

Voice Dial!

Automatischer Gesprächsaufbau im Achat Vorgangsmanagement

Zeit sparen in der aktiven Telekommunikation

Im aktiven Telefonmarketing (z.B. für die Reaktivierung von Altkunden), in der Marktforschung zur Primärdatenerhebung, im telefonischen Mahnverfahren oder auch beispielsweise für automatische Rückrufe erspart der Einsatz von Verfahren zum automatischen Gesprächsaufbau wertvolle Agenten-Arbeitszeit im „outbound“ Contact Center.



Eine Menge gleichartiger aufzubauender gehender Anrufe können hierzu in einer Kampagne zusammengefasst werden. Das Authensis Achat Modul Voice Dial! nimmt Kampagnen mit Anrufaufträgen entgegen – z.B. aus Daten-

banken –, baut die Gespräche zum gewünschten Zeitpunkt über verschiedene Verfahren auf und verbindet die aufgebauten Gespräche mit den verfügbaren Agenten. Bei parallelem Betrieb mit Achat Voice Route! werden die Gespräche nur auf Agenten verteilt, die nicht bereits ein ACD-Gespräch führen („Call Blending“).

Gleiches gilt bei parallelem Betrieb mit Achat E-Mail Route! für die Agenten, die bereits eine E-Mail bearbeiten („E-Mail Blending“) – ein Beitrag zur ausgewogenen Belastung der Agenten. Die Datenbankapplikationen und die Supervisor Applikation Control! werden von Voice Dial! stets online informiert gehalten und können steuernd eingreifen. Work Data! unterstützt den Agenten an seinem Arbeitsplatz, während des Gesprächs, bei der Selbststeuerung und in der Datenpflege.

Ihr Nutzen:

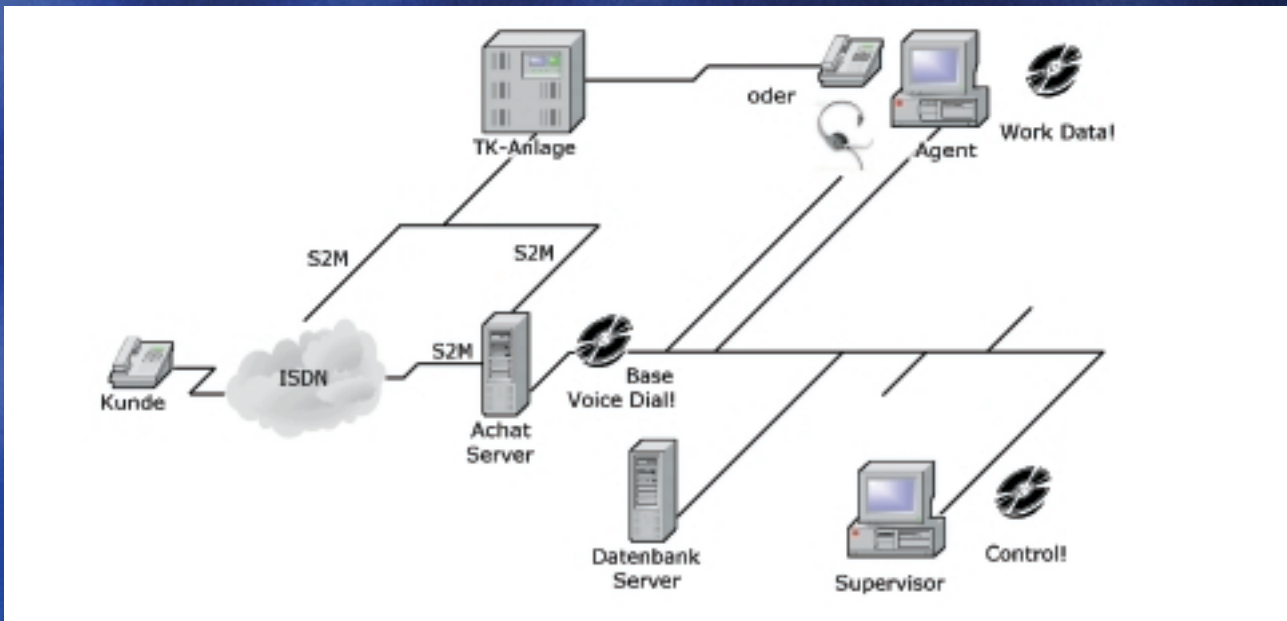
Umsatzsteigerung durch

- Mehr Kundenkontakte, insbesondere – im Zusammenspiel mit Achat Voice Dial! oder anderen ACD-Systemen – bei paralleler Bearbeitung von kommenden und gehenden Anrufen, da „inbound“ Niedriglast-Phasen durch „outbound“ Kampagnen ausgeglichen werden
- Optimale Marktausschöpfung durch strukturiertes, aktives Telefonmarketing (Kundenbetreuung, Vertrieb)
- Verfügbarkeit der aktuellen Kundeninformationen während der Vorgangsbearbeitung (qualifizierte Beratung, individuelle Betreuung)
- Motivierte Mitarbeiter, da viele unproduktive Leerzeiten entfallen
- Gezielte, themenbezogene und systematische Steuerung von Kampagnen

Einsparungen und Produktivitätssteigerung durch

- Entfallen von unproduktiven Leerzeiten (durch automatisierten Verbindungsaufbau und Abfangen gescheiterter Anrufversuche) – mehr Kundenkontakte bei gleichem Personalstand, gleichbleibende Anzahl von Kundenkontakten bei reduziertem Personalstand
- Ganzheitliche Steuerung aller Kommunikationsvorgänge nach einer einheitlichen Strategie – im Zusammenspiel mit anderen Achat Modulen oder auch anderen Kommunikationslösungen
- Kostenführerschaft durch niedrigere Transaktionskosten
- Leichte Bedienbarkeit im Zusammenspiel mit anderen Achat Modulen durch die einheitliche, ergonomische Achat Bedienoberfläche
- Optimaler Personaleinsatz, aus Statistiken und durch den Anschluss zusätzlicher Personaleinsatzplanungs-Module ableitbar

Das Konfigurations-Schema



Die Funktionen

- Automatisierter Gesprächsaufbau nach verschiedenen Verfahren
- Vorausschauender Kampagnen-Anruf mit ständig selbstanpassender Overdial-Rate („Predictive Dialing“) für so viele Gespräche wie Agenten verfügbar sind
- Zugesicherter Kampagnen-Anruf für irgendeinen – aber sicher verfügbaren – Agenten
- Persönlicher Kampagnen-Anruf für einen vorgegebenen und sicher verfügbaren Agenten – mit/ohne Bestätigung („Preview“)
- Direkter Anruf für einen Agenten – mit/ohne Bestätigung („Preview“)
- Abfangen gescheiterter, vorausschauender Anrufversuche (besetzt, nicht erreichbar, Fax, Modem)
- Abbrechen zuviel gestarteter Anrufversuche (optional)
- Wiedervorlage des Anrufauftrags bei nicht in der Rufnummer selbst begründetem Scheitern
- Verteilen der aufgebauten Gespräche auf die verfügbaren Agenten – mit automatischer Annahme – oder auf eine Ansage
- Wiederanruf durch den Agenten, z. B. bei Abfall der Leitungsqualität
- Beenden des Anrufs auch über die online Datenbankapplikation
- Übernahme der Daten in die Statistik
- Anmeldung und Selbststeuerung der Agenten durch die Datenbankapplikationen
- Online Information, Mithör-, Konfigurations- und Prüffunktionen für die Supervisoren
- Online Entgegennahme, Zwischenspeichern und Terminverwaltung von Kampagnen und deren Anrufaufträgen aus den Datenbankapplikationen
- Online Steuerung der Kampagnen durch die Datenbankapplikationen
- Online Information der Datenbankapplikationen
- Über S2M oder T1 anschließbar an das ISDN oder als Unteranlage an eine beliebige TK-Anlage
- Direkter Anschluss bedienungsloser Kopfsprechgarnituren für den Agenten oder Verwendung des an die TK-Anlage angeschlossenen Telefons beim Betrieb als Unteranlage
- Offene Schnittstelle zu den Datenbankapplikationen, z. B. Work Data!
- Hohe Belastbarkeit, Skalierbarkeit und Overdial-Rates durch frei kaskadierbare Achat Server – auch mit standortübergreifender Vernetzung
- Zeitgleiche Steuerung von bis zu 32 Kampagnen aus den Datenbankapplikationen

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.