

Guías Avanzadas

Guías de uso avanzado para administradores de ViciDial

- [Tipos de Marcación Predictiva](#)
- [Reciclaje de LEADs](#)
- [SYSTEM - DNC](#)

Tipos de Marcación Predictiva

ADAPT_HARD_LIMIT

Marcación predictiva hasta alcanzar el porcentaje de abandono (dropped percentage).

Si el porcentaje de abandono es igual o superior al límite establecido, la marcación agresiva se detiene hasta lograr un nivel de abandono inferior.

Este es el tipo de marcación predictiva recomendada.

ADAPT_TAPERED

Marcación predictiva que permite sobrepasar el porcentaje de abandono (dropped percentage) durante la primera mitad del turno en curso (según los horarios establecidos para la campaña). En la segunda mitad del turno, se irá ajustando para ser más estricto y no permitir que sobrepase el porcentaje de abandono establecido.

ADAPT_AVERAGE

Marcación predictiva que mantiene un promedio de abandono según el porcentaje de abandono (dropped percentage) configurado para la campaña sin establecer límites estrictos como los dos métodos anteriores.

Reciclaje de LEADs

¿Que es un Reciclaje de LEADs?

El reciclado de leads nos ayuda a volver a llamar a las personas que son tipificados con cierta tipificacion, es decir, si al llamar a un cliente este me envia a Buzon, podemos tipificar como BUZON y esta tipificacion en una cantidad X de tiempo enviara al HOPPER de nuevo este lead.

¿Como realizar el reciclado de LEADs?

Para poder realizar el reciclado de leads, es necesario ingresar a la campaña donde se desea realizar este reciclaje y en el datail buscar la opcion que dice "Lead Recycling":

CC_DEMO:

Basic	Detail	Statuses	HotKeys	Lead Recycling
-------	--------	----------	---------	----------------

Dentro de nuestro "Lead Recycling" es necesario agregar las tipificaciones que el agente o ViciDial coloquen en la llamada:

ADD NEW CAMPAIGN LEAD RECYCLE

Status: Attempt Delay: Attempt Maximum:

Luego de elegir el "Status" debemos de indicarle a ViciDial despues de cuanto tiempo se debe de volver a llamar, esto lo agregamos en "**MINUTOS**" en la parte de "Attempt Delay", Ej: 2 Horas.

ADD NEW CAMPAIGN LEAD RECYCLE

Status: Attempt Delay: Attempt Maximum:

Luego de esto debemos de indicarle a ViciDial cuantos serian los intentos maximos que intentara contactar a este cliente, debemos de agregar la cantidad en "Attempt Maximum":

ADD NEW CAMPAIGN LEAD RECYCLE

Status: Attempt Delay: Attempt Maximum:

Al darle agregar este nos enviara la configuracion a un campo mas arriba, pero este entra en valor desactivado:

LLALU	120	2	0	N ▾	MODIFY	DELETE
-------	-----	---	---	-----	--------	------------------------

Por lo cual es necesario activarlo para que este "Status" se recicle.

NOTAS:

Si la tipificacion/Status ya estaba activa, ViciDial intentara reciclar todas las llamadas de la o las listas asigandas a la campaña en cuestios

Esto solo aplica para marcacion manual por lista y para llamadas automaticas, las llamadas que son digitadas por el agente no.

SYSTEM - DNC

¿Que es el DNC?

(do not call) por sus siglas en ingles, la listas DNC son listas internas que ViciDial maneja para uno, para varias o para todas las campañas.

¿Como Configurar el DNC?

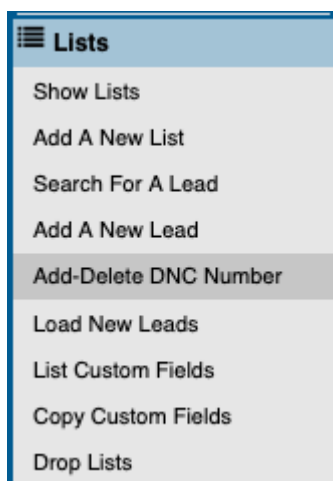
Primero debemos de identificar las campañas que si usaran las listas de DNC y debemos de activar dos parametros importante, "Use Internal DNC List" y "Use Campaign DNC List":

Use Internal DNC List:	<input type="text" value="Y"/>	?
Use Campaign DNC List:	<input type="text" value="Y"/>	?

Para las campañas que son de marcacion manual por agentes se debe de activar un filtro en "Manual Dial Filter" El cual dependiendo de lo que se desea realizar debemos de colocar, remondamos utilizar: System, CAMPDNC_ONLY, INTERNALDNC_ONLY.

LIST DNC

Para realizar la canfiguracion en ViciDial debemos de ir al panel de Llistas y buscar la opcion de "Add-Delete DNC Number"



Dentro de esta opcion tendremos un cuadro de texto en le cual podremos agregar la cantidad de numero a bloquear, y un cuadro donde nos indicara a donde deseamos agregar la configuracion del bloqueo de esos numero.

ADD OR DELETE NUMBERS FROM THE DNC LIST

List: SYSTEM_INTERNAL - INTERNAL DNC LIST	
<p>Phone Numbers:</p> <p>(one phone number per line only)</p> <p>?</p>	
Add or Delete:	add ▼
SUBMIT	

Para entender un poco de a donde deseamos agregar debemos de entender la parte de "List" la cual cuenta con las siguientes opciones:

- SYSTEM_INTERNAL - Lista interna de DNC
- ALL_DNC_CAMPAIGNS - Todas las Campañas donde el campo DNC este activado
- ALL_ACTIVE_CAMPAIGNS - Todas las Campañas activas
- ALL_ACTIVE_DNC_CAMPAIGNS - Todas las Campañas donde el campo DNC este activado y es la campaña este activada
- ALL_CAMPAIGNS - Todas las Campañas

Al activar el campo "Use Campaign DNC List" nos aparece el nombre de nuestra campaña, para agregar un numero directamente a una campaña.