).

Большинство современных подходов к продажам опираются на программы массового обзвона, используя их в качестве составной части интегрированных систем, позволяющих **устанавливать контакт, соединяться с клиентом и заключать сделки**.

Общайтесь с нужными потенциальными клиентами в наиболее подходящее время при помощи системы массового обзвона. Генерируйте больше продаж, чем это было возможно при помощи других средств, используя такие функции, как приоритезация расширенных списков (повторных вызовов), набор одним нажатием с предварительным просмотром списка, предварительно записанные голосовые сообщения, и многое другое. **WombatDialer** сочетается с входящим трафиком, так что вы можете достичь высокой степени занятости ваших операторов.

После того как процесс продажи завершен, компания может проанализировать эффективность использованных инструментов – анализируя подробные отчеты, учитывающие каждый звонок, сделанный системой обзвона.

Изюминкой WombatDialer является так называемая **упреждающая забота о клиенте**: использование системы обзвона для помощи клиентам и напоминания им о том, что следует сделать. Такие услуги, как напоминания о встречах, уведомления о доставке, автоматизированные звонки с приглашениями, извещения об изменениях в заказах и напоминания о необходимости пополнения счета, высоко ценятся клиентами, и их легко осуществить.

Вы можете запустить кампании, которые могут идти как с полностью автоматизированным сообщением и обратными IVR, так и в виде классических кампаний обзвона, выполняемых операторами. Кампании могут содержать настраиваемые элементы, включая синтезированные голосовые сообщения, которые сразу же устанавливают соответствующий контекст разговора, и которые часто могут привести к успешному разрешению дела даже без привлечения оператора.

Система массового обзвона дает менеджерам возможность создавать неограниченное количество кампаний обзвона.

Такие возможности, как автоматическая голосовая почта и передача факсов, позволяют торговым представителям перейти от одного потенциального клиента к другому, не тратя времени на ручную регистрацию вызовов или ручное выполнение других рутинных действий, осуществляя больше общения с меньшими усилиями.

Развитые технологии WombatDialer позволяют выискивать наиболее перспективных потенциальных клиентов и гарантируют, что торговые представители смогут уделить больше времени заинтересованным покупателям, а не звонить вслепую.

Использование автоматического набора номеров для увеличения числа выполняемых звонков может повысить общую производительность менеджеров по продажам, но это менее важно, чем возможность содержательных переговоров, приводящих к сделкам.

Еще более важно обзвонить новых потенциальных клиентов раньше конкурентов.

«Умное» планирование, гарантирующее мгновенный ответ, позволяет торговым представителям совершать обратный звонок в течение нескольких секунд после обращения потенциального клиента. Впоследствии вы можете отслеживать, насколько продуктивно ваша организация использует вновь приобретенные контакты.

WombatDialer может выполнять исходящие звонки в интервалах между входящими, не давая торговым представителям, продвигающимся по списку исходящих звонков, забыть, какой шаг они должны выполнить следующим.

Расширенная маршрутизация входящих звонков гарантирует, что на входящие вызовы быстро ответят наиболее квалифицированные торговые представители.

Кроме того, эта система автоматически отслеживает выполнение повторных звонков. Большинство организаций звонит своим потенциальным клиентам несколько раз, прежде чем исключить их из цикла продаж. С нашим программным обеспечением вы можете быть уверены, что торговые представители повторно будут возвращаться к своим потенциальным клиентам по автоматическому графику, построенному в соответствии с настраиваемой логикой. Все действия при этом отслеживаются и представлены в детальных отчетах.

Подробная встроенная отчетность позволяет менеджерам оценить качество работы торговых представителей и изучить тенденции.

Отдача от инвестиций при использовании системы массового обзвона становится видна при сравнении с ситуацией, когда оператор колл-центра набирает номера вручную или использует процесс набора по клику.

У операторов, которые набирают номера вручную, время разговора составляет около 10-15 минут в час. Это происходит из-за того, что время тратится впустую на следующие действия:

- Набор номера телефона
- Ручное позиционирование вызовов
- Прослушивание голосовой почты, или сигналов занятости, неполучение ответа.
- Начитывание сообщений голосовой почты
- Планирование обратных вызовов

Система обзвона WombatDialer обеспечивает увеличение производительности операторов на 200% - 300% каждый час по сравнению с обычной ручной процедурой набора номера.

Давайте детально проанализируем описанные выше преимущества.

Обзор преимуществ данной системы массового обзвона.

Нет пустых вызовов.

Беда колл-центров в любой отрасли – *растрата времени*.

Незаинтересованные клиенты, невозможность дозвониться и сигналы «занято» не приносят пользы бизнесу. Система массового обзвона предназначена для обеспечения уверенности, что операторы колл-центра говорят по телефону в правильное время с нужными людьми.

Вызовы, остающиеся без ответа, занятые номера, отключенные линии и автоответчики – все это автоматически исключается, и такой звонок не переводится оператору.

Это уменьшает количество пустых звонков и увеличивает количество довольных клиентов.

Более легкое управление потенциальными клиентами

Большинство систем массового обзвона включают ПО управления потенциальными клиентами в свои платформы.

WombatDialer может отфильтровать номера, на которых установлены функции «не звонить» или «черный список», и **эффективно обрабатывать списки вызовов**. Он также способен правильно организовывать результирующие данные о контактах, информацию для торговых представителей, данные об истории клиентов и информацию об обратных звонках, которые могут быть предоставлены операторам автоматически, легко и быстро, с сохранением этой информации в CRM-системе.

Сложные адаптивные алгоритмы используют эти данные, чтобы получить высокий процент потенциальных успешных контактов.



Более продуктивные операторы

Сокращение затрат времени на управление списками телефонных номеров позволяет менеджерам колл-центра сосредоточиться на оказании помощи своим операторам в **совершенствовании их навыков взаимодействия с клиентами** и улучшения качества обслуживания. Кроме того, WombatDialer использует сложные адаптивные алгоритмы, чтобы точно определить, когда следует выполнить набор, оценивая время окончания текущего вызова, с тем, чтобы набрать следующий номер сразу после завершения текущего разговора.

Это позволяет обеспечить привлечение операторами колл-центра максимального числа клиентов.

Другими словами, операторам не придется тратить время на ожидание ответа. Прибавьте отсутствие необходимости пробираться через недоступные номера, чтобы дозвониться до «живого» клиента, и получите до трех минут экономии за звонок на каждого оператора. Это даст, как минимум, к пятипроцентное повышению производительности оператора.

Психическое состояние оператора

Это очень важный вопрос для колл-центра, будь то колл-центр для входящих звонков или исходящих кампаний, продаж или взыскания задолженности.

Несмотря на распространенное мнение, часто автоматический номеронабиратель **улучшает психическое состояние оператора**. Это потому, что он помогает операторам стать более успешными.

Большинство операторов по продажам оплачиваются за счет комиссии; автодозвон просто увеличивает комиссионные доходы.

Кроме того, автоматический номеронабиратель исключает выполнение повторяющихся задач, таких, как набор телефонных номеров, ручное выполнение вызовов и выслушивание бесконечных мелодий.

Большинство операторов не будут выполнять обратный звонок без средств обзвона, однажды поработав с ними.

Бренд, обозначающий профессионализм и высокий уровень сервиса.

Очень трудно поддерживать **высокий уровень сервиса** в неавтоматизированном колл-центре, предназначенном для исходящих или смешанных вызовов. Это связано с различиями в уровне квалификации, мотивации и опыта у разных операторов и супервайзеров.

Неоднородность производительности может привести к снижению общего уровня обслуживания и ухудшению микроклимата в коллективе. WombatDialer помогает сгладить эти противоречия и дисциплинирует коллектив, улучшая результаты и повышая общий уровень производительности.



Актуальность данных

Данные, как правило, загружаются в систему массового обзвона вручную или с помощью определенного автоматического процесса, такого, как синхронизация баз данных. WombatDialer позволяет совершать загрузку в нескольких форматах, и имеет производительный HTTP API, который позволяет за секунды добавлять в очередь вызовы, предназначенные для выполнения.

Данные для обзвона должны обрабатываться очень быстро, особенно, когда они относятся к потенциальным покупателям. WombatDialer способен выполнять звонки в высоком темпе, пока данные о потенциальных покупателях еще «теплые». Кроме того, номеронабиратель автоматизирует процесс пропуска автоответчиков, занятых номеров и длинных гудков. Система обзвона обеспечивает обработку большого объема контактных данных очень быстро и профессионально, существенно увеличивая процент звонков, оканчивающихся сделкой.

WombatDialer способен запускать несколько кампаний параллельно, каждая из которых имеет свой приоритет, с тем, чтобы максимально эффективно использовать каналы и операторов.

Увеличение продаж

Все вышеперечисленные преимущества приводят к **увеличению ваших продаж**.

С «умными» звонками, эффективными операторами и восприимчивыми клиентами использование системы массового обзвона может обеспечить рост продаж через колл-центры в два раза или более. Повышение коэффициента полезных вызовов и снижение степени отказов может резко поднять доходы. Эта эффективная технология дает быстрый возврат инвестиций с последующим ростом прибыли. Речь идет не просто об увеличении количества звонков, а о повышении их качества. Сочетание продуктивной аналитики вызовов и эффективности операторов позволяет интеллектуальному ПО обзвона повысить эффективность колл-центра в каждом аспекте его применения.

WombatDialer эффективно реализует все разнообразные методы и подходы, описанные выше.

Он предлагает вам набор готовых к использованию компонентов и GUI, осуществляющий мониторинг, так что вы можете создавать сложные решения в считанные минуты, легко интегрируясь с любой АТС на базе Asterisk.

Он работает на предварительно заданных списках вызовов, и может динамически создавать их через API. Он комбинирует нагрузку на одном или нескольких серверах АТС и имеет гибкую логику перепланирования для обработки пропущенных вызовов. Он построен для использования с существующей АТС Asterisk, и не требует отдельных серверов или наборов линий; вы можете просто добавить его в существующую систему, и он будет работать, не нарушая имеющуюся конфигурацию. Он может осуществлять вызовы через VoIP или через телефонную сеть общего пользования. Вам не нужно быть экспертом по VoIP, чтобы запустить его; просто скажите ему через интуитивно понятный веб-интерфейс, что должно быть сделано, и он сам позаботится о деталях.



the **WombatDialer**

Home

WombatDialer 0.0.0

Dialer operation
View live
Campaign report

Basic configuration
Edit basic settings
Edit lists
Edit campaigns

Administration
Edit Users
View Syslog

Dialer status
Uptime: 00:00:25 / State: **READY**
State: READY - Rcv: 10 Snt: 0 - Licensed channels: 2

News

- **WombatDialer 0.8.0**
It's tough work to make things smooth!
- **WombatDialer runs on Docker**
WombatDialer is available on Docker for easier installation and maintenance.
- **WombatDialer 0.7.7 out**
Featuring e-mail sending on campaign completion and improved GUI.
- **Asterisk in the Contact Centre - survey results are out**
The results for the survey on user satisfaction for Asterisk and QueueMetrics are publicly available.
- **WombatDialer 0.7.5 out**
A new release with many bug fixes and new features.

Loway
WombatDialer version 0.0.0 build #1234
Proudly made in Switzerland

Все это и многое другое – это **WombatDialer**

Откройте для себя, как можно улучшить свои кампании и бизнес колл-центра:

[ПОЛУЧИТЕ ПРОБНУЮ ВЕРСИЮ](#)

Посетите сайт WombatDialer.com для получения более подробной информации о WombatDialer

Loway

Copyright ©Loway 2014 · Все права защищены

Все товарные знаки, знаки обслуживания, фирменные наименования, названия продуктов и логотипы, представленные на сайте, являются собственностью их соответствующих владельцев, в том числе в некоторых случаях Loway. Любые права, не явно представленные здесь, защищены.