



Phix kampány menedzser megoldás Általános ismertetés

A telemarketing alkalmazások a marketing kommunikációban fontos szerepet játszanak. Mik is azok a tulajdonságai, melyek a megkülönböztetik a többi kommunikációs eszköztől?

- Rövid idő alatt,
- kis költséggel,
- nagy létszámú,
- jól fókuszált célcsoport érhető el
- közvetlen (azaz kétirányú) kommunikációt biztosítva.

E tulajdonságainak köszönhetően előnyösen alkalmazható az alábbi területeken:

- általános marketing kommunikáció
- piackutatás és közvélemény kutatás
- behajtás
- call/contact center kiegészítése proaktív kommunikációra

A Phi Divízió által fejlesztett és forgalmazott Phix kampány menedzser a telemarketing alkalmazások általános jellemzőit fokozza a hatékonyság növelésére koncentrálna úgy, hogy mérettől, kommunikációs tartalomtól, és az egyéb a marketinget támogató IT megoldásoktól függetlenül alkalmazható.

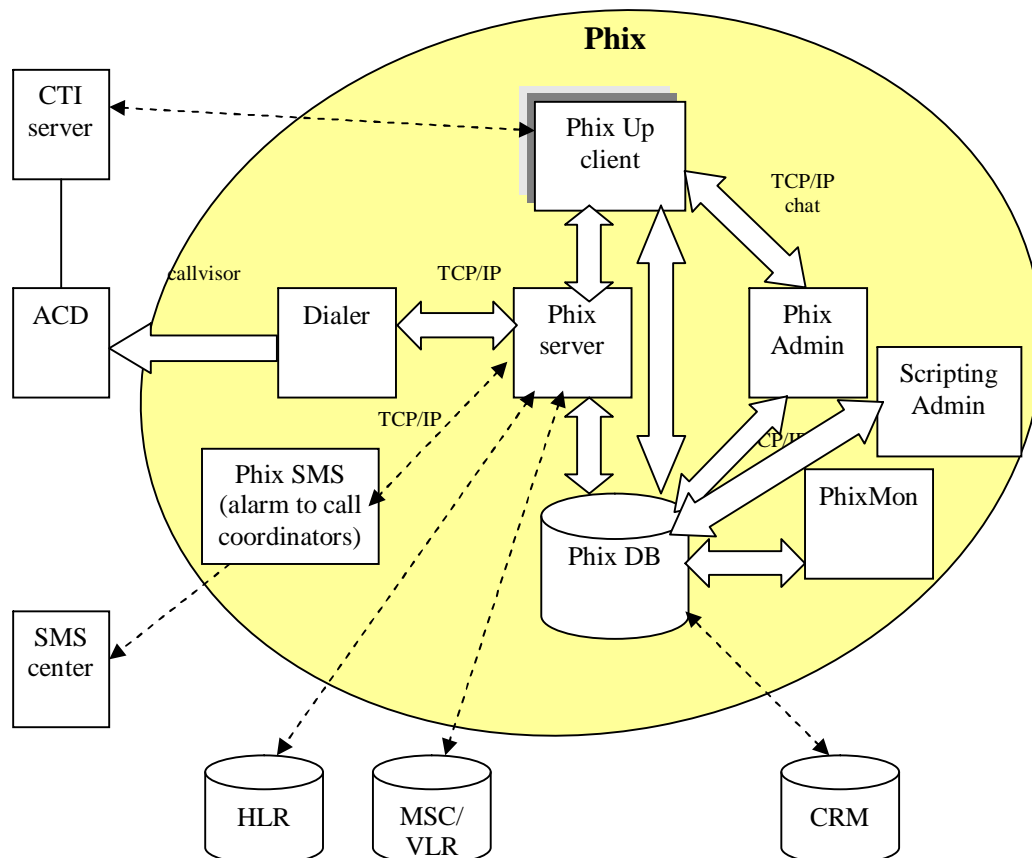
- Különböző tárcsázási módszerek a célcsoport méretnek és hívásintenzitásnak megfelelő optimális kiszolgáláshoz: preview, power, prediktív tárcsázás.
- Magas szintű skálázhatóság és integrációs rugalmasság. Alkalmazható alközpontokhoz, IP telefonrendszerhez, call/contact centerhez, IVR-hoz, CRM rendszerhez, vagy egyéb marketing információkat tartalmazó adatbázishoz integrálva, illetve ezek bármely kombinációjában.
- Az optimális erőforrás kihasználást támogató automatizált, egymáshoz fűzött, és/vagy párhuzamosan futó többszörös kampányok.
- Call/contact centeres környezetben hatékonyság növelő, a bejövő és kimenő hívásokat vegyesen alkalmazó blending üzemmód
- IVR-ral integrálva automatikus (operátor nélküli) kérdőív kitöltő rendszer

Fő funkciók

- Több, egyidejű kampány kezelése: egyszerre több kampány is futtatható párhuzamosan, különböző operátori csoportokkal.
- Kampányok összefűzése: ha egy kampány a definiált sikerkritériumoknak megfelelően lefut, akkor a következő kampány automatikusan elindul.
- Bejövő és kimenő hívások keverése (Call blending) a call center operátori munka jobb kihasználtsága érdekében. A rendszer kimenő hívásokat generál, ha nincs az aktuális operátorszámnak megfelelő bejövő hívás.
- Különböző tárcsázási módok:
 - Preview dialing: az operátor indítja a hívást a képernyőn megjelenő telefonszámokból választva, a szoftver csak ezután kezdi el a tényleges

- tárcsázás vezérlést. Power dialing: gépi tárcsázás, az operátor csak a felépült hívást kapja meg, jelentős időt takarítva meg ezzel (tárcsázás, hívásfelépítés)
- Predictive dialing: előretárcsázás az operátorok foglaltságához alkalmazkodva. Még hatékonyabb erőforrás kihasználtságot tesz lehetővé nagyobb (>60) operátorszám esetén
- Automata kérdező rendszer (IVR-ral kiegészítve)
- Supervisor beavatkozási paraméterek: a kampányok végső szakaszában a kampányban maradt utolsó számok felhívása már sokkal kisebb hatékonyságú, mint a kampány elején. Ezt a részt lehet eliminálni ezzel az opcióval.
- Integráció Avaya ACD/CTI –hoz és AIC-hez.
- Hívás minősítés (Call classification) a fax, üzenetrögzítő, hangposta általi válasz kiszűrése az operátorhoz továbbítás előtt az operátorok munkájának hatékonyabbá tételére
- Speciális funkciók GSM szolgáltatók számára az operátorok improduktív idejének csökkentésére:
 - HLR (Home Location Register) ellenőrzés a külföldön tartózkodó ügyfelek kiszűrésére
 - MSC/VLR ellenőrzés a roamingoló ügyfelek kiszűrésére (visitor/home)
 - IMEI és telefonkészülék típus azonosítás

A rendszer és technikai környezetének architektúrája



**PhixAdmin kampány adminisztrátor**

- Kampányok létrehozása és törlése
- Kampány paraméterek beállítása
 - név, azonosító
 - sikeres hívások maximális száma
 - kampány befejezésének időpontja
 - sikertelen hívás után mennyi idővel próbálkozzon újra
 - kérdőív azonosító
 - VDN-ek/skillek hozzárendelése
 - összefüzendő kampányok megadása
 - próbálkozások maximális száma
- kampányok automatikus betöltésének adminisztrálása
- kampány elindítása, felfüggesztése, lezárása
- több kampány összefűzése
- automatikus kampány betöltési információk
- operátorok kampányokhoz rendelése
- hívás paraméterek kezelése
- kampány monitorozása
- kimeneti adatok exportálása
- SQL-ek futtatása
- Riportok

The screenshot displays the Phix Admin application window. The title bar reads "Phix Admin". The menu bar includes: Kampányok, Ki-bejelentkezés, Ügynökök, Hívások, Export/Import, PIN, Csoport, SQL, Admin üzenetek, Beállítások, Elvesztett hívások, Hívás Elosztás.

The main area is divided into two sections:

- Kampány jellemzők:** This section contains various input fields and dropdown menus for configuring a campaign. The selected campaign is "1000394 Pontbev.12.13" with status "FUT" and date "2004.12.13". Other visible fields include "Név: Pontbev.12.13", "ACD: 7885=29", "Sikeres hívás: 607 db", "Beavatkozási szint: 30", "Max. sik. hívás: 99999 db", "Kampány vége: 1899.12.30 0:00:00", "Hívások közti idő: 45 (perc)", "SAQ azonosító: 1754452235", "Próbálkozás: 3", "HLR szám: 10", "Kampány csoport: 10 | Pontbeváltás", and "Visszahíváskor kísérletek száma számít? [checked]".
- HLR beállítások/Hívjuk fel ha...:** This section contains several checkboxes for handling HLR (Home Location Register) data. The "Legyen HLR ellenőrzés?" checkbox is checked. Other options include "Nem elérhető HLR szerver esetén, mehet tovább?" (checked), "Ismeretlen státusz" (checked), "Külföldön van" (unchecked), "Kikapcsolt" (unchecked), "Ügynök nem aktív" (unchecked), "Átirányított" (unchecked), "Foglalt" (unchecked), and "Hívható" (checked).

At the bottom of the window, there is a table with 5 rows and 1 column labeled "Paraméter neve". The first row contains the text "1. Tipus". Below the table are buttons for "Új", "Módosít", "Töröl", "Frissít", "Ment", "Mégse", "Start", and "Stop".

The status bar at the very bottom shows the message: "Utolsó üzenet: Kapcsolódott a kampány szerverhez..."



PHI Divízió Kft.

PhixMon on-line monitorozó és riportoló rendszer

A PhiXMon program a rendszerről a koordinátor számára valós idejű információkat nyújt a következő területeken: *Hívás adatai*, *Operátorok-mellékek*, *Kampány adatok*

The screenshot shows a window titled "PhixMon: Database - ufsz User - phix_mgr". The window has several tabs: "Hívások", "Ügynökök", "Kampányok", "Kampányok - Hívható", and "Beállítások". The "Hívások" tab is active, displaying a table with the following data:

Kampány	MSISDN	Mellék	Utolsó hívás	Következő hívás	Státusz	Próbálkozás	Telefonszám 1
1000290	303850707	6103	2004.01.06. 11:40:45		Ügynitézónél	2	
1000290	304750383	6013	2004.01.06. 11:38:36		Ügynitézónél	4	
1000290	302223233	6102	2004.01.06. 11:47:10		Ügynitézónél	4	
170	302177080	9507	2004.01.06. 11:52:21		Ügynitézónél	3	
170	309557943	5039	2004.01.06. 11:51:26		Ügynitézónél	2	
170	304938200	5057	2004.01.06. 11:32:16		Ügynitézónél	1	
1000290	309966688	6012	2004.01.06. 11:30:33		Ügynitézónél	1	

Hívások adatai:

- az aktuális Kampány azonosító
- telefonszám
- Mellék, amelyiken a hívást kezelik
- az adott ügyintéző pillanatnyi Státusza.
- A hívásra vonatkozó Próbálkozások száma
- alternatív Telefonszám,
- adott kampányhoz rendelt paraméterek

Operátorok adatai:

- Név
- Mellék
- Státusz (bejelentkezve, beszél, szabad, utómunka, kijelentkezve)
- Kampány neve, amibe be van jelentkezve
- Kampány azonosító

Kampány adatok:

A kampány aktuális mennyiségi adatai:

- Összes hívások száma
- Sikeres hívások száma, azaz az ügyintézők által sikeresen elküldött és lezárt hívások
- Hívható: az összes, még felhívandó telefonszámokszámok darabszáma

**PHI Divízió Kft.**

- Folyamatban lévő hívások (a rendszer hívja a számot, de még nincs ügyintézőnél)
- Éppen ügyintézőnél levő hívások száma
- Nincs több kísérlet:
- Nem aktív
- Ma visszahívandó számok darabszáma
- Ma időre visszahívandó
- Időre visszahívandó: A következő hívás időpontja kitöltött és nem mára esik.
- Nem időre visszahívandó: A következő hívás időpontja nincs kitöltve.
- Köv. x percen hívandó: Bármilyen hívható státusz, ami a kampányokban beállított időn belül hívható.
- Nem konkrét időpontban visszahívandó ügyfelek száma
- Többször nem hívandó
- Elvetett hívószámok: Preview kampányok esetén az operátorok vagy a rendszer által elvetett (nem hívandó) számok
- *Státusz:* ÁLL, FUT, INAKTÍV
- *Stop kód:* Automatikusan vagy kézzel lett leállítva a kampány
- Kísérletek száma: Ahányszor a rendszer megpróbálta az adott számot felhívni

Scripting adminisztrátor

Kampány specifikus nyomtatványok szerkesztése az operátor munkájának megkönnyítésére folyamatokkal, scenáriókkal és adatbeviteli mezőkkel.

- Scripting admin (script): scriptek szerkesztése
- Scripting admin (Grafikus): scriptek szerkesztése grafikus felületen
- Kampány scripting kliens: operátori felület, a PhixUp kiegészítése a script-tel

Phix-up operátori popup kliens

- hívás és operátor állapot kijelzése
- információk a hívott félről:
 - Próbálkozások száma
 - Utolsó hívás időpontja erre a számra
 - Account azonosítója
 - Account neve
 - MSISDN szám (csak GSM szolgáltatónál alkalmazva)
 - IMEI (International Mobile Equipment Identifier) (csak GSM szolgáltatónál alkalmazva)
 - Telefon készülék típusa (csak GSM szolgáltatónál alkalmazva)
 - Alternatív vezetékes szám 1 (csak GSM szolgáltatónál alkalmazva)
 - Alternatív vezetékes szám 2 (csak GSM szolgáltatónál alkalmazva)
- Együttműködő IT rendszerekkel való kapcsolattartás folyamatos figyelés, hiba esetén riasztás generálása
- 10 féle paraméter kezelése
- Supervisor és operátor közötti chat a hívás közben
- Hívástörténet
- Hívás során begyűjtött információk rögzítése:
 - Hívás típusa (behajtás, marketing akció, panasz, tudakozódás, módosítás...)
 - Ügyfél típus



PHI Divízió Kft.

- Hívás oka (témakör, tárgy)
- Visszahívás szükséges-e későbbi időpontban, visszahívás ideje

- Kampány specifikus nyomtatványok az operátor munkájának megkönnyítésére szcenáriókkal és adatbeviteli mezőkkel. A bevitt adatok adatbázisban kerülnek rögzítésre. A supervisor a kitöltött kérdőíveket meg tudja nézni.

Hangrögzítés

Az operátorok beszélgetései a TAPI wav felületen keresztül rögzítésre kerülnek. A rögzített hanganyag wav formátumú. A rögzítés az adatbázis méretének csökkentése érdekében file szerverre történik.

Fontosabb referenciák:

- T-Mobile Magyarország (Avaya ACD, CTI és AIC integrációval)
- Matáv (Avaya ACD, CTI integrációval)