



IVR OUTBOUND

Go contact

A plataforma GoContact disponibiliza um módulo de campanhas de IVR que potencia a realização de contactos via sistema automático de VOZ.

The screenshot displays the GoContact IVR Campaign Wizard interface. It includes sections for:

- General Settings:** Fields for Name, ID, and Campaign Code.
- Call Collection:** Fields for Max Calls, Call Time, and Call Date.
- Campaigns & Queues:** A dropdown menu for Owners and buttons for Outcomes and Remove.
- Recycle:** A table with columns for Busy, No Answer, Network Failure, and Protocol Failure, each with Recycle Interval and Recycle Tries settings.
- Blacklist:** A text input field for Filters.

Desta forma, potenciam-se contactos para clientes que podem ser provenientes de Base de Dados previamente carregadas, ou provenientes de contactos concretizados em campanhas tradicionais de inbound e outbound (com intervenção de um agente de contact center), podendo existir filtros sobre as campanhas alvo e resultados de negócio previamente selecionados.

Assim que a chamada é realizada, o sistema redireciona-a para um IVR previamente definido. Nestes sistemas automáticos de Voz podem ser disponibilizadas as guias vocais pretendidas, bem como promover promover a recolha de respostas em formato numérico digitadas pelos clientes durante o contacto automático.

Este serviço é tipicamente usado na implementação de questionários ou inquéritos de satisfação.

## Funcionalidades

- Configuração de DDI's de Saída
- Definição do limite de chamadas concorrentes (feitas em simultâneo pela plataforma)
- Configuração do IVR para o qual será entregue a chamada depois de atendida
- Estabelecer o intervalo horário, durante o qual a comunicação será feita
- Definição do intervalo de tempo entre a última interação (chamada) e a chamada lançada pela campanha IVR
- Estabelecer o limite / antiguidade do contacto / lead que poderá ser contactado
- Estabelecer a taxa de comunicação
- Estabelecer as campanhas ou filas de atendimento que vão servir para alimentar a base de comunicação da campanha IVR • Definir quais as tipificações / outcomes de chamada, dentro da campanha ou fila de atendimento, e que deverão ser tidos em conta para alimentar a base da chamada
- Reciclagem de contactos, de acordo com o outcome da chamada (número ocupado, chamada não atendida, etc.) • Criação de filtros para evitar determinados contactos (ex. Lista Negra)
- Permite realizar campanhas de Outbound em qualquer um dos canais com filtros para assunto e números de contacto