

Firma Interactive Intelligence (Nasdaq: ININ), międzynarodowy dostawca zintegrowanych rozwiązań z zakresu komunikacji IP dla biznesu, wprowadziła udoskonaloną wersję oprogramowania do zautomatyzowanego nawiązywania połączeń. Nowe funkcje aplikacji, przygotowane głównie pod kątem branży kredytowej i windykacyjnej, poprawiają jej wydajność i zgodność z przepisami prawa oraz redukują koszty pracy.

Opracowany przez Interactive Intelligence Interaction Dialer® to aplikacja do nawiązywania połączeń wychodzących/mieszanych, która wchodzi w skład wszechstronnej platformy komunikacji IP Customer Interaction Center (CIC).

Interaction Dialer 3.0 dla branży kredytowej i windykacyjnej obejmuje obecnie funkcję wybierania połączeń opartego na kompetencjach agenta, aktualny rejestr DNC (Do Not Call) numerów osób, które nie życzą sobie rozmów dotyczących ofert komercyjnych, lepszą analizę połączeń oraz większą skalowalność.

Wybieranie połączeń oparte na kompetencjach agenta oznacza, że aplikacja automatycznie śledzi dostępność agentów o danych umiejętnościach i w zależności od tego nawiązuje odpowiednie rozmowy. Dla przykładu, system nie nawiąże połączenia anglojęzycznego, jeśli firma nie dysponuje w danym momencie agentem posługującym się tym językiem. Dzięki temu możliwe jest zredukowanie czasu trwania rozmów oraz liczby połączeń rozłączonych przez klienta.

Funkcja DNC oferowana przez Interaction Dialer dodaje możliwość aktualizacji list DNC (obejmujących także telefony komórkowe), których status mógł się zmienić między chwilą załadowania lub usunięcia kontaktów a chwilą realizacji połączenia. Zapewnia to zgodność z przepisami i zwiększa skuteczność kampanii telefonicznych.

Ponadto nowa wersja Interaction Dialer obejmuje obecnie funkcję międzynarodowej analizy mowy umiejscowioną na serwerze mediów. Analiza mowy pozwala na rozróżnienie głosu ludzkiego i zapobiega przekazywaniu do agenta połączeń skierowanych do skrzynki głosowej lub na faks. Przesunięcie tej funkcji z bramki SIP na serwer mediów eliminuje konieczność stosowania niezależnych komponentów, co wpływa na niezawodność i upraszcza zarządzanie.

Interaction Dialer umożliwia również optymalną obsługę rekordów z baz danych klienta. Pojedynczy serwer Dialera pozwala na pobranie i obsługę 250000 rekordów na godzinę, a nawet więcej – w zależności od konfiguracji.

Oprócz wymienionych udoskonaleń Interaction Dialer oferuje szereg funkcji ułatwiających pracę firmom kredytowym i windykacyjnym:

- Tryb obsługi połączeń mieszanych, pozwalający na wykorzystanie tej samej grupy agentów do obsługi ruchu wychodzącego i przychodzącego
- Zoptymalizowane limity czasu bez odpowiedzi, zwiększające wydajność agentów.
- Dynamiczna zmiana prezentowanego numeru dla kampanii, dzięki czemu rozmówcy nie odrzucają połączeń identyfikując stały numer (np. w przypadku kampanii windykacyjnych).
- Zautomatyzowana, konfigurowalna usługa poczty głosowej w celu poprawy wydajności.
- Możliwość dynamicznej zmiany kolejności wybieranych numerów telefonów w zależności od pory dnia lub liczby wcześniej podjętych prób połączeń.
- Opatentowany samouczący się algorytm predykcyjny, który umożliwia dokładne przewidywanie długości połączenia i pozwala unikać nawiązywania kolejnego połączenia zbyt wcześnie lub z opóźnieniem.

Interaction Dialer 3.0 można nabyć u około 300 dystrybutorów Interactive Intelligence na całym świecie lub bezpośrednio w dziale sprzedaży firmy. Rynki docelowe dla tego produktu to centra kontaktowe, firmy outsourcingowe oraz świadczące teleusługi, firmy zarządzające należnościami oraz agencje kredytowe.

Interactive Intelligence