



IVR Dialer

De las manos con el futuro

Breve Descripción



- IVR Dialer: es una poderosa herramienta informática que realiza una llamada automática al cliente para informarle sobre su situación en lo particular.
- Este sistema se comunica con el cliente utilizando una línea telefónica y emite las informaciones que desee la empresa ya sea para notificar un cobro, recordatorio, aviso y planificación estratégica.

Tipos Llamadas Configurables



Opciones

1. Llama a los clientes que tienen atraso pendiente para fines de cobros.
2. Llama a los clientes para recordarle días antes de sus pagos.
3. Llama a los clientes para notificarle la aprobación de un servicio.
4. Llama a los clientes que han sido pasivo por un determinado tiempo.
5. Llama a los clientes para que recojan una documentación u otros.
6. Llama a los clientes para felicitarle en su día de Cumpleaños.
7. Llama a los clientes para notificarle una reunión previa.

Ventajas del IVR Dealer



Ventajas

1. Aumenta la captación de cobros.
2. Mantiene informados los clientes de una forma mas rápida.
3. Automatiza el departamento de cobros.
4. Permite llamar los clientes clasificándolos por estrategias .
5. Permite que la empresa amplíe sus horas de trabajo, sin la necesidad de operadores.
6. Amplia su capacidad de llamadas y responder a volúmenes más grandes.
7. La empresa puede supervisar el progreso de las llamadas usando informes informáticos.
8. Mantiene los clientes informados sobre su situación financiera
9. Se convierte en una empresa competitiva en el mundo tecnológico.

Ventajas del IVR Dealer



Ventajas

1. Disminuye la tasa de llamadas a teléfonos fuera de línea.
2. Proporciona una tasa de rendimiento mayor a la equivalente de 8 empleados.
3. Agiliza las comunicaciones externas e internas con los clientes.
4. Optimiza la productividad.
5. Automatiza la interacción con el cliente.
6. Se puedes llamar al cliente con más frecuencia.
7. Interactúa con la bases de datos directamente.
8. No hace paro, no se equivoca y garantiza un tiempo ininterrumpido.

Beneficios de IVR Dealer



Beneficios

1. Aumenta la cobranza con los clientes.
2. Reduce los costos en llamadas al usar menos tiempo.
3. Reduce los gastos de empleomanía.
4. Reduce los costos de líneas telefónicas.
5. Minimiza el espacio físico y hardware provocando reducir costos.
6. Aumenta la productividad de los ingresos.

Informaciones que Ofrece IVR Dealer

Resumen de Llamadas

Búsqueda por Fecha	
Fecha Inicial	2010/11/23 
Fecha Final	2010/11/23 
Campaña	
Buscar	

1157 Llamadas Encontradas

Estado	Llamadas	%	Monto Correspondiente
BUZON	103	8.90	443,364.90
CONTESTO	642	55.49	2,766,556.05
NO CONTESTO	412	35.61	1,696,443.21
Total	1,157.00		4,906,364.16

Gráfico Circular

grafica

Resumen De LLamadas

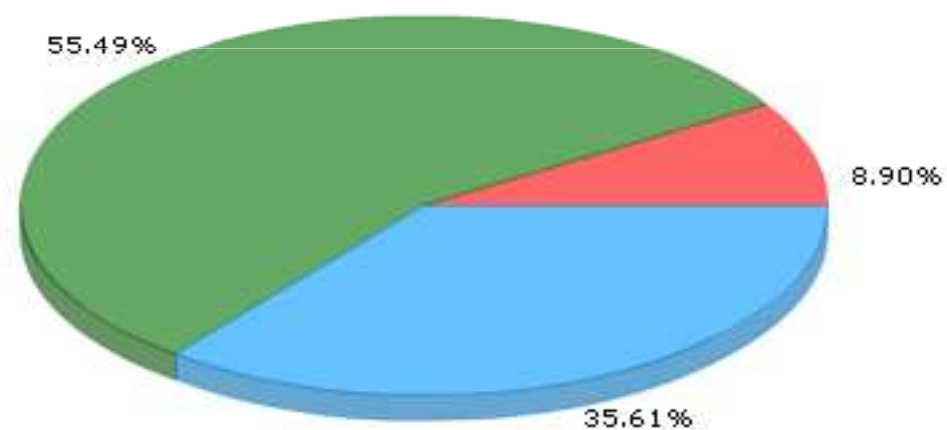
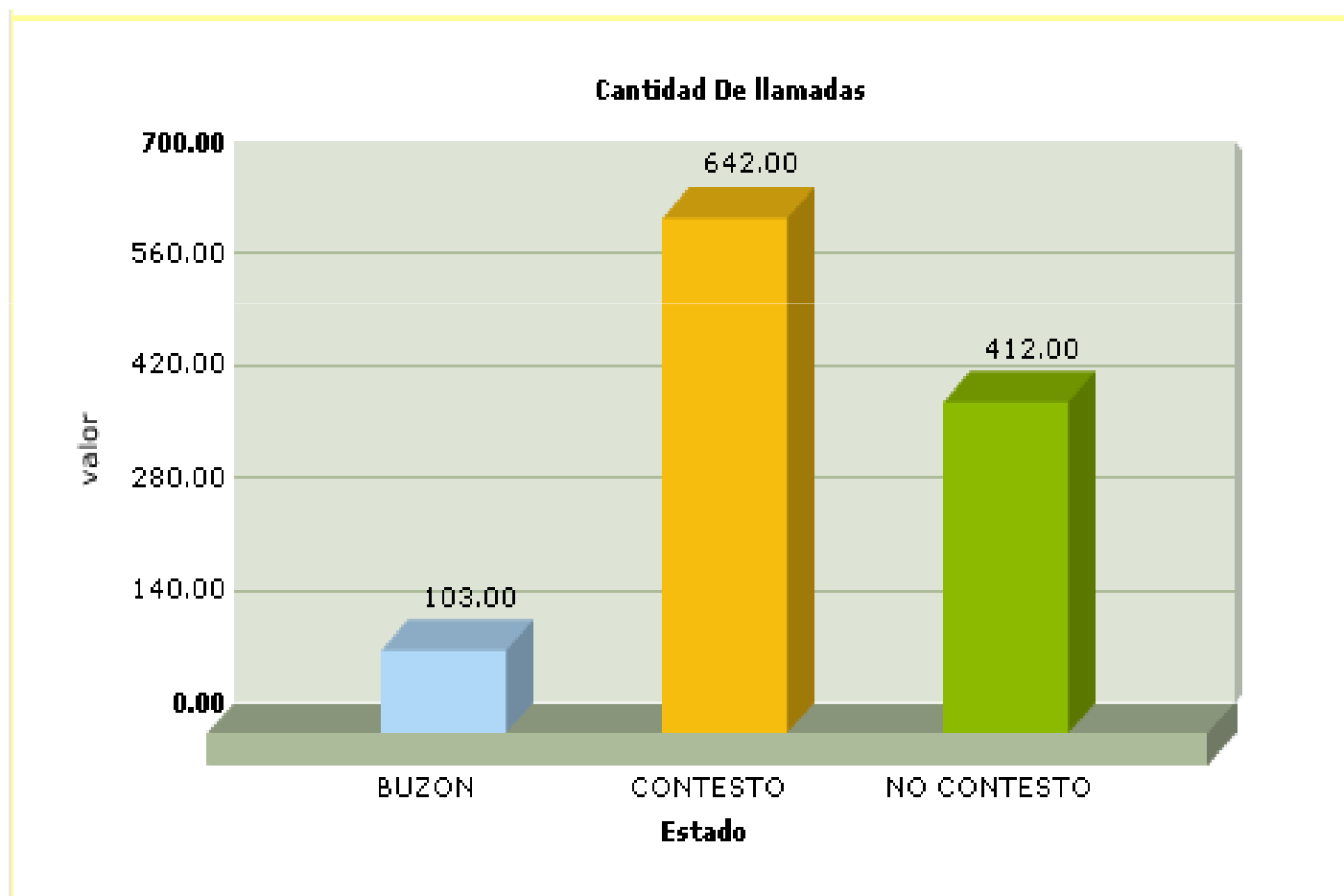


Gráfico de barra



Reportes de Llamadas

642 LLAMADAS DE CONTESTO

Codigo	Cliente	Teléfono	Fecha/Hora	Monto
00100452936	SOSA YANERIS DEL CARMEN	18292771800	23 nov 2010 8:35	6,740.06
00100018993	SANTOS MALLELYN	18094486756	23 nov 2010 8:36	5,160.00
00100449892	ULLOA VALDEZ RANFIS ALBERTO	18096421420	23 nov 2010 8:40	7,185.32
00100452987	HEINSEN NARDI ODANIS JUNIOR	18296059097	23 nov 2010 8:41	7,004.03
00100454690	ALVAREZ MARTÍNEZ JOSE RAMÓN	18096662502	23 nov 2010 8:42	3,024.44
00100442468	PICHARDO GREGORIA HERMINIA	18096770368	23 nov 2010 8:42	4,595.00
00100005093	FERNANDEZ LUIS RAMON	8095706182	23 nov 2010 8:44	6,537.26
00100002708	ROSA JUSTINA ALTAGRACIA	18094262289	23 nov 2010 8:45	3,575.55
00100452740	MEZON JULIO CESAR	18297470727	23 nov 2010 8:46	5,449.35
00100021762	DISLA KYLENIA MARIA	8095751805	23 nov 2010 8:47	2,694.05
00100456020	GUTIERREZ YOMARIS DEL CARMEN	18297073832	23 nov 2010 8:48	3,698.00
00100450474	CRUZ OCTAVIO	18297197539	23 nov 2010 8:49	4,844.57
00100452218	SANTOS HERNANDEZ LUIS MANUEL (EL FLACO)	18292482911	23 nov 2010 8:50	4,573.55
00100456396	ROSARIO SANCHEZ AURIS ESTELA	18099053295	23 nov 2010 8:54	3,246.50
00100455723	PARRA WENDY MICHELLE	18098188871	23 nov 2010 8:56	4,015.65
00100453003	ROSARIO JUAN	18294466268	23 nov 2010 8:56	6,403.93
00100453010	ILARIO LENNY	18092074580	23 nov 2010 8:57	6,616.45
00100455966	HIDALGO TEJADA RAFAEL ANTONIO	18292333782	23 nov 2010 8:58	3,827.00
00100455269	RODRIGUEZ RODRIGUEZ EDDY RIGOBERTO	8092472294	23 nov 2010 9:00	3,870.00

Llamadas / Pagos

Búsqueda por Fecha de llamada y que Pagaron			
Desde Fecha de Llamadas	2011/01/03 	Hasta Fecha	2011/01/06 
Desde Fecha de Pagos	2011/01/06 	Hasta Fecha	2011/01/06 
Sector			
Campaña			
Buscar Pagos			

41 Pagos

Código	Nombre	Teléfono	Dirección	Campaña	F. Pago	F. Marcado	Monto
00100003266	REINOSO LOURDES MARIA	80933374297	MATANZAS, RES.FLORENCIA APT.11 #00003, -A	clientes Activos Con Atrasos	2011/01/06	2011-01-03	2,800.00
00100003433	VASQUEZ MARISOL DEL CARMEN	8099719801	HATO MAYOR, CALLE /P #00101,	clientes Activos Con Atrasos	2011/01/06	2011-01-04	2,100.00
00100003501	CRUZ ELIS	8095822661	EL EMBRUJO III, CALLE 30 #00009,	clientes Activos Con Atrasos	2011/01/06	2011-01-03	2,580.00
00100007724	RODRIGUEZ LUZ	8095817905	URB FERNANDO VALERIO, C/PENETRACION 1 #00023,	clientes Activos Con Atrasos	2011/01/06	2011-01-06	1,300.00
00100010844	SUERO EDIS ESPERANZA	8095816970	PUEBLO NUEVO, C/ GREGORIA REYES #00038,	clientes Activos Con Atrasos	2011/01/06	2011-01-04	1,330.00
00100010965	REYES PEREZ RUFINA	8095831317	LA JOYA, C/ DEL SOL #00249,	clientes Activos Con Atrasos	2011/01/06	2011-01-06	2,000.00
00100014334	ROMERO NORMA	8095754208	LAS COLINAS, C/ 41 AVE.DON	clientes Activos Con Atrasos	2011/01/06	2011-01-03	1,000.00

Llamadas por Fecha

Búsqueda por Fecha		
Fecha Inicial	2011/01/03	
Fecha Final	2011/01/06	
campaña		
Buscar		

Llamada por Fecha

Fecha	Cantidad	Monto Correspondiente
2011-01-03	879	3,675,436.67
2011-01-04	1084	4,514,392.35
2011-01-05	1162	4,642,016.93
2011-01-06	1006	3,859,312.04
Total	4,131.00	16,691,157.99

Promedio Diarios 1,032

Llamadas Contestadas y Pagadas

Búsqueda por Fecha de llamada				
Fecha de Llamadas				
Desde Fecha	2011/01/03		Hasta Fecha	2011/01/07 
Buscar Pagos				

Contestadas que tienen Pagos				
Fecha	Cantidad	Monto	Cantidad	Monto Pagado
03/01/2011	432	1,762,978.90	48	63,055.00
04/01/2011	500	1,966,943.13	63	76,348.22
05/01/2011	279	1,069,733.59	30	36,663.22
06/01/2011	558	2,093,715.78	32	44,824.00
07/01/2011	379	1,504,054.13	2	3,795.00
Total	2,148.00	8,397,425.53	175.00	224,685.44

Parámetros

Panel de control de Campaña

Campana	Max Contesto	Max No Contesto	Max Buzon	Balance Pendiente Minimo	Editar	Ver Clientes
clientes Activos Con Atrasos	12	10	9	1935.00	editar 	ver clientes 
Clientes cumpleaños	1	1	1	0.00	editar 	ver clientes 
Clientes Activo Bloqueado	12	15	8	50.00	editar 	ver clientes 
Cliente Desconectado	12	15	10	50.00	editar 	ver clientes 
Clientes por Desconexión Pendiente	13	15	9	50.00	editar 	ver clientes 

5

Resumen de Campaña

Resumen Campaña

Búsqueda por Fecha	
Desde Fecha	2010/12/01 
Hasta Fecha	2010/12/31 
Buscar	

1 Campaña Activas

Campaña	Clientes Marcados	Total Llamadas	En Proceso	Contestaron	No Contestaron	Buzón
clientes Activos Con Atrasos	2469	21405	2320	11384	8301	1720

Llamadas por Sectores

Llamada por Sectores

Búsqueda por Fecha	
Sector	
Fecha Inicial	2010/09/01 
Fecha Final	2010/09/30 
Estado Llamada	TODOS 
Buscar Llamada	

ESTADO TODOS

Sector	Contesto	No Contesto	Buzón	Cantidad	Monto
ALICIA ROSA, ARENOSO	12	8	1	21.00	74,427.61
ALTOS DE VIRELLA	7	1	0	8.00	21,675.00
ALTOS DEL INVI	21	4	0	25.00	57,294.04
ARENOSO, CANABACOA	29	16	0	45.00	169,176.63
ARROYO HONDO	166	95	18	279.00	787,052.05
AUTOPISTA DUARTE	4	6	0	10.00	28,273.83
AVE. HISPANOAMERICA, CANABACOA	101	162	13	276.00	1,057,867.46
AVE. YAPUR DUMIT	17	12	3	32.00	84,135.78
BARACOA	48	29	2	79.00	178,263.28
BARRIO LA FE	3	0	0	3.00	10,425.00
BARRIO LINDO	57	22	2	81.00	216,110.26

Llamadas contestadas versus pagos

Llamada contestadas por Sectores Versus Pagos

Búsqueda por Fecha

Sector	
Fecha Inicial	2011/01/03 
Fecha Final	2011/01/07 
Ordenar Por	TODOS 

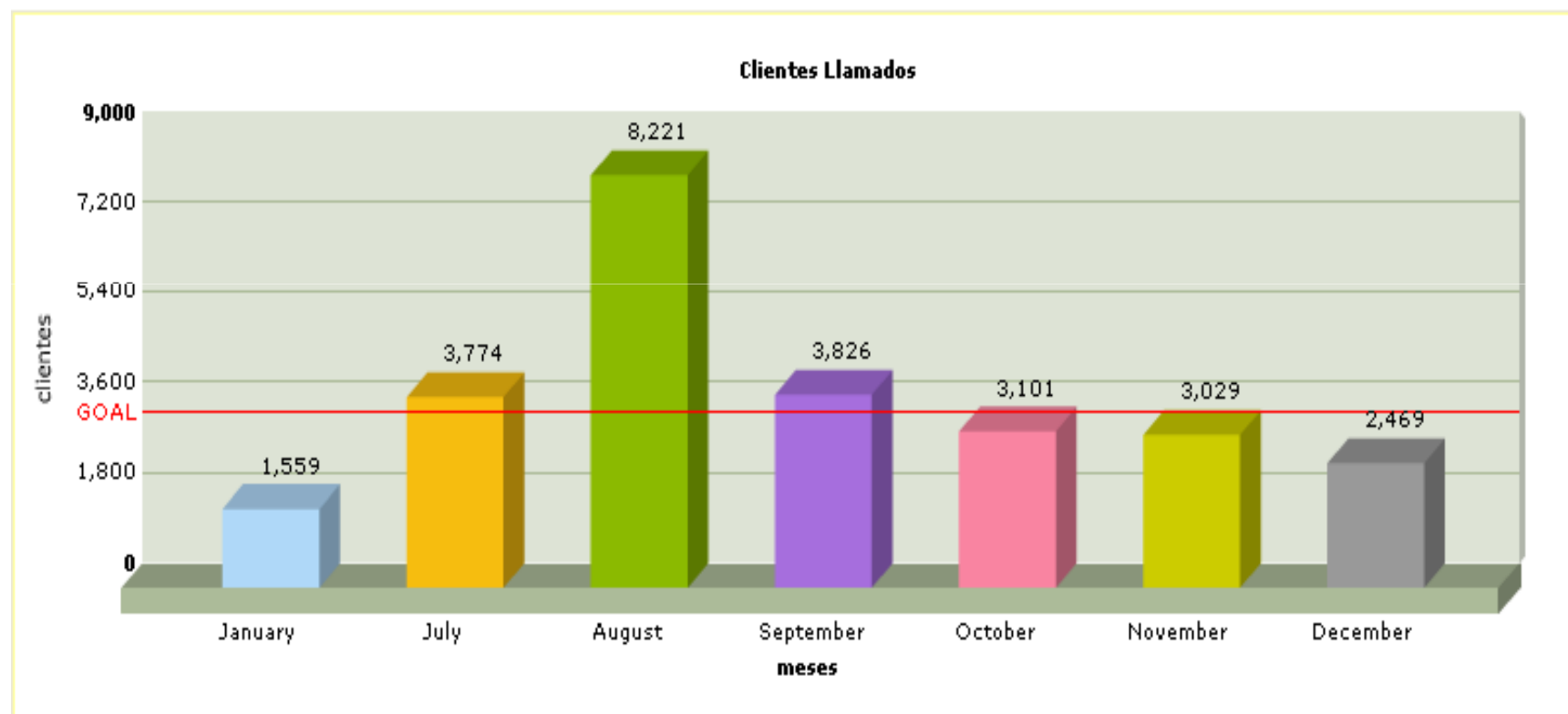
Buscar Llamada

Sector	Llamadas Contestadas	Cientes Pagaron	% Pagado	Monto Pagado
LOS CASTILLOS, CANABACOA	1	1	100.00	1,419.00
LOS GIRASOLES	2	1	50.00	850.00
EL INGCO	3	1	33.30	645.00
LOS ALAMOS	14	7	28.60	9,705.00
ENS. BERMUDEZ	4	1	25.00	1,200.00
RES. JARDINES DEL NORTE	4	1	25.00	1,000.00
URB TIERRA ALTA	4	1	25.00	650.00
LOS JARDINES METROPOLITANOS	9	3	22.20	2,290.00
URBANIZACION HENRIQUEZ	12	2	16.70	4,035.00
CERRO HERMOSO	6	1	16.70	2,620.00
VILLA OLIMPICA	66	17	12.10	18,215.00
URB. LLANOS DE GURABO I	44	9	11.40	7,740.00
VILLA JAGUA	9	1	11.10	1,500.00
BARRIO OBRERO	20	3	10.00	1,250.00

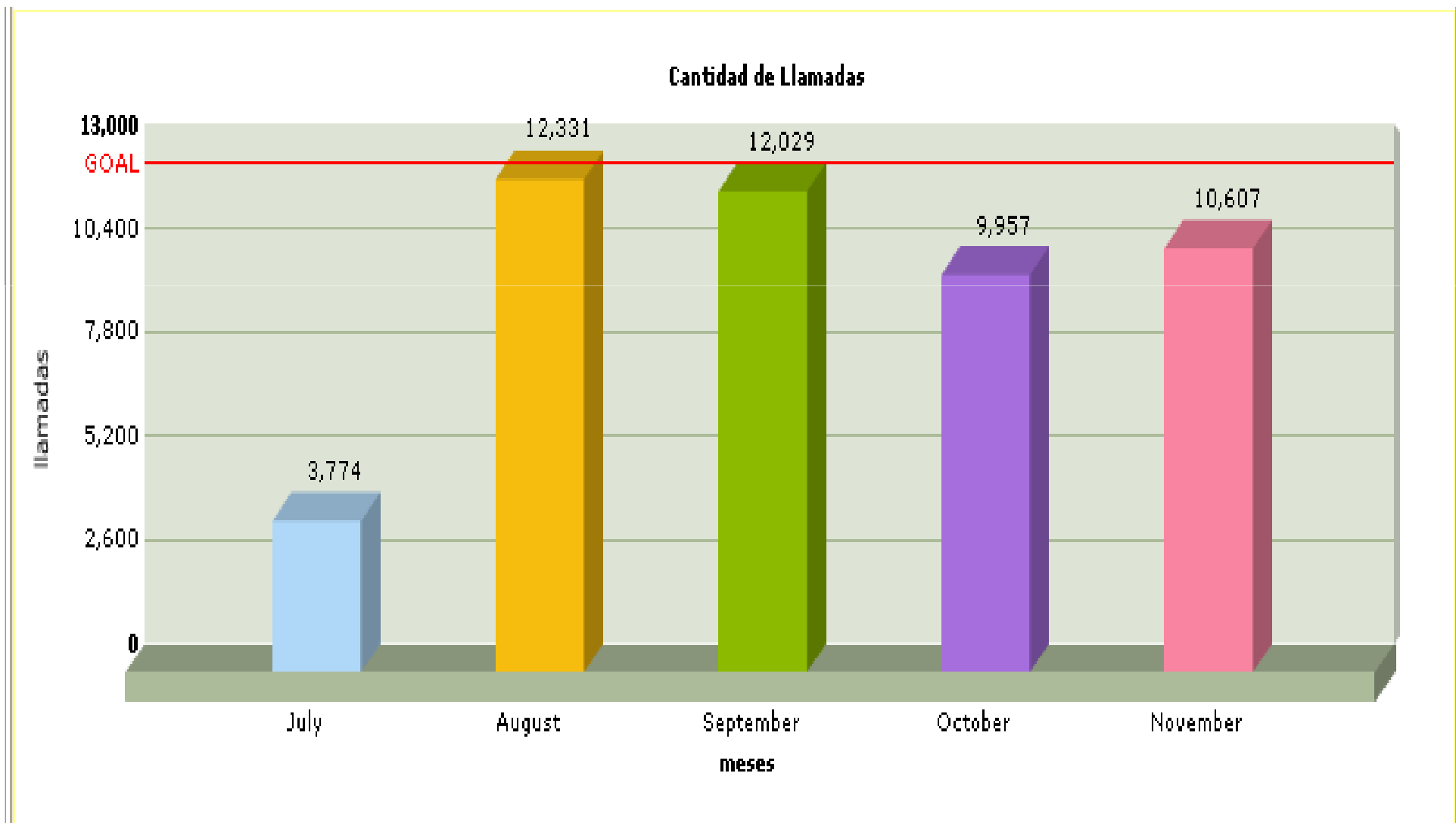
Resumen Mensual de Llamadas

Campana	Mes	Llamadas	Cientes Llamados
clientes Activos Con Atrasos	January	5011	1559
	July	3774	3774
	August	12331	8221
	September	12029	3826
	October	9957	3101
	November	18318	3029
	December	21405	2469

Resumen de Clientes Llamados



Resumen Mensual por Cantidad



Estrategia de Mercado

Definir Estrategia de Sectores	
Línea	1 ▼
Campaña	clientes Activos Con Atrasos ▼
Estado	NO CONTESTO ▼
Sector	BELLA VISTA (10) ▼
Agregar	
Reiniciar Línea 1 con clientes Activos Con Atrasos	

Línea	Campaña	Sector	Estado	Disponibles	Opciones
1	clientes Activos Con Atrasos	ALTOS DEL INVI	NO CONTESTO	4	Quitar
		ARROYO HONDO	NO CONTESTO	2	Quitar
		AVE. HISPANOAMERICA, CANABACOA	NO CONTESTO	3	Quitar
		BARACOA	NO CONTESTO	4	Quitar
		BARRIO LINDO	NO CONTESTO	4	Quitar

Llamadas por Tipos

Desde	01/08/2010
hasta	30/08/2010

Llamadas por Tipos	
Celular	7,056
Teléfono	5,789