



Программное обеспечение
для корпоративной связи и контакт-центров

Aurus Outbound

Система исходящего обзвона



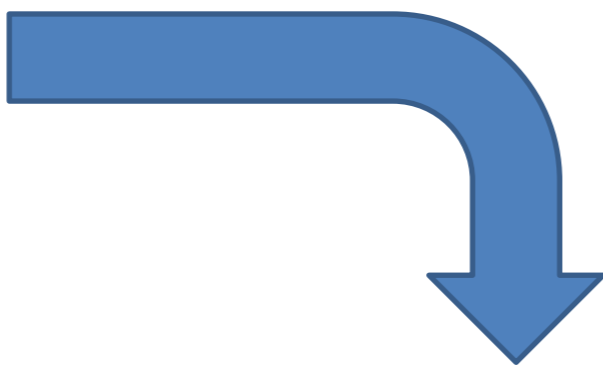
Импорт контактов для обзвона

Интерфейс администратора позволяет настраивать структуру списков и интеграцию с источниками данных:

- ✓ настройка интеграции с базой контактов (файл, CRM, ручное управление итд),
- ✓ гибкая настройка структуры списка,
- ✓ автоматический импорт контактов при старте кампании,
- ✓ нормализация телефонных номеров в процессе импорта,
- ✓ импорт произвольных полей из CRM.



CRM



Имя	Мобильный	Домашний	Номер договора	Задолженность
Илья Иванов	79139161234	73830000000	1234	2500
Александр Петров	79239876543	74951111111	4321	1200
Сергей Сидоров	79201111111	74999876543	1111	500



Управление списками

От маркетолога не потребуются специальных навыков, чтобы управлять списками абонентов для обзвона:

- ✓ настройка фильтров,
- ✓ управление приоритетами,
- ✓ ручное управление контактами.

Фильтры контактов 1

Добавить фильтр контактов

#	Действия	Атрибут контакта	Оператор	Значение
1		Задолженность	Больше	0

Приоритеты контактов 1

Добавить приоритет контактов

#	Действия	Атрибут контакта	Порядок
1		Задолженность	Обратный

Контакты 2

Загрузить

Добавить

Удалить все

#	Имя	Фамилия	Мобильный	Задолженность	Домашний	Email	Действия
1	Мария	Иванова	79139161234	250			
2	Александр	Аношин	79139168365	100	73833449292	anoshin@aurus5.ru	

Управление стратегией кампании

Система позволяет менеджеру тонко настроить стратегию исходящей кампании:

- ✓ поддержка нескольких номеров контакта,
- ✓ управление временными периодами для звонков,
- ✓ настройка действий при неуспешной попытке дозвона,
- ✓ настройка расписания кампании.

Редактировать шаг стратегии ✕

Тип оповещения: ▼ Время: Будни -

Канал связи: ▼ Выходные -

Результат	Количество попыток	Интервал	Действие после исчерпания попыток
Ошибка дозвона	<input type="text" value="3"/>	<input type="text" value="0"/> д <input type="text" value="2"/> ч <input type="text" value="0"/> м	<input type="text" value="Продолжить работу с контактом"/> ▼
Занято	<input type="text" value="3"/>	<input type="text" value="0"/> д <input type="text" value="0"/> ч <input type="text" value="15"/> м	<input type="text" value="Продолжить работу с контактом"/> ▼
Нет ответа	<input type="text" value="3"/>	<input type="text" value="0"/> д <input type="text" value="0"/> ч <input type="text" value="30"/> м	<input type="text" value="Продолжить работу с контактом"/> ▼
Вызов отклонен	<input type="text" value="3"/>	<input type="text" value="0"/> д <input type="text" value="1"/> ч <input type="text" value="0"/> м	<input type="text" value="Продолжить работу с контактом"/> ▼
Контакт отключен	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="0"/> д <input type="text" value="0"/> ч <input type="text" value="0"/> м	<input type="text" value="Завершить работу с контактом"/> ▼
Успех			<input type="text" value="Завершить работу с контактом"/> ▼



Режимы исходящих кампаний

Aurus Outbound поддерживает несколько режимов:

- ✓ **Voice Drop** – проигрывание клиенту аудио-сообщения:
 - сообщение записывается заранее, либо синтезируется из текста используя данные CRM («*Ваша задолженность составляет 240 рублей*»),
 - оповещение может требовать подтверждения прослушивания (DTMF),
- ✓ **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;
- ✓ **Predictive** – система анализирует ход кампании и предсказывает время окончания разговора каждого оператора, чтобы заранее начать соединение с новым клиентом;
- ✓ **SMS** – предусмотрена интеграция с GSM-шлюзом.

Отчет о ходе проводимой кампании доступен в веб-интерфейсе:

Обновить отчет Экспорт в CSV

test

Автор: admin

	Запланировано	Фактически	Событие
Начало	15.06.2015 15:23:26	15.06.2015 15:23:27	По запросу пользователя
Завершение	16.06.2015 15:23:27	15.06.2015 15:24:38	Автоматически

Список номеров **104**

Обработано: 104 из 104

#	Контакт	Caller ID	Файл	Попыток	Воспр.	Дозвон.	Оповещ.	Увед. номер	Доп. 1	Доп. 2	Доп. 3
1	Александр Иванов	888	ChairOn.wav	1	6 с	✓	✓	20200			
2	Иван Сергеев	888	ChairOn.wav	1	0 с	✓	✗	20201			
3	Сергей Петров	888	ChairOn.wav	1	0 с	✓	✗	20202			
4	Петр Сидоров	888	ChairOn.wav	1	6 с	✓	✓	20203			
5	Жанна Прейс	888	ChairOn.wav	1	0 с	✓	✗	20204			
6	Илья Черный	888	ChairOn.wav	1	0 с	✓	✗	20205			

По завершению кампании формируется подробный отчет, который может быть отправлен по email, либо выложен на сетевой ресурс для импорта в CRM.



Продуктовая линейка Aurus

Aurus специализируется на разработке программного обеспечения в области корпоративной связи и контакт-центров:

PhoneUp

пакет приложений для расширения возможностей сети связи, построенной на базе Cisco Unified Communications Manager

RichCall

видеочат для контакт-центра с функциями совместной работы клиента и консультанта



U-Meet

инструмент для планирования и управления ВКС-совещаниями в среде Cisco Telepresence

Outbound

система автоматизации кампаний исходящего обзвона в контакт-центре

NetFAX

факс-сервер для приема и отправления факсимильных сообщений



Спасибо за время !

ООО «Аурус»

630090 Россия, Новосибирск,
ул. Николаева, 11

+7 (383) 344-92-92

info@aurus5.ru

<http://www.aurus5.ru>



с 2011 года Aurus – резидент
инновационного центра «Сколково»

