



Web CallMe!

Rückruf aus der Web Site im Achat Vorgangsmanagement

Die Effizienz der Web Site erhöhen



Das Aufkommen „normaler“ Anrufe stagniert, während die Besucherzahlen auf der Web Site rapide steigen. Zusätzlich zum direkten Telefonat sollten dem Kunden auch auf der Web Site Rückrufe („Callback“) angeboten werden. So können sich Kunde und Sachbearbeiter genau abstimmen, wie der im Internet initiierte, komplexe Vorgang am besten abgewickelt wird.

Geht es bei den aus dem Internet erbetenen Rückrufen beispielsweise um Fragen zu einem Angebot (z. B. zur Kalkulation), so hat der Sachbearbeiter eine sehr gute Chance, diesen Interessenten als Kunden zu gewinnen. Nach Aussagen unserer Kunden lassen sich 80% dieser über das Internet anfragenden Interessenten im folgenden Telefonat vom Angebot überzeugen!

Hier zeigt sich, dass das Internet dem Besucher in einem ersten Schritt als Informations-Drehscheibe gedient hat – quasi als „Selbstbedienungs-Laden“. Interessiert sich der Besucher für das aktuell betrachtete Angebot, fordert er in einem zweiten Schritt einen persönlichen Kontakt über das Telefon an – der natürlich als Service des Anbieters von diesem selber aufgebaut wird und für den der Anbieter die Kosten trägt.

Der Anbieter hat so kostengünstig die Besucher vorab informiert und vor-qualifiziert und kann sich nun voll und ganz auf die individuelle Betreuung des Interessenten konzentrieren – mit einer sehr hohen Erfolgchance.

Das Achat Modul Web CallMe! stellt durch automatischen Rufaufbau den zeitnahen Rückruf des Sachbearbeiters sicher. Dazu werden in die Web Site Schaltflächen hinzugefügt, über die der Kunde einen Rückruf initiieren und Informationen hinterlegen kann. Achat baut die Verbindung zum gewünschten Zeitpunkt auf, verbindet Kunde und Sachbearbeiter und zeigt dem Sachbearbeiter die hinterlegten Informationen in seinem Browser an.

Ihr Nutzen

Umsatzsteigerung durch

- Gezielten Einsatz von Möglichkeiten zum Dialog an denjenigen Stellen Ihrer Web Site, wo es um die Kaufentscheidung oder andere erklärungsbedürftige Themen geht.
- Höher qualifizierte Internet Kundenkontakte: Der Kunde hat sich bereits informiert, bevor er den Rückrufwunsch äußert.
- Ständig steigende Akzeptanz des Internet als Informationsdrehscheibe und hohe Steigerungsraten der Besucherzahlen.
- Hohe Akzeptanz der Rückrufwünsche aus dem Web durch Übernahme der Kosten.
- Verbesserte Erreichbarkeit rund um die Uhr.
- Zeitnahe und automatisierte Ausführung der Rückrufe durch automatische Wählverfahren.

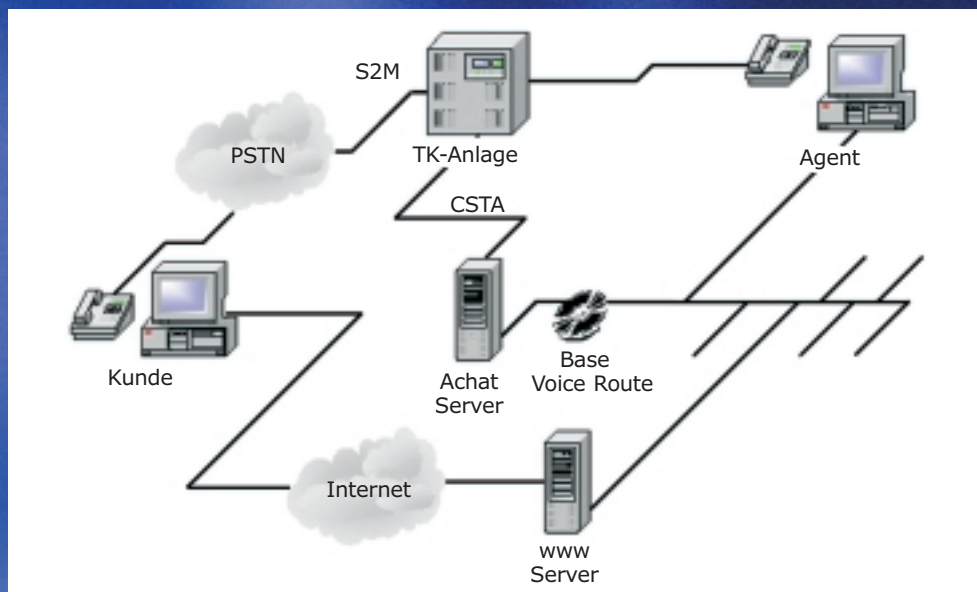
Einsparungen und Produktivitätssteigerung durch

- Automatische „Vor-Qualifizierung“ Ihrer Web Besucher durch die bereitgestellten Informationen auf der Web Site.
- Ganzheitliche Steuerung aller Kommunikationsvorgänge nach einer einheitlichen Strategie entsprechend Ihrer Personaleinsatzplanung.
- Zusammenspiel mit anderen Achat Modulen oder auch anderen Kommunikationslösungen.
- Kostenführerschaft durch niedrige Transaktionskosten.
- Unabhängigkeit von verwendeten WWW-Server-Konfigurationen.

Die Funktionen

- An die Corporate Identity angepasste Formulare für Ihre Web Site zur Eingabe der Rückrufanforderung (z.B. mit Kundenname, Rückrufnummer, relativem Rückrufzeitpunkt und weiteren Informationen wie Kundennummer, E-Mail, Bemerkung ...)
- An die Corporate Identity angepasste Bestätigung des Rückrufwunsches
- Rückrufzeitpunkte an die Öffnungszeiten des Contact Centers anpassbar
- Aufzeichnung der Rückrufanforderungen zur eigenen Aufbereitung
- Automatischer Rückruf für einen verfügbaren Sachbearbeiter durch die an den Achat Server angeschlossene TK-Anlage
- Signalisierung der aktuell anliegenden Rückrufanforderungen beim Sachbearbeiter
- Zeitnahe Rückrufe durch automatische Wählverfahren
- Konfigurierbare Wiedervorlage (Zeitintervall, Anzahl der Versuche)
- Konfigurierbare Listen von Sachbearbeitern für die Rückrufe
- Konfigurierbares Abfangen missbräuchlicher Rückrufanforderungen
- Konfigurierbare Sperrliste von Rückrufzielen (Ausland, Handy, Servicenummern, ...)
- Web-basierte Administration durch berechtigte Benutzer
- Weitere optionale Leistungsmerkmale auf Anfrage

Das Konfigurations-Schema



Die technischen Voraussetzungen für Web CallMe!

- Achat Voice Route! oder andere ACD mit Achat Connect! kompatibler Schnittstelle zur Verteilung der Rückrufe auf die Sachbearbeiter
- Web Server mit TCP/IP Zugang zum Achat Server und freigegebener CGI-Skriptsprache Perl (Version 5)
- Integration der Schaltflächen zur Initiierung der Rückrufe durch den Web Site Ersteller

Die Computer des Kunden und des Sachbearbeiters benötigen lediglich einen gängigen Browser. Web CallMe! wurde getestet an Microsoft Internet Explorer und Netscape Navigator.

Authensis Aktiengesellschaft für Kommunikation
 Lindwurmstraße 80 · D-80337 München
 Telefon +49 (89) 72 01 57-0 · Telefax +49 (89) 72 01 57-79
 E-Mail: info@authensis.de · Web: www.authensis.de

Die Informationen in diesem Dokument enthalten allgemeine Beschreibungen der technischen Möglichkeiten, die im Einzelfall nicht immer vorliegen müssen. Die gewünschten Funktionen sind daher im Einzelfall bei Vertragsschluss zu definieren. Liefermöglichkeiten und technische Änderungen behalten wir uns vor.