

asterCC 预拨号电话营销系统

实施方案

asterCC 预拨号电话营销系统让您的外呼销售模式变成由被动外呼到坐等电话接入。省去了重复拨打无效号码的时间，系统智能地根据客户数据库中的联络方式列表自动外拨电话，对客户实施电话营销，实现所有业务流程以及各环节间的信息自动化和智能管理化。

该系统适用于所有电话调研、电话营销、电话回访等服务类企业，是企业获取商机来源维系客户关系的重要手段，并提供给企业一个最快速的通道去进行外呼模块订单处理，完成其业务处理过程，以提高其自身的竞争实力。

目录

1、实施背景.....	3
2、系统现状及市场需求.....	3
3、系统功能优势.....	4
4、功能模块介绍.....	5
(1) 添加拨号计划.....	5
(2) 添加拨号列表.....	6
(3) 数据导入.....	7
(4) 预拨号.....	8
5、关于 asterCC.....	10
(1) asterCC 简介.....	10
(2) 企业文化.....	10
(3) 核心价值观.....	10
(4) 服务理念.....	11
(5) 我们的团队.....	11
(6) 工作机会.....	11
(7) 关于合作伙伴.....	11
(8) 成功案例.....	11

1、实施背景

预拨号器，系统自动拨出电话并且将应答的电话转给坐席处理。预拨号器的使用将大大提高企业的销售或对外联络中心的工作效率。对于营销型的呼叫中心，外呼是坐席的主要任务。普通的呼叫中心坐席外呼，由坐席选中联系人或直接输入电话号码进行外呼，但这些号码很多都是无效号码，号码质量有好有坏，差的情况有一半多都是无效号码，即使是有效号码，对方也可能是正在通话或关机，接通率更是低下。这样坐席人员的宝贵时间，都浪费在等待接通的过程中了。

asterCC 预拨号电话营销系统将有限的时间和精力投入到无限的业务订单当中去，加强与客户的沟通，提高服务质量最终促成质的飞跃。预拨号系统，把号码表集中在服务器上，系统根据一定的算法，以比空闲坐席数多的线路进行外呼，呼通后立即转给坐席人员进行通话。系统采用了精确的预测技术及先进的 CTI 技术，自动化程度高，能有效的提高工作效率，给企业带来意想不到的利润收获和价值收获，是您企业进行大规模客户回访及电话营销的最佳解决方案。

2、系统现状及市场需求

在当今的电话服务中心，服务形式不再局限于呼入业务，呼出业务也同样成为工作的重心。外拨坐席作为成本的一个重要承载者，有平均 1/3 以上的时间花费在拨号、对错误号码的处理、等待接听、空闲等无谓的开销上。企业需要一套完善的预测拨号系统同时拥有高效的算法，精确的拨号结果检测机制以及简单易用的用户会话脚本，能最大程度发挥外拨人员以及通讯线路的效率，为客户创造可观的收益。

随着呼出业务量的成倍增加，以往的手动拨号由于拨号慢，等待时间长，拨号成功率低等原因，已经成为企业业务提升的瓶颈。asterCC 预拨号系统能够滤

除这些无效的应答音，只把已经接通的有效电话转接至外拨座席，建立业务代表与客户的真正通话。坐席人员只需把自己的全部生产力在有效的时间里转化为效益，而不必将精力浪费在拨号上。asterCC 预拨号系统不仅仅是一个呼叫中心的客户管理工具，它还可以帮助您控制呼叫中心整体外拨的节奏，从而为主动销售、客户联系、市场调查、客户服务等商业活动提供了有力的技术保障。

3、系统功能优势

试想成千上万个电话通过人工拨号并且等待震铃会浪费多少时间。预拨号自动拨叫客户并且将通话分配给座席员，免去了座席员查找号码，拨号，等待震铃等一系列动作，节省时间，减少错误拨号机率，搞高了工作效率。

为了确保呼叫中心座席的空闲程度和设定的空闲程度最大化的保持一致。先进的拨号检测技术能够滤除无效的电话接续，只把已经接通的有效电话转接至外拨座席。二者的完美结合能够有效控制拨号步调，增加有效电话的比例。

在进行预拨号时，你可以指定发起多于最大座席数目的并发呼叫数，例如：你的呼叫中心日常拨出电话的接通率为 70%，这样，假设你在 60—70 个座席员，你就可以让系统同时拨出 100 个客户电话，这样就能够保障所有座席员都能获得有效的通话；

可以为分配指定的客户坐席并由系统自动呼出，当系统拨号时，座席员可以提前查看了解客户信息，并且当客户接通电话时可以立即与一个等待他的座席员通话，给予客户更好的服务体验。

4、功能模块介绍

首先你要在管理平台中添加一个拨号列表，在添加拨号列表之前还要针对坐席组添加一个“拨号计划”。

(1) 添加拨号计划



The screenshot shows the '增加外拨任务' (Add Outbound Task) form in the astercc system. The form is divided into two tabs: '基本资料' (Basic Information) and '高级资料' (Advanced Information). The '基本资料' tab is active, showing the following fields:

Field Name	Value
任务名称 *	任意匹配
任务等级	普通任务
客户包	
多方通话	是
使用评分系统	是
是否允许座席获取数据	否
每次最大数目 *	
质检百分比 *	
坐席组	astercc01
查看网组进度	是
可否添加新客户	是
保存信息后自动置闲	是
状态	可用
客户包类型	个人客户
工作时间包	任何时间
录音	是
问卷名称	请选择
最大可拥有数量 *	
每天最大数目 *	
团队	astercc
计费账户	-请选择-
事件接收地址	请选择
验证客户被重新分配	是

The interface also includes a search bar at the top, a sidebar menu on the left, and a list of client packages on the right.

在外拨任务管理界面里，有基本资料和高级资料两个部分供你填入详细信息。基本资料输入新添加拨号计划的名称、状态、任务等级等字段内容。

高级资料输入新添加拨号计划的拨号方式、自动拨号间隔、延时秒数、最大重播次数等字段内容。

所有字段内容可以根据企业的自身业务需求建设，满足业务流程的整体运作模式。

外拨任务管理

增加外拨任务

基本资料 | **高级资料**

拨号方式: 默认
 延时秒数:
 双方同时拨号: 否
 问卷全屏控制: 手动全屏
 主叫号码:
 任务备注:

自动拨号间隔:
 最大重拨次数:
 问卷限制: 开始时验证通话
 主叫名称:
 工作链接: 请选择
 服务器IP:

Virtualcustomer-dialer:
 Virtualcustomer-dialerval:
 Virtualcustomer-dialer_totalringnoanswer:
 Virtualcustomer-dialer_totalanswer:
 Virtualcustomer-dialercount:
 Virtualcustomer-dialeranswer:
 Virtualcustomer-account_id:

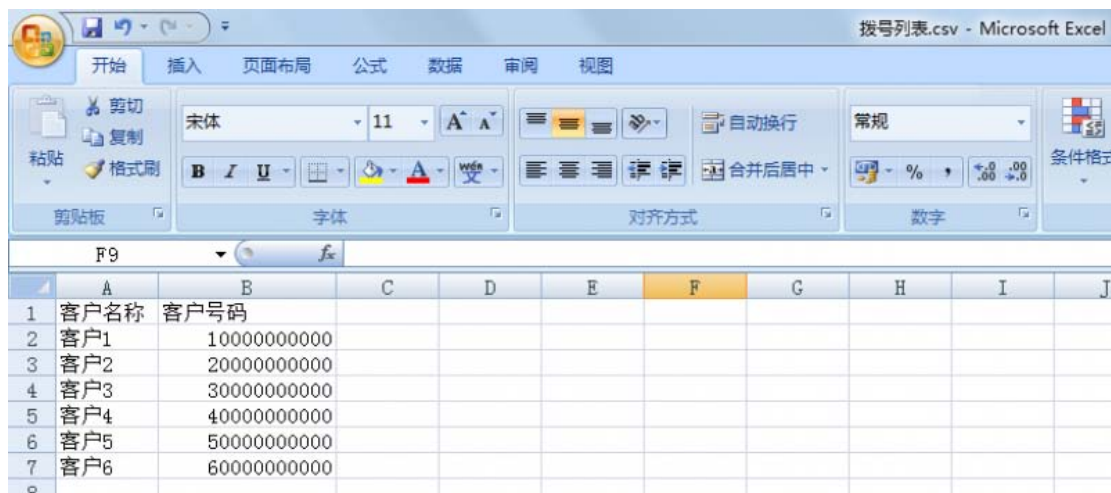
Virtualcustomer-dialertype:
 Virtualcustomer-dialer_ringnoanswer:
 Virtualcustomer-dialer_answerduration:
 Virtualcustomer-dialer_calleeanswer:
 Virtualcustomer-dialerring:
 Virtualcustomer-dialeranswerrate:

保存 返回

(2) 添加拨号列表

有两种途径可以添加拨号列表，一种是在拨号列表下自行添加，一般针对少数的客户号码，另一种是通过 xls / csv 文件导入拨号列表。

制作需要导入的预拨号号码列表的文件



	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
1	客户名称	客户号码								
2	客户1	10000000000								
3	客户2	20000000000								
4	客户3	30000000000								
5	客户4	40000000000								
6	客户5	50000000000								
7	客户6	60000000000								
8										

(3) 数据导入

当需要系统预拨大量客户号码时，需要通过数据导入来完成，进入导入界面。



左上角有提示：请选择导入的文件，点击上传需要导入的文件

上传文件后，选择拨号计划，选择数据列与客户表项目的对应关系并选择其中一列电话号码字段导入到预拨号列表中。



待数据导入成功，查看数据导入情况



(4) 预拨号

成功导入数据后，进入拨号器页面，准备开始预拨号



开始预拨号前，首先设置拨号策略：按最大并发/按可用座席百分比。

按最大并发：即以此值做为该计划同一时间最多允许呼叫的通话数量。如：选择了此项并设置为 50，此时若预拨号器检测到系统中有 30 路此计划的号码在通话中，10 路此计划的号码在振铃中，则拨号器会再发起 10 路通话，即保持 50 通话同时在进行。

按可用座席百分比：即以此值乘以可用座席数来决定发起呼叫的数量。如：选择了此项并设置为 120%，拨号器检测当前计划所属座席组中有 40 座席处于空闲状态，预拨号器会同时查出系统中属于该计划的正在振铃的通话数为 10，用可用座席数 40 减去振铃通话数 10，然后乘以 120% 得出 36 即为当前需要新发起的通话数。



设置好策略后点击开始按钮，开始预拨号，在拨号过程中，点击拨号计划名称可查看预拨号实时情况。



这样当点击“开始拨号”后，坐席只需等待被接通的客户电话，针对系统提示的客户信息为客户提供优质高效的服务，促成企业业务的持续上升。

每一个通话结束后，系统都会进入倒计时状态，倒计时结束后开始拨叫下一个号码，知道列表中没有号码或是坐席点击“停止拨号”结束拨号。

5、关于 asterCC

(1) asterCC 简介

asterCC 是全球领先的统一信息平台解决方案提供商，为世界各地的各类公司提供包括统一通讯、呼叫中心及相关服务在内的多重业务集成方案，帮助我们的客户在正确的时间将正确的信息呈现给企业决策者，使得我们的用户能够改善工作效率以及更加迅速的响应各种商业挑战。

我们的方案灵活多样并且基于全球标准，使得客户可以自由选择适合自己的部件，获得最佳体验。我们相信技术的存在就是为了更好的合作，技术的发展使得我们不受地域的限制。企业需要向客户提供 24x7x365 的不间断服务，我们的方案就是要给企业提供能够完成这些挑战的工作环境。

(2) 企业文化

asterCC 立足于现有的强大技术优势，凭借世界一流的研发能力，卓越服务品质，力图创造出更具时代特性的产品。一切方案建立于解决问题的基础上，我们将带给客户无与伦比的商业价值，为企业提供更多最佳最优的解决方案。

(3) 核心价值观

asterCC 一直秉承持久专注的研发精神，崇尚创新、共赢的价值理念。

◆ **创新：**市场需要利用创新技术来使人们的通信与协作方式为之一新。asterCC 致力于以市场为导向的创新模式，面向多种不同环境开放，围绕用途量身定制，加快新建解决方案在企业中的商用化进程。同企业紧密关联，推动企业超越既定

目标。

◆ 共赢：我们的解决方案已经成为整个商务过程的有机部分，作为企业的统一对外窗口，实现利润、价值的双赢态势。不论是在内部协作、还是为客户服务，都将会寻求共赢的目标与结果，这是企业惟一能够发展的路径。

（4）服务理念

秉承“以科技驱动创新，以专业专注服务”的核心价值观，凭借丰富的行业经验，为客户系统平台的应用全程护驾。

（5）我们的团队

为了保持创新和竞争力，asterCC保有最出色和最精干的员工。我们拥有强大的软件技术研究、设计团队，长期、深入地专注于互联网技术、组件、工具的研发。

（6）工作机会

asterCC 为所有员工提供发展和利益共享平台，信奉平等互利、分工协作、精简务实、诚实信用的经营理念，致力于打造一个员工、老板、客户持续三赢的优秀创新型企业。置身于 asterCC 您将会时时感受到创造的喜悦、协作的精神、友好的情谊和成功的辉煌。这里是奋斗者的沃土、拓荒者的乐园。

（7）关于合作伙伴

我们致力于与伙伴建立共生、共赢的关系，为客户持续提供更高、更多的服务价值，使客户更加信赖与我们的合作。

（8）成功案例

问卷调查



咨询公司

软件企业

保险公司



翻译公司



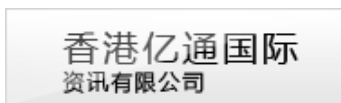
电视购物

培训机构

BPO 企业



ISP 运营



国际客户



Callcenter

