



DIALER

Go contact

O Dialer GoContact disponibiliza vários métodos de contacto em sintonia com as necessidades de negócio.

O GoContact disponibiliza dashboards que permitem monitorar a atividade do dialer, bem como interfaces intuitivos de parametrização, permitindo que a gestão operacional possa atuar em tempo útil com as necessidades do negócio.

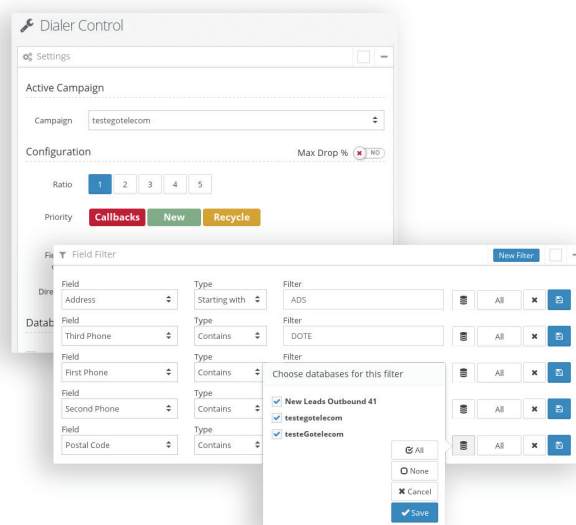
Power Preview

Modo de contacto aplicado a campanhas que implicam uma pre-visualização do contacto, permitindo uma análise preliminar antes da realização da chamada. Habitualmente aplicado a contactos de maior complexidade.

A plataforma GoContact permite este tipo de contactos, garantindo, no entanto, que a marcação não seja manual, pois previamente foi carregada uma base de dados que dará suporte à operação.

Este tipo de marcação está também associada a contactos derivados de press to call back de linhas de inbound ou agendamentos pessoais dos agentes.

Após a pre-visualização/estudo do contacto, bastará ao agente um click para dar início à marcação.



Power Dial

Método de contacto que objetiva a máxima otimização dos recursos e contacto ao cliente. Diminui o tempo entre chamadas e garante a entrega aos agentes de chamadas sempre atendidas.

Habitualmente, este algoritmo é utilizado para campanhas outbound de telemarketing / vendas ou outro tipo de campanhas de contacto massivo.

No interface de configuração do dialer é igualmente possível efetuar:

- Ordenações sobre as bases de dados carregadas

- Filtros sobre campos das bases de dados carregadas

- Prioridades entre bases de dados carregadas

- Atribuir Prioridades de contactos (novos contactos, agendamentos pessoais e agendamentos de sistema)

É disponibilizado na plataforma um Interface intuitivo que permite gerir a intensidade do dialer.

Manual Dial

Modo de contacto aplicado a chamadas pontuais em que não existe lugar a qualquer carregamento de base de dados. Nestes casos, o colaborador irá digitar o nº para o qual pretende realizar a chamada e, ao lhe ser atribuído o contacto em modo preview, poderá dar origem à respetiva chamada.

Predictive Dialer

O Predictive Dialer do GoContact automatiza e melhora significativamente os processos Outbound.