

Avaya POM(Proactive Outreach Manager)은 컨택센터 솔루션 전문기업인 Avaya의 아웃바운드 캠페인 다이얼러로서
 옴니채널 연동, 다이얼링모드, 캠페인 매니저 등을 통해 고객사에 최적화된 아웃바운드 환경을 제공합니다.

옴니채널 연동

하나의 플랫폼에서 음성, 이메일, SMS와 같은
 다양한 멀티채널과 연동하여 아웃바운드 캠페인을 구현



다양한 다이얼링모드

고객 성향과 업무 형태별 발신 전략을 세울 수 있도록
 다양하고 지능화된 다이얼링 방식을 제공



- Preview** 상담사에게 고객데이터를 제공한 후 자동/수동으로 발신
- Progressive** 관리자가 설정한 다이얼 비율에 의해 PDS 자동발신
- Predictive** 시스템이 상담사 대기/고객 응답을 등을 예측하여 발신
- Agent-less** 상담사 없이 설정된 다이얼 비율에 의해 PDS발신하여 메시지 재생 혹은 IVR연결 (무인상담)

커스터마이징 지원

고객의 요구사항에 맞춰
 Backend System, 웹/Application, 3rd Party 솔루션을
 연동하여 커스터마이징 할 수 있도록 다양한 API 제공

캠페인 매니저

캠페인 매니저를 이용하여 직관적이고 손쉬운 설정 가능

Campaign Management
 리스트, DNC, 콜백을 손쉽게 관리

Customer-oriented
 직관적인 인터페이스를 통한
 관리자 편의 향상

Flexible
 고객의 요구사항에 따른 맞춤형
 Customizing

Data Source
 DB, File, Batch 형태의
 유연한 리스트 연동방식

Optimization
 "나만의 메뉴" 설정을 통한
 최적화 기능

Statistics
 현황 파악 및 상태 모니터링

*POM과 함께 제공될 수 있는 부가서비스