

# System automatycznego dzwonienia PDS (Predictive Dialing System)



Sprint S.A.  
10-062 Olsztyn, ul. Jagiellończyka 26, tel. + 48 89 522 11 00, fax +48 89 522 11 25, olsztyn@sprint.pl

Sąd Rejonowy w Olsztynie, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego  
Numer KRS: 0000372363, NIP: 739-020-41-15  
Wysokość kapitału zakładowego: 1 000 000,00 zł (w całości opłacony)  
Wysokość pozostałych kapitałów własnych na dzień 31.12.2010 wynosiła 23 044 509,54 zł

Oddziały:  
80-298 Gdańsk, ul. Budowlanych 64E, tel. +48 58 340 77 00, gdansk@sprint.pl  
85-758 Bydgoszcz, ul. Przemysłowa 15, tel. +48 52 365 01 01, bydgoszcz@sprint.pl  
00-099 Warszawa, ul. Canaletta 4, tel. +48 22 826 62 77, warszawa@sprint.pl  
70-631 Szczecin, ul. Heyki 27C, tel. +48 91 485 50 00, szczecin@sprint.pl

## **System automatycznego dzwonienia PDS (Predictive Dialing System)**

### **Najnowocześniejsze algorytmy wybierania numerów**

Narzędzie Expert Calling® co kilka minut przeprowadza analizę statystyczną połączeń. Przewiduje ono prawdopodobny rezultat wybrania numeru oraz wylicza średni czas rozmowy i aktualizacji. Oblicza też ilość prób połączenia z danym numerem w celu podania strumienia „żywych” połączeń w tempie kontrolowanym przez użytkownika.

### **Najlepsza na rynku funkcje wykrywania głosu**

Funkcja wykrywania głosu stosowana w systemie PDS zwiększa ilość połączeń głosowych eliminując do 98% sygnałów linii zajętej, automatycznych sekretarek, poczty głosowej, nieodebranych połączeń, pagerów, faksów, modemów i przejęć centrali. System oferuje o 25% większą precyzję od innych systemów programowanego wybierania numerów.

### **Lepsze zarządzanie systemem**

Campaign Director® to wszechstronne narzędzie nadzoru zapewniające menadżerom centrów telefonicznych informacje na temat wydajności prowadzonej kampanii oraz konsultantów. Umożliwia ono kontrolerom ustalanie określonych i wydajnych strategii kampanii oraz dostarcza raporty o statusie i aktywności pracownika call center na każdym etapie kampanii. Campaign Director posiada graficzny interfejs wykorzystujący rozwiązania Microsoft Windows z łatwymi w obsłudze rozwijanymi menu i polami do wypełnienia.

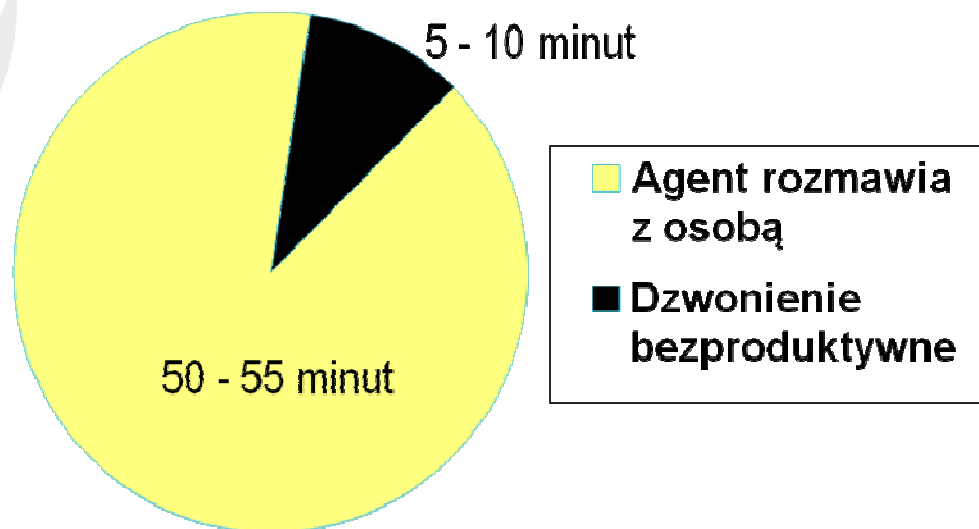
### **Niższe łączne koszty własności**

System PDS umożliwia natychmiastową integrację z systemami Avaya™ IVR (automatyczny system samoobsługowy), Avaya™ Power Analyst oraz bazami danych Siebel, umożliwiając konsultantom korzystanie z ekranu danych Siebel wyświetlanych w momencie połączenia.

### **Hit rate**

System APC podczas realizacji kampanii wychodzącej kalkuluje na bieżąco jaka jest skuteczność listy numerów dostarczonej na jej potrzeby. Na podstawie takiej informacji system zna ilość połączeń skutecznych do ilości wszystkich połączeń. Pozwala to na obliczenie ile jednocześnie połączeń należy wykonać, aby wszyscy wolni agenci byli w tym stanie przez jak najkrótszy czas. Można ustawić początkową wartość parametru mówiącego o ilości połączeń jakie trzeba wykonać, aby spełnić powyższy wymóg (naddzwanianie) jak również można ustawić wartość minimalną jaką może on przyjmować podczas realizacji kampanii.

## Wykorzystując Avaya Proactive Contact



**Agent poświęca czas na rozmowę z klientami...  
Twój cel!**