

iceCampaign

Générez des revenus, optimisez l'efficacité des agents et communiquez de manière proactive avec des contacts afin de transformer vos stratégies d'expérience client pour les appels de départ.



Les organisations ne peuvent plus se permettre d'attendre que les clients les appellent et demandent de l'information. Ils doivent anticiper les besoins des clients et les garder à jour et informés. iceCampaign est un outil polyvalent pour gérer tous les appels sortants du centre de contact.

Livrez des campagnes d'appels sortants économiques dans n'importe quel secteur de l'industrie, que ce soit pour la génération de marques d'intérêt, les promotions, la perception, les sondages et la promotion, la loyauté du client, la reconquête de clients, les ventes croisées ou la vente incitative. Appelez vos listes de contacts et ajustez le rythme de composition à la disponibilité des utilisateurs.

Composition par aperçu

Composition progressive

Composition prédictive

RVI sortante

Bénéfices

- ✓ **Maximise** le temps de conversation et la productivité de l'utilisateur avec des modes de composition évolués
- ✓ **Automatise** les campagnes sans compromettre le service
- ✓ **Élimine** les erreurs de composition avec l'option cliquer-pour-appeler
- ✓ **Économise** le temps de l'agent par l'envoi de messages de masse préenregistrés
- ✓ **Gère** de multiples campagnes sur une plateforme unique
- ✓ **S'intègre** aux bases de données tierces et patrimoniales
- ✓ **Permet d'adapter** les campagnes aux besoins organisationnels en évolution
- ✓ **La promotion proactive** permet de générer des revenus additionnels



iceCampaign est personnalisable, économise le temps de l'utilisateur et de l'administrateur, augmente la productivité et assure que les marques d'intérêts ne soient pas perdues dans la masse.

iceCampaign accepte les scripts HTML personnalisables et des rapports complets permettent d'optimiser la productivité. Un outil d'importation incorpore facilement les listes de composition, les scripts et les numéros de téléphone.

Fonctions

- ✓ Soutien de plusieurs modes de composition avancés: Par aperçu, progressive, prédictive et par RVI sortante
- ✓ Utilisateurs mixtes entrants et sortants
- ✓ Élimination par filtrage des numéros de téléphone incomplets
- ✓ Cartes de clients potentiels personnalisables qui contiennent de l'information précieuse sur le client
- ✓ Liste de clients potentiels pouvant être importées, déplacées d'une autre campagne ou entrées manuellement
- ✓ Création facile de campagnes entrantes et sortantes au moyen d'un simple formulaire
- ✓ Affichage de l'information et des notes de l'utilisateur précédent
- ✓ Option de planifier un rappel, d'automatiquement reporter les appels qui reçoivent une tonalité d'occupation ou que n'obtiennent pas de réponse et de fixer le nombre de tentatives de composition
- ✓ Affichage en temps réel des contacts restants dans la campagne
- ✓ Création de scripts personnalisés
- ✓ Rapports standards et personnalisés
- ✓ Planification des appels en tenant compte des congés, de l'heure du jour ou du jour de la semaine
- ✓ Ouverture d'un service web pour interagir avec d'autres applications

The screenshot displays the 'INFO SUR LA CAMPAGNE' (Campaign Info) section. It features three tabs: 'PAR APERÇU' (2), 'PROGRESSIVE' (2), and 'PRÉDICTIVE' (1). Below the tabs is a table with columns 'NOM' and 'NOMBRE DE CLIENTS POTENTIELS'. The table lists two campaigns: 'Progressive Campagne' with 0 potential clients and 'Progressive Campagne 2' with 1 potential client. At the bottom of this section are buttons for 'DÉINSCRIRE TOUS' and 'INSCRIRE TOUS', along with a counter for '2 CAMPAGNES SOUSCrites'.

The 'FICHE DE CLIENT POTENTIEL' (Potential Client Card) section includes a toolbar with icons for actions like 'Préparer prochain client', 'Créer client potentiel', 'Ajouter à la campagne', 'Supprimer potentiel', 'Appeler client potentiel', 'Reconnecter potentiel', 'Succès', 'Aucun intérêt', 'Rappel', 'Occupé', 'Pas de réponse', 'Mauvais numéro', and 'Personnalité'. Below this is the 'HISTORIQUE' (History) section, which shows a table with columns for 'CLIENT POTENTIEL DE LA CAMPAGNE', 'RÉSULTAT PRÉCÉDE', 'DERNIER TRAITEMENT - I', and 'TENTATIVES D'APP'. The entry for 'Progressive Campagne 2' shows 0 previous results and 1/3 attempts.

The 'APPEL EN COURS' (Call in Progress) section displays a form for a client named 'Mr Pierre Durand'. It includes fields for 'NUMÉRO DE TÉLÉPHONE' (905-882-5000), 'HEURE DE RAPPEL' (17 août 2015 21:15), 'ADRESSE' (225 East Beaver Creek Road), 'PROVINCE', and 'PAYS'. A 'PRIORITÉ MOYENNE' button is also visible.

Applications

- ✓ Confirmation de rendez-vous
- ✓ Alertes de fraude par carte de crédit
- ✓ Sondages auprès des clients
- ✓ Reconquête de clients
- ✓ Engagement de nouveaux clients
- ✓ Confirmation de commandes
- ✓ État de pannes
- ✓ Rappels de paiements
- ✓ Suivi de soumission
- ✓ Avis de renouvellement
- ✓ Recharge de cartes prépayées
- ✓ Alertes des ventes
- ✓ Télémarketing
- ✓ Éligibilité à une mise à niveau



4 Modes de composition évolués

En fonction des besoins de votre centre de contact, iceCampaign donne accès à quatre types différents de campagnes: Par aperçu, Progressive, Prédicative et par RVI sortante. Dans ce module, vous pouvez configurer des campagnes sortantes et ajouter et gérer les utilisateurs et les listes.

Composition par aperçu

Permet aux utilisateurs de récupérer le prochain client potentiel dans une campagne, d'en consulter les détails et de cliquer-pour-appeler. La composition par aperçu réduit les erreurs de composition et augmente la productivité. Les utilisateurs contrôlent le rythme auquel les appels sont passés.

- L'information du client potentiel est automatiquement affichée dans la fenêtre de l'application iceCampaign et l'écran du script lance tout script personnalisé défini pour la campagne du client potentiel
- L'utilisateur n'a pas besoin d'entrer le numéro de téléphone mais peut le modifier au besoin
- L'utilisateur entend la progression de l'appel et est immédiatement mis en communication avec les clients potentiels qui répondent

Composition prédictive

Appelle automatiquement une liste de numéros de téléphone dans l'ordre et élimine les Pas de réponse, les tonalités occupées, les répondeurs et les numéros qui ne sont plus en service. Lorsqu'ice obtient une réponse, iceCampaign met l'utilisateur en communication avec l'appel. Un algorithme auto-adaptatif garde les utilisateurs occupés tout en assurant que les clients potentiels qui répondent obtiennent une réponse rapidement.

- L'information du client potentiel est automatiquement affichée dans la fenêtre de l'application iceCampaign lorsque l'appel est connecté
- L'écran du script lance tout script personnalisé défini pour la campagne du client potentiel

Composition progressive

Établit automatiquement un appel pour un utilisateur dont l'état est 'Prêt' et qui s'est inscrit à une campagne ou plus. Les utilisateurs peuvent consulter le dossier du client potentiel pendant qu'iceCampaign compose.

- L'information du client potentiel est automatiquement affichée dans la fenêtre de l'application iceCampaign
- L'écran du script lance tout script personnalisé défini pour la campagne du client potentiel
- L'état iceBar des utilisateurs passe automatiquement à 'Pas prêt' dès qu'iceCampaign lance l'appel
- Un appel est automatiquement passé au prochain client potentiel
- L'utilisateur entend la progression de l'appel et est immédiatement mis en communication avec les clients potentiels qui répondent

RVI sortante

Livre des communications sortantes automatisées qui font simplement entendre un message et raccrochent ou fait entendre des messages guides de la RVI qui permettent aux clients potentiels d'interagir avec des menus.

- Les appelants peuvent faire le zéro pour parler à un utilisateur
- Personnalise les messages pour chacun des destinataires



Utilisateurs mixtes

Les utilisateurs mixtes peuvent traiter des communications entrantes et sortantes afin de gérer facilement les volumes d'appels qui fluctuent au cours de la journée. Déplacez les utilisateurs des appels entrants aux appels sortants et vice versa sans aucune intervention manuelle. Lorsque les volumes d'appels sont bas, les utilisateurs traitent des appels sortants pour assurer une charge de travail homogène au cours de la journée, le tout à l'aide du même outil de traitement de contact.

À propos de nous

ComputerTalk a développé le centre de contact ice. ice modernise le centre d'appel avec des intégrations d'applications d'affaires, l'intelligence artificielle et l'analyse sur tous les canaux, ceci aide les organisations à offrir des expériences de service à la clientèle exceptionnelles. Une solution de centre de contact native de Microsoft Teams, ice permet aux utilisateurs de traiter toutes les interactions dans une seule interface. Fondée en 1987, son siège social est situé à Markham, Canada; ComputerTalk fait fonctionner des centres de contact de classe entreprise pour des organisations à travers le monde.

Pour plus d'information, visitez notre site web à computer-talk.com.



1-800-410-1051
computer-talk.com
computer-talk.com/blogs

computer-talk.com/request-demo