



CE Technology Fast 50  
Powerful connections

Laureat rankingu

**Deloitte.**



# Automatyzacja kontaktów z klientem (SMS/VMS z IVR)

Przykłady zastosowania wielokanałowej komunikacji masowej w marketingu, sprzedaży, obsłudze klienta i windykacji

 **easycALL**

# Spis treści

01 Automatyzacja kontaktów z klientem	5
02 IVR w kontaktach przychodzących do contact center	6
03 Automatyzacja kampanii masowych	6
04 Automatyzacja procesów windykacji i monitoringu płatności	7
05 Weryfikacja leadów - VoiceBOT	9
06 Zastosowanie w obsłudze klienta - VoiceBOT	9
07 Skuteczna windykacja i monitoring płatności - case study	11
08 Platforma automatyzacji - pakiety cenowe	15

# Wstęp

**Automatyzacja komunikacji z Klientem** pozwala przede wszystkim na uniezależnienie realizacji procesów od posiadanych zasobów osobowych oraz znaczące ograniczenie kosztów operacji przy znacznie większej możliwej skali prowadzonych działań. Masowe automatyczne interakcje z klientem znajdują swoje zastosowanie w obszarze obsługi klienta, sprzedaży i masowej windykacji, znacząco zwiększając przy tym skuteczność dotarcia i czas realizacji.

Dzięki automatyzacji powtarzalnych procesów w call/contact center oraz realizacji automatycznych interakcji z klientami efektywniej wykorzystujemy dostępne zasoby ludzkie, równocześnie kierując dostępnych Konsultantów do tych działań i procesów, gdzie umiejętności człowieka są faktycznie niezastąpione lub potencjalnie bardziej zyskowne, są to dla przykładu złożone negocjacje windykacyjne, sprzedażowe oraz handlowe, czy skomplikowane reklamacje. Procesy powtarzalne i mniej skomplikowane z powodzeniem realizują już interaktywne VoiceBOTy i wielokanałowa komunikacja

**Skuteczna komunikacja z Klientami** możliwa jest tylko wtedy gdy z naszym przekazem docieramy w czasie i formie dostosowanej do oczekiwań i możliwości technologicznych odbiorcy. Nowoczesne narzędzia wielokanałowej komunikacji pozwalają na przeprowadzenie automatycznej interakcji w dogodnym dla Klienta miejscu, czasie i formie kontaktu. Dostępne narzędzia komunikacji to SMSy, VMSy oraz VoiceBOTy.

W naszej ocenie, główne przesłanki do rezygnacji z manualnych czynności w call/contact center oraz zastosowania masowej komunikacji w zarządzaniu relacjami z Klientem (np akcje promocyjne, powiadomienia, weryfikacja leadów) są następujące:

- 1) optymalizacja realizowanych procesów pod kątem szybkości realizacji określonych zadań,
- 2) optymalizacja procesów decyzyjnych,
- 3) eliminacja słabych punktów oraz błędów ludzkich,
- 4) optymalizacja kosztów i zasobów kadrowych,
- 5) zwiększenie skuteczności dotarcia,
- 6) zwiększenie skali prowadzonych działań.

# 01

# Automatyzacja kontaktów z klientem

## Masowa komunikacja w marketingu, sprzedaży, obsłudze klienta i windykacji

Zastosowanie automatyzacji kontaktów z klientem pozwala na realizację złożonych procesów (interakcji) bez udziału Konsultanta call/contact center. Mogą być to procesy windykacyjne, sprzedażowe czy też typowo obsługowe. Zastosowania automatyzacji wpływa pozytywnie przede wszystkim na efektywność kontaktów z klientem, głównie poprzez ograniczenie kosztów i znaczące przyspieszenie realizacji zadań realizowanych dotychczas przez Konsultantów telefonicznych. Znacząco podnosi także skale działań i efektywność dotarcia.

Platforma automatyzacji kontaktów z klientem to elastyczne narzędzie pozwalające na automatyzację kontaktów w wielu obszarach zarówno w obsłudze klienta jak i windykacji czy sprzedaży i marketingu. Platforma to narzędzie konfigurowalne poprzez graficzny interfejs metodą przeciągnij i upuść, w ten sposób że na pulpit webowy platformy należy przeciągnąć wybrane elementy (np.: zapowiedź, przekierowanie, pobierz dane, wyślij SMS, e-mail) a następnie utworzyć z nich schemat procesu jaki ma zostać zrealizowany. Teksty zapowiedzi w locie przygotowuje synteza mowy, mogą być to także nagrania przygotowane przez profesjonalnych lektorów.

Zadania realizowane dotychczas przez Konsultantów call center, czy związane z wysyłką pocztową z powodzeniem zastępuje zatem proces automatyczny z wykorzystaniem wiadomości głosowych (VMS) i tekstowych (SMS).

Platformę wykonaną przez easyCALL.pl SA możemy wykorzystywać w różny sposób tj. zarówno w kontaktach:

- **Przychodzących** (tzw. IVR inbound) - tj. realizacji obsługi automatycznej klientów dzwoniących do contact center.
- **Wychodzących** w kampaniach masowych realizowanych przy pomocy interaktywnych wiadomości głosowych - VMSz IVR (IVR outbound) oraz SMS, e-mail
- Masowych łączonych VMS z innym medium np.: SMS jako narzędziem wpierającym call to action (w kampaniach łączonych wykonanie kolejnego elementu kampanii wiąże się ze statusem realizacji poprzedniego, np.: SMS wysyłamy tylko wtedy gdy nie nastąpi odebranie VMSa lub wykryta została pocztą głosowa)



## 02

---

# IVR w kontaktach z contact center

---

## Zaawansowane schematy IVR w kontaktach przychodzących z contact center

---

Połączenia przychodzące do call center możemy w odpowiedni sposób inteligentnie kierować na automatyczną obsługę, wtedy część klientów odciążając konsultantów otrzyma automatyczną informację np.: o ofercie, kwocie pożyczki, terminie spłaty, etc.

Kierowanie połączeń może być zależne od numeru z

którego dzwoni klient, braku wolnych konsultantów, czy wystąpienia awarii. Osoba dzwoniąca może automatycznie przejść cały założony z góry proces np.: dokonując deklaracji spłaty zadłużenia. W trakcie interakcji możliwe jest pobieranie i wymiana danych z systemami zewnętrznymi, synteza mowy w locie udzieli odpowiedzi klientowi. (VoiceBOT).

## 03

---

# Automatyzacja kampanii masowych

---

## Automatyzacja kontaktów wychodzących w kampaniach masowych SMS/VMS

---

Podstawowym zastosowaniem dla Platformy jest realizacja kampanii masowych wychodzących do klienta, gdzie przykładami zastosowania są: windykacja masowa, masowe ankiety zadowolenia i preferencji, walidacja leadów z Internetu, kampanie promocyjne. Przyjmuje się iż możliwe jest zautomatyzowanie każdego procesu dającego się opisać algorytmem postępowania.

Dodatkowo w trakcie interakcji pobierając w locie dane zewnętrzne z innych systemów (może być to kwota zadłużenia, termin spłaty, status realizacji, stan konta które chcemy przekazać klientowi a także inne dane które pomogą zweryfikować klienta) możemy realizować interakcje złożone i przy pomocy syntezy mowy udzielać odpowiedzi klientowi tzw. VoiceBOTy.

Główną zaletą wykorzystania automatyzacji kontaktów jest realizacja tysięcy kontaktów dziennie, skala działań nie da się tutaj porównać z tym co może wykonać nawet duże call center i będzie znacząco tańsze. Przejrzyste onlinowe statystyki webowe, które udostępnia platforma pokazują jakie są najbardziej popularne schematy postępowania w trakcie interakcji klientów z ustalonym schematem IVR (czy wirtualnym agentem), tzn. dla

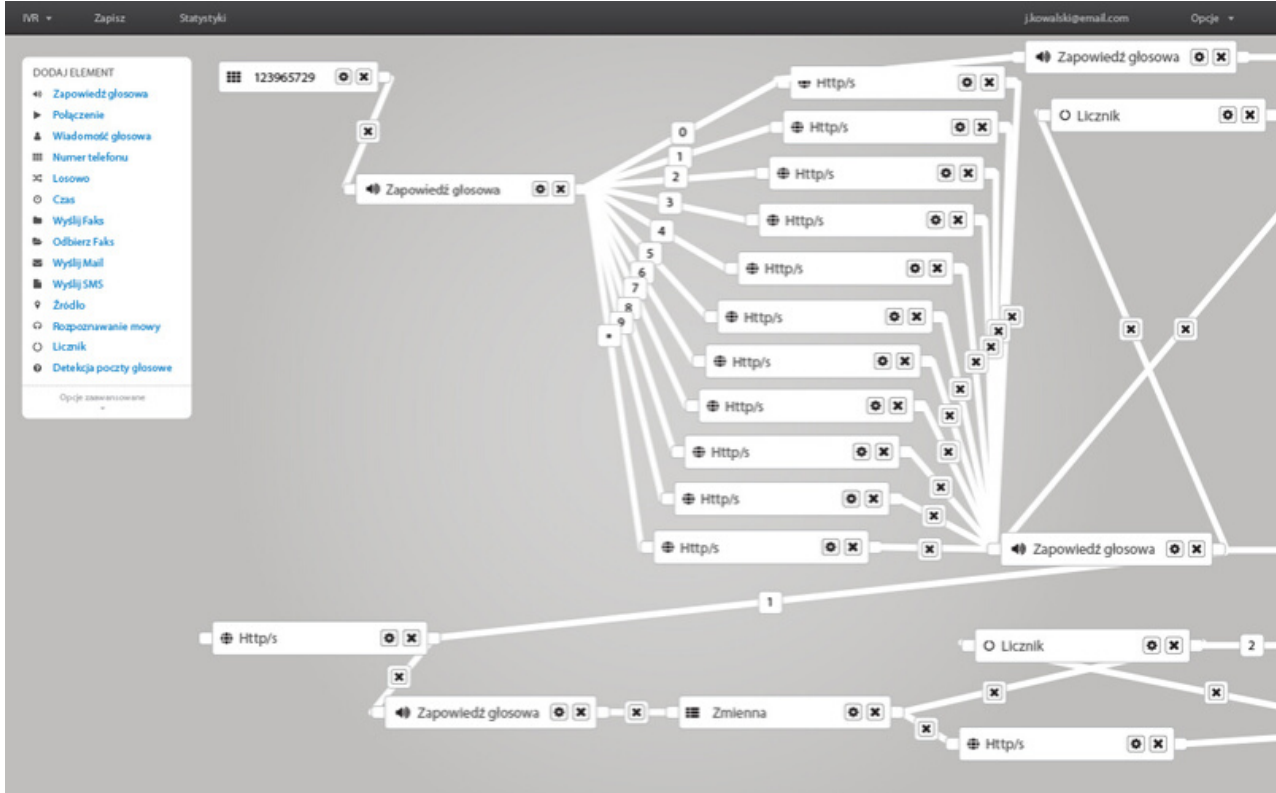
przykładu sprawdzić można, ile osób złożyło deklaracje spłaty a ile zdecydowało się na kontakt z Konsultantem i na którym etapie interakcji nie udało się zweryfikować tożsamości, przekazując w ten sposób dużą wiedzę osobom decyzyjnym, chodzi przecież o to aby tak kierować procesem aby maksymalizować założony efekt postawiony kampanii.

# 04 Automatyizacja windykacji i monitoringu

## Zastosowania platformy do automatyzacji procesu windykacji i monitoringu płatności

Poniżej prezentujemy przykład zastosowania naszej Platformy do automatycznej windykacji dla jednego z liderów branży pożyczkowej:

1. Klient przekazuje nam dane dłużników (imię, nazwisko, nr telefonu, kwota zadłużenia), tekst zapowiedzi głosowych jest z góry uzgodniony ale może być poprawiany online i odczytany będzie przez syntezę mowy
2. Platforma wykonuje kilka prób połączeń w ciągu dnia na maksymalnie trzy numery telefoniczne dłużników
3. Jeżeli wiadomość głosową odbierze żywa osoba przechodzi weryfikację tożsamości (DTMF) za pomocą imienia nazwiska i daty urodzenia
4. Detekcja poczty głosowej odgrywa zdefiniowany uprzednio komunikat o próbie kontaktu windykacyjnego
5. Po weryfikacji tożsamości klient otrzymuje informacje – synteza mowy – o kwocie zadłużenia
6. Możliwa jest automatyczna deklaracja spłaty z poziomu IVR lub przekierowanie do konsultanta call center.
7. Dodatkowo w każdym momencie możliwe jest przekierowanie do konsultanta po wciśnięciu dowolnego klawisza
8. Dane z realizacji kampanii przesyłane są klientowi także na SFTP



9. Statystyki pokazują ścieżki interakcji dłużników z IVR (zestawienie wg. popularności). Należy zauważyć iż powyższy przykład automatycznej windykacji jedynie pokazuje możliwości narzędzia nie jesteśmy tutaj ograniczeni w żaden sposób długością realizowanego

schematu, pobieranymi czy przekazywanymi klientowi danymi. Zapowiedzi głosowe mogą zostać dostarczone jako nagrania lektorskie, lub będzie do ich przygotowania wykorzystana synteza mowy.



# 05

## Weryfikacja leadów

### Zastosowanie do generowania i weryfikacji leadów internetowych

Możemy sobie wyobrazić inne zastosowanie naszej platformy IVR, które pomoże zweryfikować leady zebrane z Internetu czy pozyskane z bazy zewnętrznej, tzn. po pozostawieniu przez klienta danych kontaktowych w formularzu strony WWW wysyłamy na dane te SMSa wprowadzającego z podziękowaniem i prośbą o odebranie wiadomości głosowej zawierającej krótką ankietę

która nastąpi np.: w ciągu 15 minut. W treści ankiety zaszytej w VMSa pytamy czy i jaką ofertę klient chciałby otrzymać, kiedy należy się skontaktować, czy dane są poprawne. Dane z podsumowania ankiety udostępniamy online. VMS może być następnie ponawiany aż do skutku lub max X razy tego samego dnia. Interakcje przygotowuje w locie synteza mowy w wielu językach (VoiceBOT).

# 06

## Zastosowanie w obsłudze klienta

### VoiceBOT obsłuży klienta szybciej niż Konsultant, linia nigdy nie będzie zajęta

Platforma może zbierać masowo i automatycznie dane związane z profilem inwestowania, np.: MiFID, może dokonywać badania opinii, czy przeprowadzić ankietę

zadowolenia, także przy pomocy rozpoznawania mowy, przykład Automatycznej ankiety zadowolenia prezentujemy poniżej.

**DROGI KLIENCIE, TU AUTOMATYCZNY PROCES OCENY ROZMOWY Z KONSULTANTEM FIRMY XYZ.**

Proszę ocenić na skali szkolnej od 1 do 5, gdzie 1 jest oceną najniższą a 5 najwyższą, wymienione elementy:



1. CZAS OCZEKIWANIA NA POŁĄCZENIE Z KONSULTANTEM XYZ.

Powiedz na głos wybraną ocenę: jeden, dwa trzy cztery lub pięć.

2. UPRZEJMOŚĆ KONSULTANTA.

Powiedz na głos wybraną ocenę: jeden, dwa trzy cztery lub pięć.

3. WIEDZA KONSULTANTA.

Powiedz na głos wybraną ocenę: jeden, dwa trzy cztery lub pięć.

4. OGÓLNE ZADOWOLENIE Z ODBYTEJ ROZMOWY.

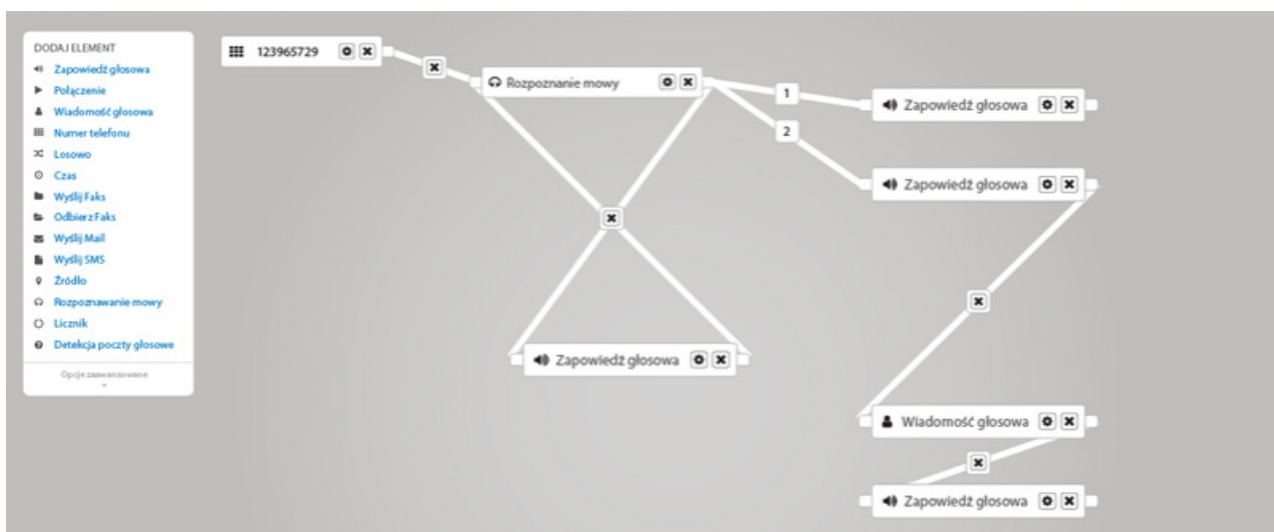
Powiedz na głos wybraną ocenę: jeden, dwa trzy cztery lub pięć.

5. CZY SPRAWA ZOSTAŁA CAŁKOWICIE ZAŁATWIONA PODCZAS ROZMOWY.

Proszę odpowiedzieć tak lub nie. Tak - Dziękujemy. Nie

6. CZY KONSULTANT UDZIELIŁ WSZYSTKICH WSKAZÓWEK DO DALSZEGO DZIAŁANIA.

Proszę odpowiedzieć tak lub nie. Tak - Dziękujemy. Nie - Dziękujemy.



## 07

# Skuteczna windykacja i monitoring płatności

## Jak monitorować płatności i przeprowadzić skuteczną windykację przy pomocy narzędzi udostępnionych przez easycALL?

Szybka i efektywna windykacja to zagadnienie, z którym musi zmierzyć się każde przedsiębiorstwo. Kolejne nieskuteczne próby kontaktu z wierzycielami, a przy tym marnowany czas pracy pracowników oddelegowanych do windykowania nierzetelnych klientów to bolączka wielu firm. Wystawione faktury, które nigdy nie są płacone w terminie przez stale zapominających klientów. Jak można zatem rozwiązać ten problem?

Przede wszystkim dokonując automatyzacji procesu kontaktu z klientami, począwszy od efektywnego monitoringu nadchodzących płatności i terminów zapłaty wystawionych faktur.

Automatyczne połączenia z dłużnikami, rotowanie numerem dzwoniącym, możliwość kontaktu dłużnika z biurem obsługi klienta w celu wyjaśnienia płatności to w chwili obecnej standard obsługi windykacyjnej w przedsiębiorstwach. Jednak, ważne aby wszystkie powyższe czynności zautomatyzować w jeden proces wykorzystujący łącznie narzędzia nowoczesnej komunikacji takie jak SMSy oraz Voice SMSy z IVR (wbudowanym procesem interakcji).

Rozwiązanie oparte na zautomatyzowaniu poszczególnych elementów tradycyjnej procedury monitoringu płatności i windykacji wczesnej oferuje easycALL.pl w postaci Platformy Automatyzacji Kontaktów z Klientami. Oferowany przez easycALL.pl automatyczny kontakt z klientami i dłużnikami przy wykorzystaniu SMSów, VMSów i rotacji numerem dzwoniącym, umożliwia zautomatyzowanie procesu monitoringu i przygotowanie VoiceBOTa, który przeprowadzi windykacje na dużą skalę dochodzącą do kilkudziesięciu tysięcy kontaktów dziennie.

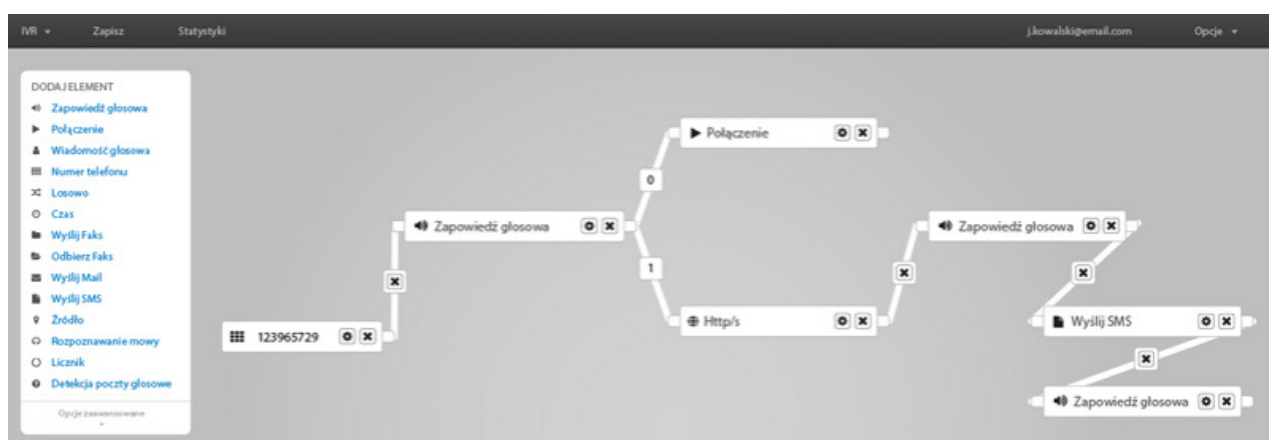
Schemat interakcji VoiceBOTa może zawierać przekazanie informacji o przeterminowanej płatności, możliwość wyboru odsłuchania szczegółów faktury (data wystawienia, kwota, termin płatności) także bezpośredniego połączenia z konsultantem biura obsługi klienta, możliwa będzie identyfikacja odbiorcy komunikatu i automatyczne przyjęcie deklaracji spłaty.

# 7.1 Monitoring płatności

## Proces monitoringu płatności rozpoczynamy wysyłką powiadomień o wystawionej fakturze

Zazwyczaj cały proces rozpoczynamy od poinformowania klientów o wystawionej fakturze i terminie płatności co najlepiej wykonać poprzez wysłanie informacji w formie wiadomości SMS. Dane pobieramy z systemu księgowego, co także radzimy zautomatyzować. Kolejny SMS wysyłamy już w terminie płatności a jeżeli w ciągu kolejnych trzech dni nie dochodzi do zapłaty przechodzimy do miękkiej windykacji należności, do tego celu wykorzystując narzędzia typu Voice SMS (wiadomość głosowa – VMS) wbudowanych w Platformę automatyzacji kontaktów z Klientem. Platforma automatyzująca kontakty z klientem umożliwia przygotowanie kampanii realizujących złożone schematy automatycznej komunikacji przy pomocy wiadomości głosowych z wbudowanym wieloelementowym procesem interakcji i dodatkowego

łączenia ich z SMSami. Schematy interakcji **VoiceBOTa** budujemy metodą „drag&drop” za pomocą przejrzystego kreatora kampanii. Schemat interakcji można dowolnie konfigurować, dostosowując go do specyfiki i obszaru działalności przedsiębiorstwa. Zaletą tego rozwiązania jest pełna kontrola nad scenariuszem komunikacji z dłużnikiem. Komunikaty głosowe (VMS), które odsłucha dłużnik mogą być wgrane za pomocą pliku mp3, w postaci nagranej zapowiedzi lub też odczytane będą przez syntezę mowy w wielu językach. Dzięki ogromnym możliwościom platformy tworzymy dowolny schemat interakcji przypisany do naszego konta Platformy VMS pozwalający na skonfigurowanie komunikacji z wierzycielami według potrzeb i preferencji, dowolnie edytując każdy element drzewa interakcji.



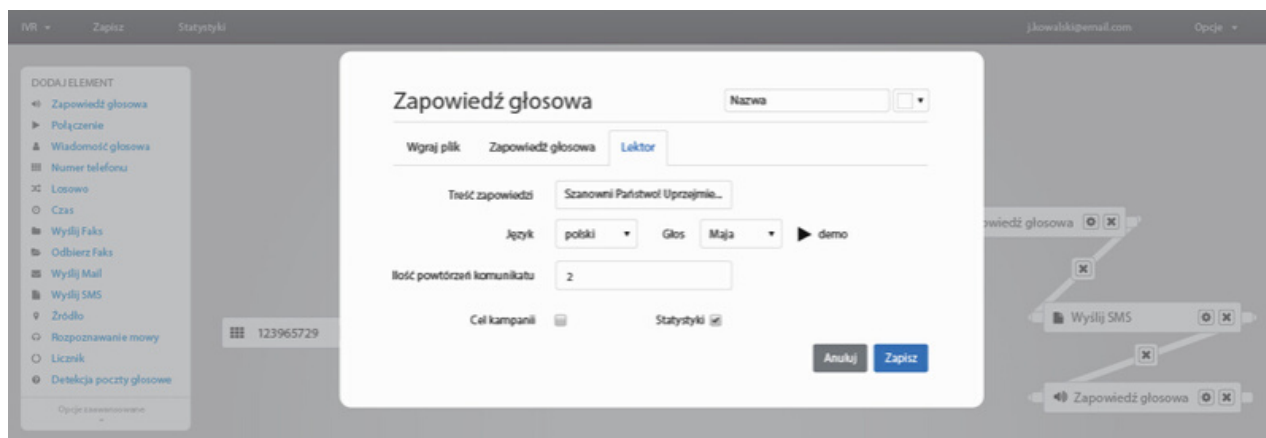
## 7.2

# Schemat interakcji miękkiej windykacji

Miękka windykacja kierowana jest do "przewlekle" zapominalskich klientów

Po ustawieniu automatycznej zapowiedzi głosowej z informacją o zadłużeniu i jego kwocie dłużnik może odsłuchać szczegóły przeterminowanej faktury (dane kontaktowe oraz kwota zadłużenia pobierane są z pliku wsadowego CSV lub TXT), bądź wybrać kontakt z biurem obsługi klienta w celu wyjaśnienia braku płatności.

Wybór sposobu interakcji dokonywany jest przez dłużnika tonowo z klawiatury telefonu (menu IVR). Odsłuchanie przez dłużnika komunikatu o kwocie zadłużenia może zostać przekazane w formie maila lub smsa na dedykowany numer. Dłużnik może otrzymać SMSem potwierdzenie złożonej deklaracji.



Uruchomienie kampanii automatycznej windykacji wymaga stworzenia scenariusza interakcji oraz wskazania numeru identyfikującego połączenie (prezentującego się dłużnikom), załadowania pliku z danymi kontaktowymi do klientów oraz kwotą zadłużenia. Wybór numeru dzwoniącego (z listy dostępnych) w każdej kampanii na zasadzie rotacji

zwiększa szanse dotarcia do wierzycieli. Do elementów edytowalnych kampanii należy również liczba jednocześnie wykonywanych połączeń (przy dużych kampaniach ma to niebagatelne znaczenie) czy liczba prób dotarcia (standardowo 3 próby w ciągu jednego dnia) oraz odstęp czasowy kolejnych kontaktów do dłużników, którzy nie odsłuchali komunikatu.

**VOICEMAIL:**

- LISTA KAMPANII
- DODAJ KAMPANIĘ
- DODAJ KAMPANIĘ ZŁOŻONĄ

**SMS:**

- LISTA KAMPANII
- DODAJ KAMPANIĘ

**KAMPANIE ŁĄCZONE:**

- LISTA KAMPANII
- DODAJ KAMPANIĘ
- LISTY ODBIORCÓW
- CZASY WSTRZYMANIA

**easyCALL**

### Dodaj kampanię złożoną

Nazwa:

Nosnik:

Numer:

CSV:  Nie wybrano pliku.

Copyright © 2019 easyCALL.pl SA. All rights reserved.

Szczegóły kampanii można na bieżąco śledzić na liście kampanii (numer do dłużnika, wynik połączenia, data

połączenia oraz czas trwania interakcji z dłużnikiem) a jej wyniki wyeksportować do pliku CSV.

**VOICEMAIL:**

- LISTA KAMPANII
- DODAJ KAMPANIĘ
- DODAJ KAMPANIĘ ZŁOŻONĄ

**SMS:**

- LISTA KAMPANII
- DODAJ KAMPANIĘ

**KAMPANIE ŁĄCZONE:**

- LISTA KAMPANII
- DODAJ KAMPANIĘ
- LISTY ODBIORCÓW
- CZASY WSTRZYMANIA

**easyCALL**

### Informacje o kampanii

Nazwa: **testowa kampania**

Numer: 221221018

CSV: Nie wybrano pliku

Data rozpoczęcia: 2019-12-11 18:16:45

Limit jednocześnie wykonywanych połączeń: 5

Numer	Wynik połączenia	Godzina połączenia	Czas trwania
221221018	Odebrane	2019-12-11 18:17:16	54
221221018	Odebrane	2019-12-11 18:17:16	37
221221018	Nieodebrane	2019-12-11 18:17:16	-
221221018	Odebrane	2019-12-11 18:17:16	40
221221018	Nieodebrane	2019-12-11 18:17:16	-
221221018	Nieodebrane	2019-12-11 18:17:49	-
221221018	Odebrane	2019-12-11 18:18:02	31
221221018	Nieodebrane	2019-12-11 18:18:08	-

Szczegółowe podsumowanie zakończonej kampanii dociera na wskazany adres mailowy. Zawiera telefon do dłużnika, numer próby kontaktu z dłużnikiem oraz statusy dotyczące odebrania i odsłuchania komunikatu, jak i wybrania opcji połączenia z konsultantem biura obsługi klienta. Możliwe jest także zbieranie deklaracji spłaty w ciągu najbliższych dni, co potwierdzamy SMSem do Klienta który ją złożył.

```

telefon | nr próby | status (1 - Odebrane; 0 - Nie odebrane)
| Odsłuchano komunikat o zadłużeniu? (1-Tak; 0-Nie) |
Połączenie z konsultantem (1-Tak; 0-Nie)
100000040|1|0|0|0
100000067|1|0|0|0
100000064|1|1|0|0
100000057|1|1|0|0
200000000|1|1|0|0
200000029|1|0|0|0
600000012|1|0|0|0
600000016|1|0|0|0
700000052|1|0|0|0
800000008|1|0|0|0
800000025|1|0|0|0
900000040|2|1|0|0
900000007|2|0|0|0
    
```

## 08 Proste pakiety cenowe

Wielokanałowa komunikacja dostępna jest w pakietach cenowych uzależnionych od stopnia skomplikowania interakcji jak i liczby kontaktów w miesiącu

Łączenie narzędzi SMS/VMS z IVR w jeden proces jest niezwykle skutecznym narzędziem obsługowym i windykacyjnym, które pozwala zdefiniować kilka ścieżek interakcji dla poszczególnych prób kontaktu. Wykorzystanie wiadomości głosowych (VMS) w ramach Platformy automatyzacji kontaktów z klientem daje całkiem nowe możliwości wejścia w interakcję z Klientem, zaoszczędzając czas na tradycyjną i nieefektywną windykację absorbującą zasoby ludzkie. Znakomite rezultaty daje kampania informująca

o zbliżającym się terminie płatności ze wskazaniem terminu zapłaty za fakturę. Kolejne etapy obejmują działania windykacyjne i wysłanie wiadomości głosowej z możliwością odsłuchania przez dłużnika szczegółów przeterminowanej faktury. Trzykrotne wygenerowanie kampanii złożonej VMS z IVR oraz brak reakcji dłużnika (brak zapłaty za fakturę a także brak deklaracji zapłaty w najbliższym czasie po kontakcie z biurem obsługi klienta) powoduje wystawienie wezwania do zapłaty i ewentualny wpis do rejestru dłużników.

Rozwiązania monitoringu płatności i windykacji oferowane są przez easycALL.pl i dostępne w pakietach powiązanych z liczbą interakcji (klientów/dłużników) w miesiącu, pierwszy w kwocie 200 zł (BASIC) pozwala na wysłanie 200 SMSów oraz 200 VMSów miesięcznie.

Proste schematy interakcji VMS z IVR (dwa do trzech węzłów drzewa interakcji) dostępne są już w pakiecie GOLD od 599 zł miesięcznie, w tym 800 interakcji miesięcznie.

Skomplikowane schematy automatycznej interakcji (VoiceBOTy) np.: z możliwością automatycznego przyjęcia deklaracji spłaty zadłużenia i wymiany danych z systemami zewnętrznymi dostępne są w planie ENTERPRICE (od 2999 zł miesięcznie).

<p><b>Basic</b></p> <hr/> <p><b>199 zł</b> miesięcznie</p> <hr/> <p>do 200 kontaktów SMS/VMS SMSy zamiennie lub łącznie z wiadomościami głosowymi</p> <p><a href="#">Zamów</a></p>	<p><b>Gold</b></p> <hr/> <p><b>599 zł</b> miesięcznie</p> <hr/> <p>do 800 kontaktów w miesiącu SMS/VMS kampanie łączone wieloetapowe z wykorzystaniem wiadomości głosowych i SMSów</p> <p><a href="#">Zamów</a></p>	<p><b>Platinum</b></p> <hr/> <p><b>1999 zł</b> miesięcznie</p> <hr/> <p>kampanie VMS z IVR (proste interakcje) – do 3000 kontaktów interaktywnych miesięcznie</p> <p><a href="#">Zamów</a></p>	<p><b>Enterprice</b></p> <hr/> <p><b>2999 zł</b> miesięcznie</p> <hr/> <p>złożone kampanie VMS z IVR (Voice BOTy – złożone interakcje wieloetapowe, pobieranie danych zewnętrznych) – do 3000 kontaktów miesięcznie</p> <p><a href="#">Zamów</a></p>
--	---	--	--

Więcej informacji na stronie:

[www.easycall.pl/dla-call-center/automatyczna-windykacja/](http://www.easycall.pl/dla-call-center/automatyczna-windykacja/)

Nasze Case study poświęcone realizacji skutecznej windykacji można pobrać także na stronie:

[www.easycall.pl/skuteczna\\_windykacja/](http://www.easycall.pl/skuteczna_windykacja/)

Masowa wysyłka  
wiadomości głosowych  
i tekstowych  
**Kampanie VMS + SMS**



Kampanie masowej wysyłki wiadomości głosowych (VMS) realizujemy z wykorzystaniem **automatycznej obsługi zwrotnej (IVR)** oraz **dialplanu**.  
Możliwe jest wykonanie kampanii łączonej gdzie wysyłka wiadomości głosowych połączona jest z wysyłką SMSów





## Wysyłka VMS/SMS z diaplanem

Wiadomość głosowa **Voicemail (VMS)** to połączenie **głosowe wygenerowane automatycznie na dowolne numery komórkowe i stacjonarne**. Odbiorca wiadomości otrzymuje komunikat głosowy przygotowany przez syntezę mowy, profesjonalnego lektora czy inną znaną osobę. Diaplan pozwala określić szczegółowo schemat wysyłki, częstotliwość oraz ilość prób nawiązania połączenia.

## VMS z komunikacją zwrotną

W trakcie odsłuchiwania powiadomienia odbiorca ma możliwość komunikacji zwrotnej przy pomocy automatycznej obsługi zwrotnej - IVR, np. zamówienia określonej informacji, wypełnienia ankiety, weryfikacji tożsamości, czy też przełączenia się do konsultanta firmy poprzez wybranie odpowiedniego przycisku na klawiaturze telefonu.



## Kampanie łączone VMS + SMS

Kampania Voicemail może zakładać poza obsługą zwrotną (IVR) także łączone wysyłkę różnych komunikatów w tym SMSów. Wysyłkę łączonej można warunkować realizacją określonego algorytmu postępowania przez odbiorcę komunikatu.



CE Technology Fast 50  
Powerful connections

Laureat rankingu

**Deloitte.**

# Kontakt

Jeżeli jesteś zainteresowany  
masową komunikacją  
zachęcamy do kontaktu  
z naszym Biurem Obsługi  
Klienta pod numerem  
22 490 77 77  
lub pod adresem e-mail:  
[biznes@easycall.pl](mailto:biznes@easycall.pl)

