



CARATTERISTICHE:

- Possibilità per un agente di chiamare i clienti in successione da un database attraverso una schermata basata sul Web
- Possibilità di visualizzare uno script da leggere per l'agente con campi come nome, indirizzo, ecc. Compilati
- Possibilità di impostare una campagna per la composizione automatica e inviare chiamate in diretta agli agenti disponibili
- Capacità di comporre in modo predittivo in una campagna con un algoritmo di composizione adattiva
- Possibilità di comporre una singola campagna su più dialer vicidial o più campagne su un singolo dialer
- Possibilità di trasferire le chiamate con i dati dei clienti a un più vicino / verificatore
- Possibilità di aprire una pagina Web personalizzata con i dati dell'utente dalla chiamata, per campagna, per gruppo o per elenco
- Capacità di campagne di composizione automatica per iniziare con un semplice IVR, quindi indirizzarlo all'agente
- Possibilità di trasmettere quadrante ai clienti con un messaggio preregistrato
- Possibilità di parcheggiare il cliente con musica personalizzata per campagna
- Possibilità di inviare una chiamata interrotta a una casella vocale, coda o estensione per campagna se nessun agente è disponibile
- Possibilità di impostare CallerID in uscita per campagna o per elenco
- Possibilità di ricevere chiamate in entrata raccogliendo CallerID
- Capacità di funzionare come ACD per chiamate di verifica in entrata e frontali / più ravvicinate
- Possibilità per un agente di ricevere chiamate in entrata e in uscita in una sessione (miscelata)
- Possibilità di avviare e interrompere la registrazione delle chiamate di un agente in qualsiasi momento
- Possibilità di registrare automaticamente tutte le chiamate
- Possibilità di chiamare manualmente o automaticamente fino a due altri numeri di clienti per lo stesso lead
- Comporre automaticamente numeri alternativi illimitati per cliente fino a quando non si ottiene una risposta
- Possibilità di pianificare una richiamata con un cliente come qualsiasi agente o specifico dell'agente
- Possibilità in modalità di composizione manuale di visualizzare l'anteprima dei lead prima della composizione
- Gli agenti possono essere registrati ovunque con solo un telefono, un browser Web e una connessione Internet
- Riaggancio e disposizione più rapida delle chiamate con la pressione di un tasto (Tasti di scelta rapida)
- Tempo di completamento agente definibile per campagna
- Possibilità di aggiungere disposizioni di chiamata personalizzate per campagna
- Possibilità di utilizzare query di database personalizzate nella composizione della campagna
- Riciclaggio di chiamate di stato specificate a un intervallo specificato senza ripristinare un elenco
- Composizione con restrizioni personalizzate per il fuso orario, incluso per stato e per giorno della settimana
- Effettuare una chiamata con il rilevamento della segreteria telefonica e riprodurre un messaggio per le chiamate AM
- Sono possibili più campagne e elenchi di lead
- Opzione di un timer di rilascio con messaggio sicuro per la conformità FTC
- Percentuale di chiamata a rilascio variabile quando si compone in modo predittivo la conformità FTC
- Elenchi DNC a livello di sistema e per campagna che possono essere attivati facoltativamente per campagna
- Tutte le chiamate vengono registrate e vengono registrati gli stati delle chiamate e le interruzioni di tempo dell'agente
- Il bilanciamento del carico delle chiamate su più server Asterisk in entrata o in uscita è possibile
- Bilanciamento dell'accesso al telefono dell'agente e failover su più server vicidial
- Diversi rapporti in tempo reale e di riepilogo disponibili
- Schermate di visualizzazione della campagna in tempo reale
- Conferenze di terze parti (con macro DTMF e numeri predefiniti)
- Trasferimento di chiamate non vedenti di terze parti

- Conferenza di terze parti con drop-off agente
- Suono personalizzato di attesa di musica e avviso agente per chiamate in entrata
- Tempo di attesa stimato, posto in linea, code di overflow e molte altre funzionalità solo in entrata
- Classifica basata sulle competenze e instradamento delle chiamate per gruppo in entrata (code) e campagna
- Priorità di coda per campagna e gruppo in entrata
- Accodamento chiamate per singolo agente
- Possibilità di impostare livelli utente e autorizzazioni per determinate funzioni e campagne
- Capacità per i manager di ascoltare le conversazioni degli agenti
- Capacità per i manager di entrare in conversazioni con agenti e clienti
- Possibilità per i manager di modificare le code selezionate per un agente
- Possibilità per gli agenti di selezionare un codice di pausa quando non sono attivi
- Capacità per gli agenti di controllare i livelli di volume e silenziarsi
- Possibilità per gli agenti di visualizzare gli stati di altri agenti sul sistema
- Possibilità per gli agenti di visualizzare i dettagli delle chiamate in coda da cui l'agente è selezionato per rispondere alle chiamate
- Possibilità per gli agenti di selezionare e fare clic per rispondere alle chiamate in coda dalla schermata dell'agente
- Applicazione del turno dell'agente per giorno e ora, definita per gruppo di utenti
- API agente web-based multi-funzione che consente il controllo delle sessioni dell'agente incluso il click-to-dial all'esterno della schermata dell'agente
- API basata sul Web per l'importazione di lead
- Utilità di esportazione dati basate sul Web
- Applicazione separata per il monitoraggio dell'orario di lavoro dell'utente
- Amministrazione basata sul Web
- Provisioning del DID, del telefono e del trunk dell'operatore tramite l'interfaccia Web
- Gestione della posta elettronica in entrata tramite la schermata Web dell'agente
- Chatta con i clienti da un sito Web tramite la schermata Web dell'agente
- Chatta con i manager e altri agenti nella schermata web dell'agente
- L'applicazione web dell'agente è disponibile in inglese, spagnolo, greco, tedesco, francese, italiano, polacco, portoghese, portoghese brasiliano, slovacco, russo, olandese, svedese, cinese tradizionale e giapponese.
- Le pagine Web di amministrazione disponibili in inglese, spagnolo, greco, tedesco, italiano, francese e portoghese brasiliano.