

2.RING

CAMPAIGN MANAGER ● ●

Pripraviť sa, pozor, štart!

CAMPAIGN MANAGER

2Ring CAMPAIGN MANAGER je aplikácia na efektívne plánovanie a manažment kampaní na platforme Cisco Unified Contact Center Enterprise. Je špeciálne navrhnutá pre používanie vedúcimi pracovníkmi kontaktného centra s cieľom eliminovať potrebu operatívnych zásahov zo strany IT špecialistov. 2Ring CM automatizuje import vstupných dát a export výsledkov kampaní z a do informačného systému zákazníka. Navyše, v kombinácii s 2Ring WRAP-UP FORMS a na mieru pripravenými otázkami pre každú jednotlivú kampaň zvyšuje relevantnosť a kvalitu získaných informácií počas kampaní.

Prínosy pre supervízorov

2Ring CM umožňuje supervízorom 1) založiť a riadiť kampane v reálnom čase a to bez zásahov pracovníkov IT oddelenia, 2) efektívne reagovať na zmeny v prostredí v priebehu kampane, a 3) plánovať vopred a následne už iba dohliadať na priebeh kampane.

Prívetivosť

Jednoduché a priamočiare webové užívateľské rozhranie uľahčuje správu a riadenie kampaní, a zároveň znalosť tajov podkladovej platformy nie je potrebná.

Vizualizácia harmonogramu

Prostredie aplikácie 2Ring CM zobrazuje v reálnom čase harmonogram aktuálneho dňa vrátane všetkých plánovaných dávok a ich stavov, s možnosťou prispôbenia aktuálnej situácii.

Import/Export dát

Šetrite čas pomocou plne automatizovaného importu zoznamov volaní (dialing lists) a exportu výsledkov kampaní z/do informačného systému Vašej spoločnosti.

Distribúcia zákazníkov agentom

Vytváranie vlastných priradených pravidiel je jednoduché a rýchle. Zadefinujte kritériá, vyberte si množinu klientov, a pridejte ju vybranej znalostnej skupine (skill-group). Ak je to potrebné, kedykoľvek môžete upraviť svoj výber. Flexibilita podporných systémov je v prevádzke kontaktného centra nutnosťou.

Šablóny kampaňových stratégií

Uložte si úspešné stratégie ako šablóny pre budúce použitie a aplikujte ich opäť, keď nastane správny čas. Dobu vytvorenia kampane tak skrátime na minimum.

Plánovanie kampaní

Vytvorte a naplánujte kampaňovú stratégiu, spôsob vytáčania, a množinu klientov na celý týždeň alebo aj mesiac vopred. Je len na vás ako ďaleko plánujete. 2Ring CM sa postará o všetko ostatné, aj keď práve nie ste v práci.

Ad-hoc kampane

Život prináša aj mimoriadne situácie, preto je potrebné rýchlo prerušiť beh dlhodobých plánovaných kampaní, a vytvoriť tak priestor pre akútne potreby spoločnosti. 2Ring CM umožňuje kedykoľvek zrealizovať ad-hoc kampaň, a to tak rýchlo ako si situácia vyžaduje. Aplikácia sa po skončení ad-hoc kampane automaticky vráti k vykonávaniu dlhodobých kampaní.

Prístupové práva a zameranie

Supervízori vždy pracujú iba so svojimi vlastnými kampaňami a znalostnými skupinami (skill-groups), čím nie sú vyrušovaní údajmi z ďalších tímov. Môžu sa tak plne sústrediť na dosiahnutie svojich cieľov.

Vylepšený Do Not Call List

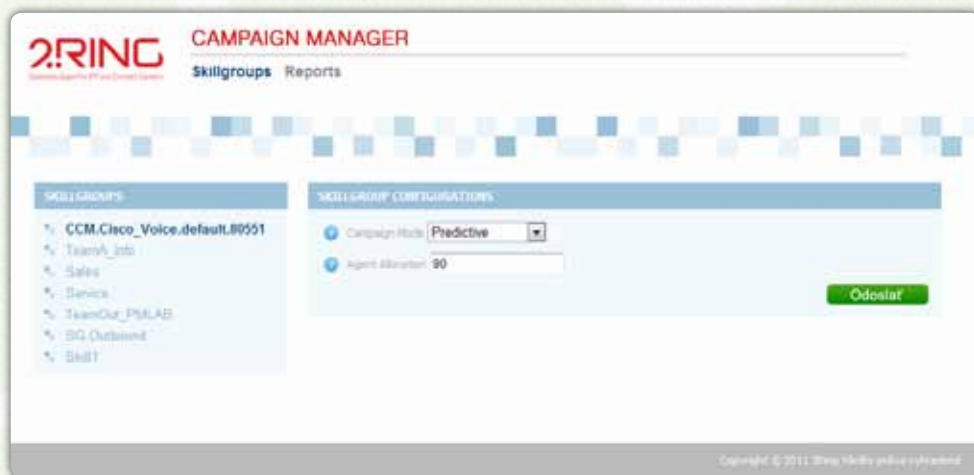
2Ring CM obsahuje aj Do Not Call List, ktorý nie je len zoznamom telefónnych čísiel, ale práve zoznamom zákazníkov. Ak zákazník prejaví požiadavku, aby nebol opätovne telefonicky kontaktovaný, 2Ring CM ho automaticky vyradí zo všetkých v budúcnosti realizovaných kampaní. Nezáleží na tom, ktoré telefónne číslo preniklo do plánu kampane.

Kampaňové reporty v reálnom čase

Prístup k presným dátam, a to v správnom čase je nevyhnutnou podmienkou úspešnej kampane. Zároveň je to najčastejšie žiadaná vlastnosť, ktorá na Cisco platforme chýba, a práve 2Ring CM zaplňa túto medzeru.

Podpora virtualizácie

2Ring Campaign Manager je možné bez problémov nasadiť do Vášho prostredia pomocou virtualizačných riešení (virtuálne PC, VMware Server, MS Hyper-V atď.).




2Ring .. EMEA

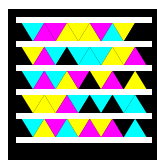
ADDRESS Galvaniho 15/C
821 04 Bratislava
Slovak Republic
PHONE +421 (2) 5822 4550
FAX +421 (2) 5822 4850
EMAIL info@2Ring.com
MORE INFO www.2Ring.sk/CM

© 2012 .. 2Ring

2Ring .. North America

ADDRESS 331 Newman Springs Road
Building 1, Suite 143
Red Bank, NJ 07701, USA
BUSINESS (732) 784-2382
TOLL FREE (866) 530-9282
FAX (732) 784-2850
EMAIL info-us@2Ring.com

 @2Ring4UC



Get the Free Mobile App for Your Phone
<http://gettag.mobi>

