

Outbound

Интеллектуальная система исходящего обзвона

- Автоинформатор клиентов и сотрудников
- Исходящие кампании Predictive и Progressive
- Поддержка голоса, e-mail и смс



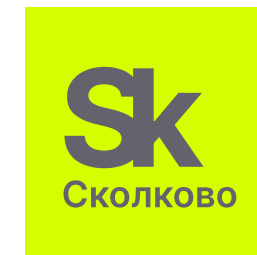
Аурус – российский вендор ПО для корпоративной связи и контакт-центров



О нас

- На рынке с 2011 года
- 40 сотрудников
- > 1000 проектов по миру
- Локальное присутствие в Индии и ОАЭ
- Все решения – в реестре Минцифры
- Выпускник Сколково

Партнёры с 2015



С нами работают лидеры рынка

Наши продукты эффективны
для компаний любых размеров



Для любой телефонии и контакт-центра

Безопасность предприятия • Клиентский опыт (CX)

PhoneUP

Запись звонков
и контроль качества

- Запись переговоров сотрудников
- Контроль качества
- Мониторинг, обучение/суфлирование
- Запись экранных форм операторов
- Распознавание речи и речевая аналитика

Клиентский опыт (CX)

RichCall

Сервис видеосвязи
для обслуживания клиентов

- Видео-консультант на сайте
- Визуальная техподдержка
- Виртуальный шоурум
- Видеокиоски

Безопасность предприятия • Клиентский опыт (CX)

Outbound

Система
исходящего обзвона

- Автоинформатор сотрудников и клиентов
- Исходящие кампании «progressive» и «predictive»
- Поддержка e-mail и СМС

Система исходящего обзвона с поддержкой СМС и e-mail

Outbound

Безопасность предприятия

Автоинформатор

- Автоматическая система массового оповещения сотрудников
- По всем каналам связи: рабочий и мобильный телефоны, e-mail, SMS
- Подтверждение получения: ПИН, DTMF, голос
- Отчеты по результатам оповещения

Контакт-центры • Клиентский опыт (CX)

Исходящий обзвон клиентов

- Соединение с оператором
- Гибкие стратегии обзвона
- Интеграция с любой IP-АТС и КЦ
- Настраиваемые списки обзвона и импорт абонентов из CRM
- Отчеты по результатам кампании

Поддерживаемые режимы:

Progressive • Predictive • Power IVR

Голосовое оповещение • СМС и e-mail

Интеграция с CRM и запуск кампаний

Интеграция с любыми CRM-системами



Name	Cell	Home	Contract #	Debt
Alex Smith	12221234567	13331234567	1234	2500
Mark Spencer	14449876543	15559876543	4321	1200
Nick Nelson	16660987665	17771234567	1111	500

- Встроенный набор коннекторов позволяет администратору **настраивать интеграцию с любой CRM-системой** или базой данных
- Вместе с телефонами клиентов из CRM **импортируются любые поля**, которые понадобятся при проведении кампании

Управление списками

Contact filters 1 Contact priorities 1

Add contact filter Add contact priority

#	Actions	Contact attribute	Operator	Value	#	Actions	Contact attribute	Order
1		Debt	More than	0	1		Debt	Descending

Contacts 2

Load Add Clear all

#	Name	Mobile	Debt	Actions
1	John McDonald	19876543212	250	
2	Alex Smith	12345678987	100	

- Удобный интерфейс менеджера исходящих кампаний позволяет **создавать списки и наполнять их контактами**, сегментируя клиентов по определенным признакам и выставляя приоритеты для очередности обзвона
- Сотрудникам **не требуется обладание специальными техническими навыками**

Выбирайте и настраивайте стратегию обзвона под вашу компанию

Задайте приоритет обработки контактов

Приоритет списку — при запуске кампании система начинает обработку всех контактов по очереди, т.е. приоритет отдается еще не обработанным контактам

Приоритет контакту — система начинает обработку каждого контакта до достижения успеха (повторы попыток выполнения шага), и уже затем переходит к обработке следующего контакта

Настройте шаги стратегии

- **Тип оповещения:** звонок, SMS или E-mail
- **Вес** — приоритет, в зависимости от которого будет осуществляться выбор следующего шага оповещения для контакта. В первую очередь выполняются шаги с наибольшим приоритетом
- **Количество попыток** выполнения данного шага
- **Интервал между попытками** (дни/часы/минуты)
- **Действие после исчерпания попыток** (продолжить/завершить работу с контактом)
- **Разрешенное время** для выполнения данного шага стратегии (например, с 9:00 до 22:00 по будням и с 10:00 до 23:00 по выходным для звонка на мобильный телефон)

Управление стратегией обзвона

Гибкие настройки стратегии обзвона контактов позволяют **управлять интенсивностью обзвона** в зависимости от бизнес-задачи

Новый шаг стратегии

Тип оповещения Будни -

Канал Выходные -

Вес

Результат	Количество попыток	Интервал	Действие после исчерпания попыток
Не отправлено	<input type="text" value="3"/>	<input type="text" value="0"/> д <input type="text" value="0"/> ч <input type="text" value="0"/> м	<input type="text" value="Продолжить работу с контактом"/>
Отправлено			<input type="text" value="Завершить работу с контактом"/>

Стратегия «Voice drop»

Наименование

Приоритет обработки

Действия	Канал	Тип оповещения	Вес	Время	Результат	Количество попыток	Интервал			Действие после исчерпания попыток	
							д	ч	м		
<input type="button" value="✉"/> <input type="button" value="🗑️"/> <input type="button" value="⬆️"/> <input type="button" value="⬇️"/> <input type="button" value="⬇️"/> <input type="button" value="⬆️"/>	Phone	Звонок	2	Будни 09:00 - 18:00	Ошибка дозвона	<input type="text" value="2"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="Продолжить работу с контактом"/>
					Занято	<input type="text" value="2"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="Продолжить работу с контактом"/>
					Нет ответа	<input type="text" value="2"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="Продолжить работу с контактом"/>
					Вызов отклонен	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="Продолжить работу с контактом"/>
					Контакт отключен	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="Завершить работу с контактом"/>
Успех									<input type="text" value="Завершить работу с контактом"/>		
<input type="button" value="✉️"/> <input type="button" value="🗑️"/> <input type="button" value="⬆️"/> <input type="button" value="⬇️"/> <input type="button" value="⬇️"/> <input type="button" value="⬆️"/>	SMS	SMS	1	Будни 08:00 - 22:00 Выходные 10:00 - 22:00	Не отправлено	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="Продолжить работу с контактом"/>
					Отправлено						<input type="text" value="Продолжить работу с контактом"/>
<input type="button" value="✉️"/> <input type="button" value="🗑️"/> <input type="button" value="⬆️"/> <input type="button" value="⬇️"/> <input type="button" value="⬇️"/> <input type="button" value="⬆️"/>	E-mail	E-mail	1	В любое время	Не отправлено	<input type="text" value="2"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="Продолжить работу с контактом"/>
					Отправлено						<input type="text" value="Продолжить работу с контактом"/>

Быстрый запуск и результат

Настройка проекта

- Настройте систему в собственной инфраструктуре
- Получите доступ к системе и ТП
- Добавьте аккаунты сотрудников



Интеграция с ПО КЦ и CRM

- Установка на площадке контакт-центра и интеграция с IP-ATC по SIP
- Интерфейс администратора для интеграции с CRM и базами данных



Управление стратегией

- Автоматический старт кампании
- Старт кампании вручную или по настроенному расписанию
- Разрешенное время звонка
- Тонкая настройка стратегии



Управление списками

- Автоматический импорт контактов
- Нормализация телефонных номеров в процессе импорта
- Гибкая настройка структуры
- Ручное управление контактами



Запуск проекта

- Система начинает обзвон по базе и распределять звонки на агентов
- Следите за результатами в реальном времени и вносите изменения
- Настройте автозапуск



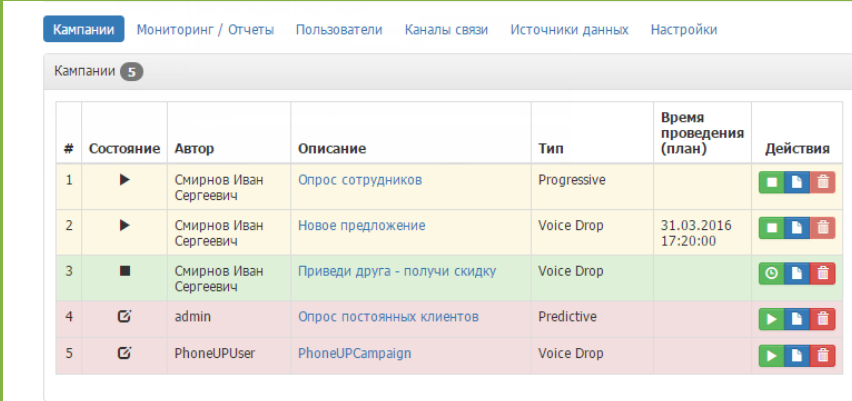
Отчетность

- Мониторинг кампании в режиме реального времени
- Отчеты по завершению кампании
- Отправка отчетов по e-mail или выгрузка на сетевой ресурс



Outbound - мощное решение для проведения массовых исходящих кампаний в контакт-центре: обзвон по телефону, e-mail, SMS. Решение автоматизирует весь цикл взаимодействия с клиентами и сотрудниками - от формирования списков обзвона до создания отчетов о проведенных кампаниях.

Управление любым количеством кампаний для обзвона



Кампании Мониторинг / Отчеты Пользователи Каналы связи Источники данных Настройки

Кампании 5

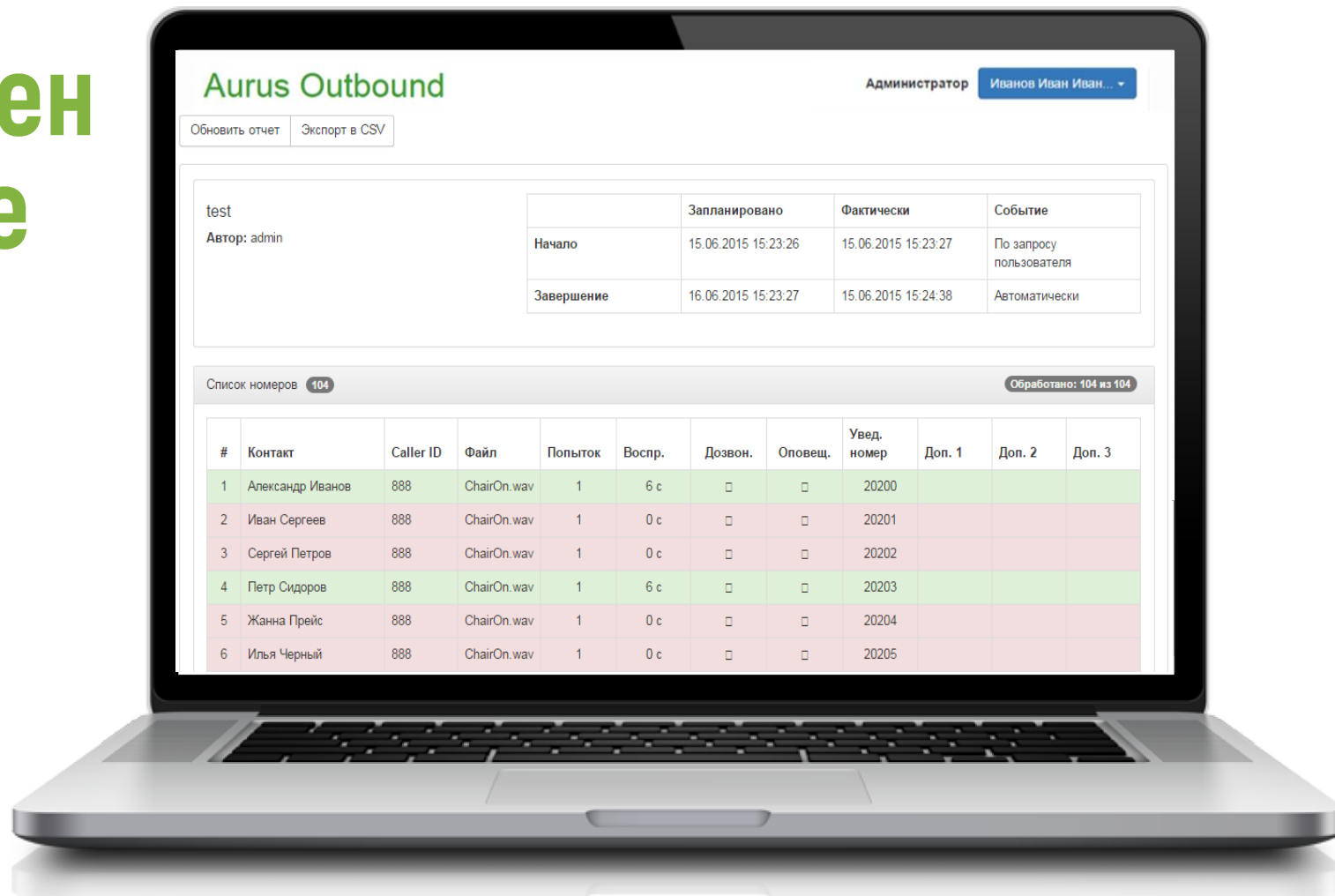
#	Состояние	Автор	Описание	Тип	Время проведения (план)	Действия
1	▶	Смирнов Иван Сергеевич	Опрос сотрудников	Progressive		👍 📄 🗑️
2	▶	Смирнов Иван Сергеевич	Новое предложение	Voice Drop	31.03.2016 17:20:00	👍 📄 🗑️
3	■	Смирнов Иван Сергеевич	Приведи друга - получи скидку	Voice Drop		🔄 📄 🗑️
4	📧	admin	Опрос постоянных клиентов	Predictive		▶ 📄 🗑️
5	📧	PhoneUPUser	PhoneUPCampaign	Voice Drop		▶ 📄 🗑️

В каждой кампании можно задать необходимые параметры:

- **Старт кампании** — вручную или по расписанию
- **Автоматический старт** (например, по утрам CRM-система выгружает список новых должников, а Augus Outbound, обнаружив список, автоматически запускает кампанию)
- **Срок хранения отчета** по кампании
- **Настройка пула номеров** для подстановки в качестве номера звонящего
- **Синтез речи** для формирования динамических сообщений (например «Ваша задолженность составляет 300 рублей»)

Отчет о ходе кампании доступен в веб-интерфейсе

- Тонкая настройка индивидуальных отчетов
- В режиме реального времени
- Оценка эффективности
- Импорт данных в сторонние системы
- **Итоговый отчет** после завершения кампании отправляется на e-mail, либо может быть выложен на сетевой ресурс для импорта в CRM



Aurus Outbound поддерживает несколько режимов обзвона

Outbound

Служба безопасности

Автоинформатор

- **Voice Drop** - проигрывание клиенту аудио-сообщения: оповещение может требовать подтверждения прослушивания (DTMF)
- **Интеграция** с СМС-шлюзом, CRM-системами и почтовым сервером
- **SMS и e-mail** – предусмотрена интеграция с GSM-шлюзом

Контакт-центр • Клиентский опыт (CX)

Исходящий обзвон клиентов

- **Voice Drop** проигрывание клиенту аудио-сообщения: сообщение записывается заранее, либо синтезируется из текста используя данные CRM («Ваша задолженность составляет 240 рублей»)
- **Power IVR** – после проигрывания сообщения клиенту, система соединяет его с IVR для дальнейшей работы
- **Progressive** – очередной вызов инициируется только после того, как один из операторов закончил разговор
- **SMS и e-mail** – предусмотрена интеграция с GSM-шлюзом
- **Predictive** – система анализирует ход кампании и предсказывает время окончания разговора каждого оператора, чтобы заранее начать соединение с новым клиентом

Дальнейшие шаги

Онлайн-демонстрация

Закажите персональную демонстрацию
интересующего продукта Aurus

Пилот

Получите демо-версию любого
решения и протестируйте его в своей сети

aurus5.ru

Выберите удобное время
для встречи или звонка

<https://calendly.com/aurus5-ru>

