



CAMPAGNE SJABLOON

Applicatie voor het maken van campagnes op maat voor de dialer van Unicall

RST-Software vof

Palet 2

2907 ZC Capelle aan den IJssel

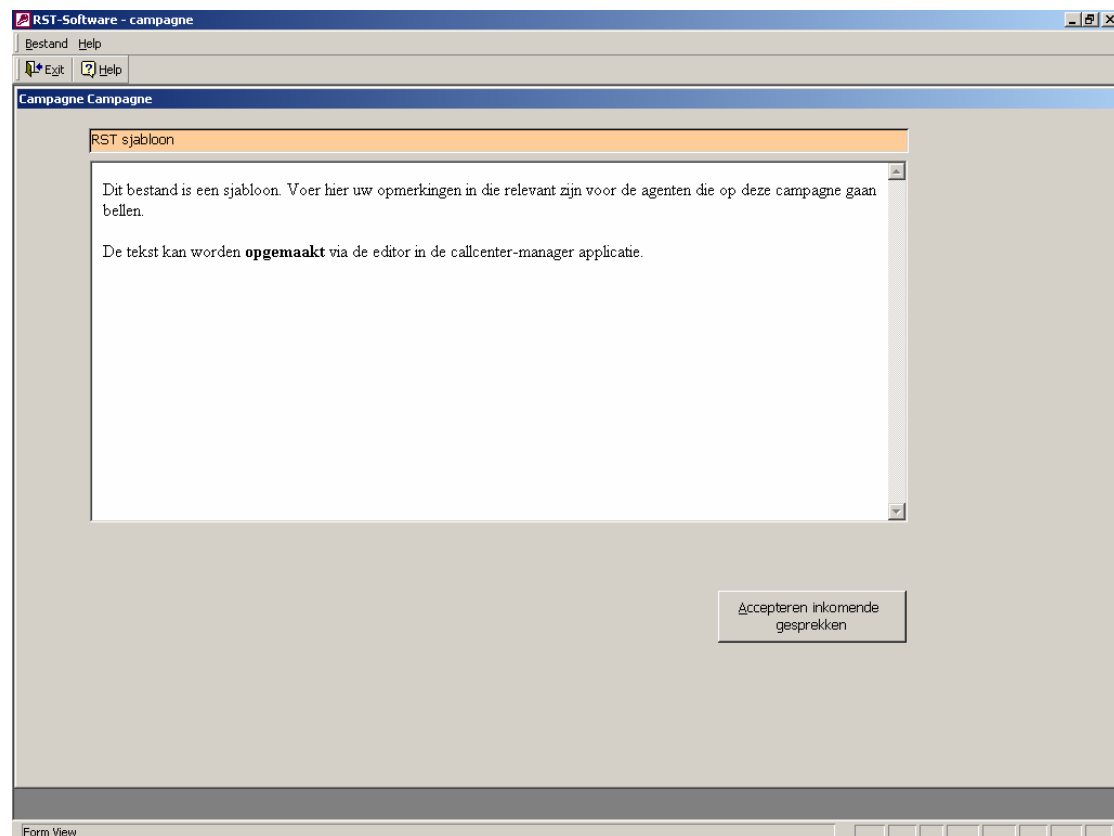
Tel.: 010-4426561

Fax: 010-4426562

Web: www.rst-software.nl

Email: rroos@rst-software.nl

Opstartscherm



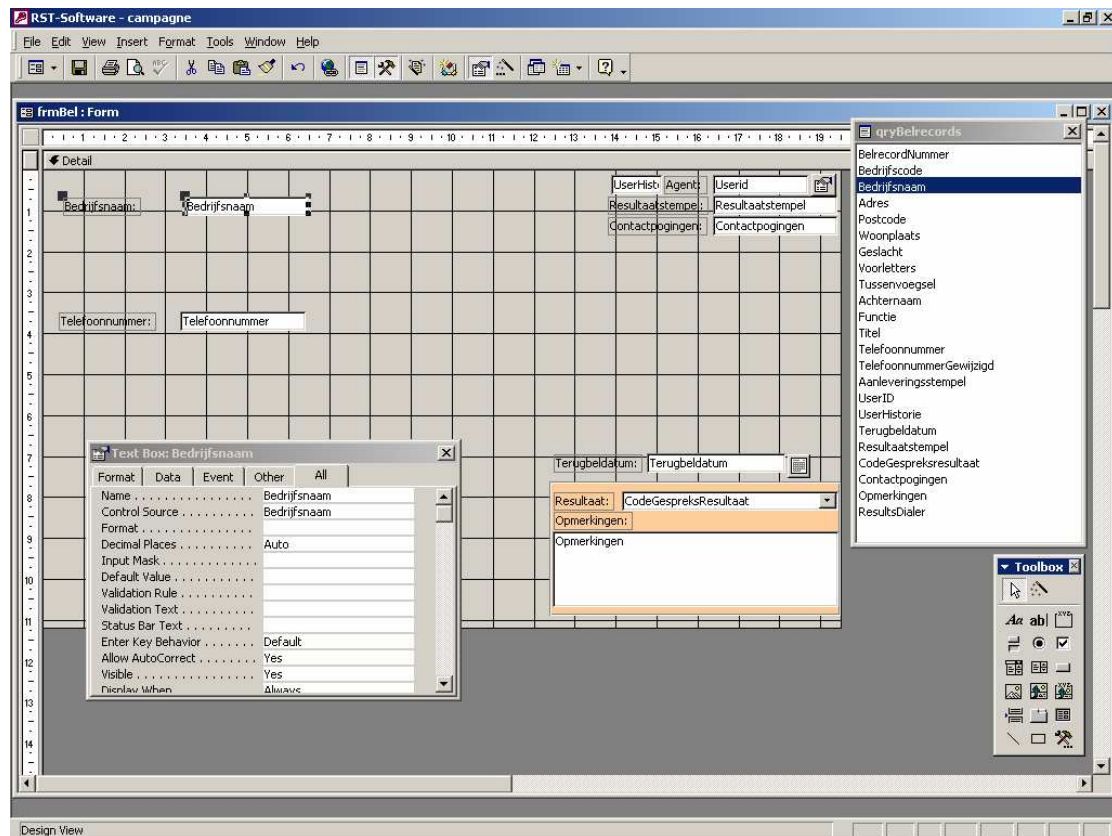
Het campagnesjabloon biedt een voorgeprogrammeerde database, waarin alle standaard elementen van een campagne al zijn uitgewerkt. De beheerder kan deze Access database vervolgens aanpassen en volledig laten aansluiten bij de behoeftes en vereisten die aan de campagne worden gesteld.

Het eerste scherm is het standaard opstartscherm dat een agent in het callcenter te zien krijgt wanneer hij vanuit de inlogdatabase de campagne selecteert en vervolgens inlogt.

In het grote vlak kan op vrij eenvoudige wijze via de callcentermanager opgemaakte tekst worden neergezet om de agent te instrueren of op bepaalde zaken te wijzen, voordat hij daadwerkelijk contact legt met de dialer.

Met een druk op de knop “Accepteren inkomende gesprekken” wordt contact gemaakt met de dialer en wordt de agent in de wachtrij geplaatst om gesprekken te ontvangen. Zodra een gesprek succesvol is opgebouwd met een prospect, wordt een tweede formulier geopend met de bijbehorende gegevens.

Ontwerpscherm belformulier



Via het ontwerpscherm in Access kan op maat het belformulier worden gemaakt waarmee de agenten in het callcenter werken om de gegevens vast te leggen en/of geleid worden door een belscript.

Aan de velden kunnen validaties worden gekoppeld en er kan eventueel volledig vrij worden geprogrammeerd in Microsoft Visual Basic om het gedrag van het formulier en/of de velden volledig naar wens te kunnen inrichten.

Weergave belformulier

In de weergavemodus van het belformulier kunnen de agenten in het callcenter de velden (wanneer deze niet op alleen-lezen zijn gezet) aanpassen, een terugbelafpraak plannen of een eindresultaat geven aan aan het gesprek.

De velden die getoond worden, moeten via het ontwerpscherm op het formulier worden geplaatst door de beheerder.

De gegevens worden in het formulier getoond zodra een gesprek die op de dialer totstand is gekomen, wordt doorgestuurd naar een wachtende agent in het callcenter. Agenten kunnen desgewenst zelf een gesprek beëindigen of handmatig een telefoonnummer uitbellen (eventueel te beveiligen met een wachtwoord).

Wanneer een agent gereed is met de nabewerking klikt hij op de knop “Volgende” om zich weer gereed te melden voor een volgend gesprek, die door de dialer automatisch wordt opgebouwd en doorgestuurd.

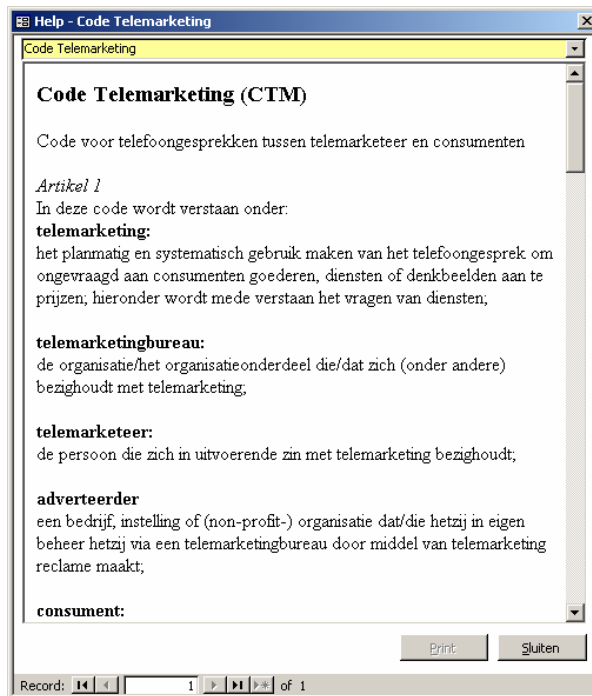
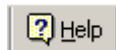
Het is mogelijk om een zuivere tijdsregistratie van de agent bij te houden via de “Urenregistratie” module. Daarom kan een agent via de “Idle” knop aangeven dat hij van zijn plek gaat en via de knop “Begeleiding” dat hij in gesprek is met zijn supervisor.

Handmatig Prospect-record opvragen

The screenshot shows a software window titled "Zoekscherm". At the top, there is a yellow header bar with the text "Gebelde nummers:" followed by the number "1". Below this is a large empty white rectangular area. Underneath the white area, there are two input fields: "Agent:" (empty) and "Datum:" (containing "26-01-2005"). To the right of the "Datum:" field is a button labeled "Toon record". At the bottom of the window, there is a search bar labeled "Zoek volgnr:" containing the number "1" and a search icon. Below the search bar is a "Sluiten" button.

Via het hoofdmenu “Bellen, Gebelde Nummers” kan het zoekscherm worden geopend waarin het belrecordnummer van de klant kan worden ingevoerd om de gegevens te tonen. De gegevens kunnen vervolgens eventueel worden bewerkt.

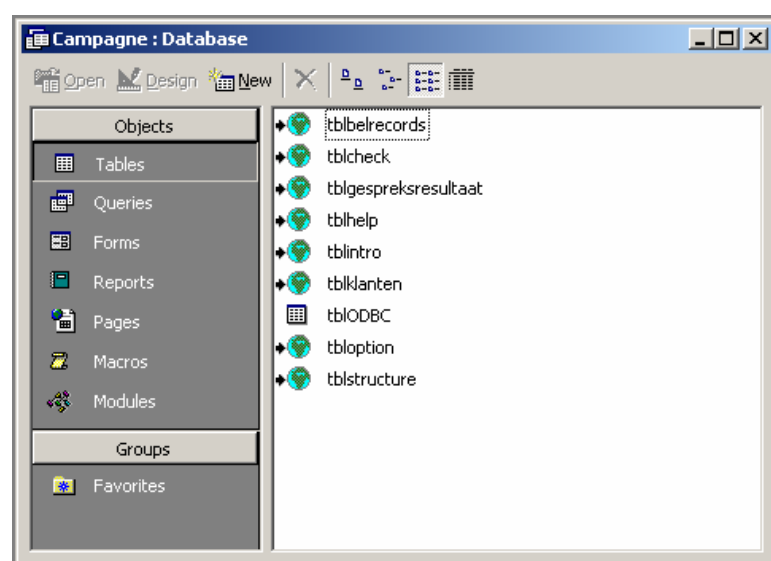
Help-scherm



Via de “Help” knop kunnen agenten algemene of campagnespecifieke informatie opvragen.

De tekst is door de beheerder aan te passen en kan via HTML volledig naar wens worden opgemaakt.

Beheertabellen



Via een toetscombinatie kan de beheerder het standaard databasevenster van Access openen om diverse beheertaken uit te voeren.

tblbelrecords: bevat de prospectgegevens

tblcheck: bevat gegevens waarop een record moet worden gecheckt voordat de agent verder kan gaan met het accepteren van een volgend gesprek

tblgespreksresultaat: bevat de eindcodes die aan een gesprek kunnen worden toegekend

tblhelp: bevat alle informatie die in het helpscherm worden getoond en door de agent kunnen worden opgevraagd

tblintro: bevat de tekst die in het opstartscherm van de campagne worden getoond

tblklanten: bevat algemene klantinformatie voor wie de campagne wordt gedraaid

tblODBC: bevat de koppelingsinformatie van de campagne naar de MySQL-databaseserver

tbloption: bevat instellingsopties, zoals automatisch gesprek opnemen, toepassen van wachtwoord op handmatig uitbellen, enz.

tblstructure: bevat informatie over de structuur van de database, waaruit de callcenter-manager onder andere kan afleiden in welke velden de gegevens m.b.t. het telefoonnummer en belrecordnummer staan die geladen moeten worden in de tabellen van de dialer