

TỔNG ĐÀI QUAY SỐ THÔNG MINH SMART DIALER – PREDICTIVE DIALER

NEW PBX ĐƯỢC PHÁT TRIỂN TRÊN MÃ NGUỒN FREESWITCH

GIỚI THIỆU PREDICTIVE DIALER

Predictive Dialer là gì?

- Hệ thống quay số hàng loạt theo danh sách số điện thoại được import vào hệ thống
- Khi cuộc gọi được nghe máy thì hệ thống sẽ phân bổ thông minh đến danh sách các Agent để đàm thoại
- Hệ thống rút ngắn thời gian quay số và loại bỏ các số điện thoại không kết nối được



Ưu điểm

- Rút ngắn thời gian quay số
- Loại bỏ các số điện thoại báo bận, không nghe máy...
- Agent đạt mức hiệu suất tối đa, tăng gấp nhiều lần so với gọi thông thường

TÍNH NĂNG HỆ THỐNG



Luật phân bổ Agent

- Round Robin, Top-down, Ring-all, Agent with least talking time...



Import danh sách khách hàng

- Import danh sách khách hàng vào chiến dịch từ file excel
- Nhập thủ công trên giao diện



Thiết lập gọi lại

- Số lần gọi ra
- Khoảng thời gian gọi lại



Điều chỉnh tốc độ tự động

- Điều chỉnh tốc độ quay số theo số Agent và cuộc gọi chờ
- Có thể tinh chỉnh bằng tay



Nhiều chiến dịch đồng thời

- Tạo nhiều chiến dịch đồng thời cho mỗi Team, phòng ban
- Giám sát, báo cáo riêng theo từng chiến dịch



Báo cáo, Monitor Realtime

- Giám sát chiến dịch Realtime
- Báo cáo kết quả và tình trạng chiến dịch
- Báo cáo chi tiết cuộc gọi, file ghi âm

LUẬT PHÂN BỐ AGENT

LUẬT PHÂN BỐ AGENT

- Ring All
- Longest-Idle-agent
- Round-robin
- Top-down
- Agent with least talking time
- Agent with fewest calls
- Random



Nhóm Agent [Thêm mới](#)

Nhóm Agent

Tên * OK!

Mô tả OK!

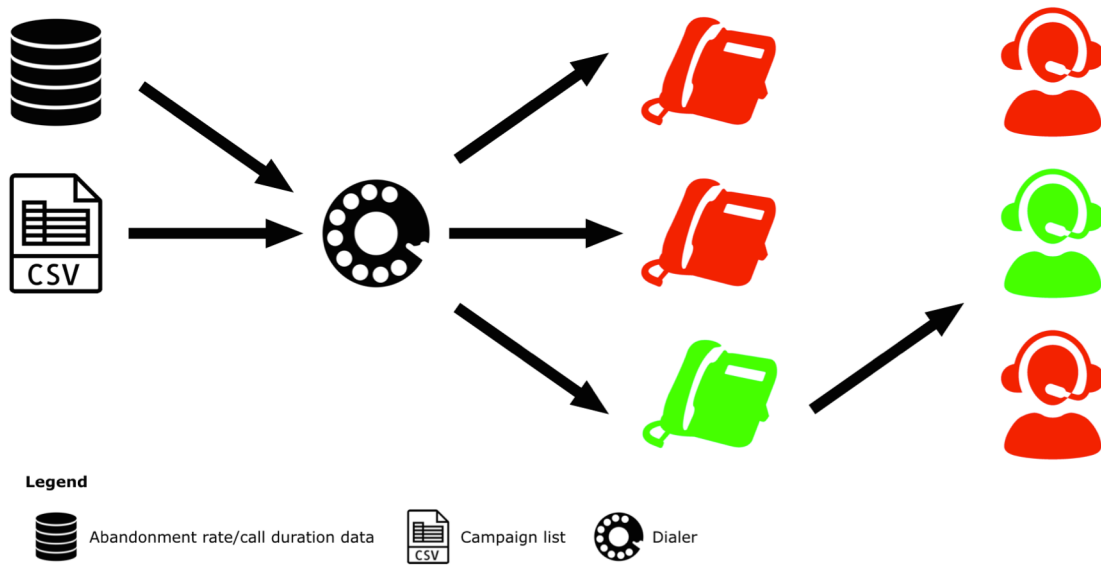
Chiến lược

[Thêm mới](#) [Huỷ](#)

IMPORT DANH SÁCH KHÁCH HÀNG

NHẬP DANH SÁCH KHÁCH HÀNG

- Tạo chiến dịch thực hiện
- Nhập dữ liệu khách hàng từ file mẫu hoặc API
- Nhập thủ công trên hệ thống



Gọi lại

Số lần gọi lại

Khoảng thời gian (phút)

File excel

Upload danh sách

THIẾT LẬP GỌI LẠI

GỌI LẠI

- Hệ thống quay số gọi lại những cuộc gọi không kết nối thành công
- Thiết lập số lần gọi lại
- Thiết lập khoảng cách gọi lại

Manual



Predictive Dialer



Gọi lại

Số lần gọi lại

Khoảng thời gian (phút)

File excel

Upload danh sách

TỰ ĐỘNG ĐIỀU CHỈNH TỐC ĐỘ

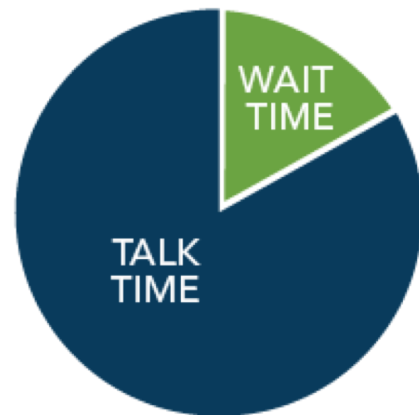
NHẬN BIẾT VÀ ĐIỀU CHỈNH

- Công nghệ hệ thống thông minh phân tích số liệu và tính toán để tự động điều chỉnh tốc độ quay số cho phù hợp

Manual



Predictive Dialer



Gọi lại

Số lần gọi lại

Khoảng thời gian (phút)

File excel

Upload danh sách

NHIỀU CHIẾN DỊCH ĐỒNG THỜI

KHÔNG GIỚI HẠN SỐ LƯỢNG CHIẾN DỊCH

- Cùng 1 lúc thực hiện nhiều chiến dịch
- Quản lý và giám sát, phân quyền độc lập giữa các chiến dịch

Quay số thông minh

Danh sách chiến dịch

+

Thêm mới

Page

10

Searching

STT	Tên chiến dịch	Tổng số KH	SL đã gọi	SL chưa gọi	SL thành công	SL Điện thoại viên	Cài đặt gọi lại	Tình trạng	Thao tác
0	Tele 2 -912-12102020- Vương Ngọc Yến	87	9	78	2	1	0 lần, cách 0 phút	Tạm dừng	Hiệu chỉnh
1	Tele1-900-Nga-1610-01	29	14	15	6	1	0 lần, cách 0 phút	Tạm dừng	Hiệu chỉnh
2	Tele1-900-Hiên-1610-01	60	0	60	0	0	0 lần, cách 0 phút	Tạm dừng	Hiệu chỉnh
3	Tele 2 -912-12102020- Vương Ngọc Yến	87	18	69	4	1	0 lần, cách 0 phút	Tạm dừng	Hiệu chỉnh

GIÁM SÁT CHIẾN DỊCH

QUẢN LÝ CHIẾN DỊCH

- Giám sát Realtime bảng kết quả chiến dịch
- Tình trạng của Agent

Quay số thông minh

Tele 2 -912-12102020- Vương Ngọc Yến

Thêm khách hàng

Xuất báo cáo

Làm mới

Đang kết nối

Đang đợi

Agent rảnh

Tiến độ

Tốc độ

0

0

1

10.34 %

-

0

+

912 Online

Page 10

Searching

BÁO CÁO CHI TIẾT

BÁO CÁO CHI TIẾT

- Số khách hàng thành công, không thành công
- Thời lượng, Agent tiếp nhận, số lần gọi

Page

10

Searching

STT	Tên khách hàng	Số điện thoại	Tình trạng	Điện thoại viên	Thời lượng	Tính cước	Thời gian đợi	Thời gian thoại	Số lần gọi	Thao tác
1	NGUYEN HAI THANH	0987097072	Thành công	901	52	28	3	26	1	
2	NGUYEN VAN THO	0913075323	Thất bại		30	0	0	0	1	
3	TRAN TRONG HIEP	0904146456	Thành công	901	33	22	3	20	1	
4	NGUYEN THI MAI	0989804892	Thành công	901	25	14	14	1	1	
5	HA THU QUE	0914508658	Thành công	901	18	13	2	13	1	
6	HOANG THE LAM	0982299523	Thành công	901	32	22	3	20	1	
7	PHAMTHI VINH HOA	0972952626	Thành công	901	35	25	3	24	1	
8	NGUYEN THI OANH	0983284821	Thất bại		30	0	0	0	1	
9	DAO THI PHUONG	0912312603	Thành công	901	147	134	3	133	1	
10	NGUYEN THU HUONG	0912682111	Thành công	901	91	85	2	84	1	

CHI TIẾT CUỘC GỌI – GHI ÂM

CHI TIẾT CUỘC GỌI – GHI ÂM

- Bộ lọc chi tiết cuộc gọi
- Nghe lại file ghi âm

Chi tiết cuộc gọi Danh sách

 Bộ lọc

Chiến dịch

Tất cả

Điện thoại viên

Số điện thoại

Từ ngày

Đến ngày

 Lọc dữ liệu

Xuất ra Excel

STT	Số điện thoại	Điện thoại viên	Thời gian gọi	Thời lượng	Tính cước	Thời gian đợi	Thời gian thoại	Tình trạng	Ghi âm
1	0904376666		2020-10-17 11:38:42	22	11	11			
2	0978301969	901	2020-10-17 11:38:14	25	18	3			
3	0975735396		2020-10-17 11:37:26	0	0	0			
4	0909625665		2020-10-17 09:34:31	40	0	0	0	noanswer	
5	0976825488		2020-10-17 09:34:31	0	0	0	0	busy	
6	0909609686		2020-10-17 09:19:06	39	25	25	0	success	

TÀI KHOẢN DEMO

<https://cloud.telebot.vn>

Username: smartdialer

Password: abc@123

PHƯƠNG ÁN TRIỂN KHAI

CLOUD IN DEDICATED

- Giá tính theo số lượng Agent và số tháng sử dụng
- Giới hạn số lượng chiến dịch theo số lượng Agent đăng ký
- Lưu trữ ghi âm 6 tháng
- Thanh toán trả trước tối thiểu 6 tháng
- Miễn phí khởi tạo hệ thống khi thanh toán 12 tháng

ON PREMISE

- Không giới hạn số lượng Agent
- Không giới hạn số lượng chiến dịch
- Trả phí 1 lần, sử dụng vĩnh viễn
- Hỗ trợ miễn phí full support năm thứ 1, system support năm thứ 2
- Miễn phí triển khai và hướng dẫn sử dụng