

point omega DialAgent

Effiziente Outbound-Kommunikation einfach mieten

Predictive Dialer vereinfachen Outbound-Kampagnen: Sie verbinden direkt mit dem Gesprächspartner und entlasten die Agenten von x-fachen Anwahlversuchen. Flexibel einsetzbar, wann immer Sie ihn brauchen, ist der DialAgent der point omega AG die optimale Lösung für Ihre Kommunikationskampagnen. DialAgent ist einfach zu administrieren und sicher. Ihr Gewinn: Hohe Effizienz und hohe Flexibilität.



Effizient und komfortabel

Das Effizienz-Prinzip von Predictive Dialern: Jeder frei werdende Agent wird möglichst sofort mit dem nächsten Gesprächspartner verbunden. Die Suche nach Telefonnummern bei manuell ausgeführten Outbound-Kampagnen, das Wählen und Warten, die Enttäuschung, wenn man auf ein Fax oder einen Anrufbeantworter stößt, die nochmalige Anwahl besetzter Anschlüsse – zeitraubende Tätigkeiten, die beim Einsatz des DialAgent Dialers komplett entfallen. Der Agent kann sich auf seine wichtigste Aufgabe konzentrieren, die Kundengespräche.

Schnell und lernfähig

Der DialAgent denkt voraus: Er verfügt über aufwändige, statistische Rechenmodelle, um die optimale Zahl von Anrufversuchen zu jedem Zeitpunkt zu bestimmen. Er ist lernfähig und passt sich an die aktuelle Situation im Contact Center an.

Alles ist da

Der point omega DialAgent ist da, wenn Sie ihn brauchen. Er ist bereits installiert, läuft rund um die Uhr, und Sie brauchen sich nur noch einzuklinken, egal wie viele Mitarbeiter, egal von welchem Standort. Fast alle Punkte, über die Sie sich sonst Gedanken machen müssten, sind schon geklärt. Der DialAgent übermittelt eine kampagnenspezifische Rückrufnummer, er führt Buch, liefert Ihnen eine exakte Statistik und vieles mehr.

Viel Leistung, einfach zu bedienen

Der point omega DialAgent detektiert automatisch Wahlöne, Besetztzeichen, Faxgeräte und Anrufbeantworter. Es sorgt dafür, dass jeder freie Agent möglichst schnell wieder mit einem Kunden verbunden wird.

Die Administration ist dabei denkbar einfach: Über eine intuitiv bedienbare Web-Oberfläche können alle Parameter eingestellt werden. Auch für den Agenten ist der DialAgent einach zu bedienen: Er ruft eine Website auf und meldet sich an. Hier gibt er die Telefonnummer ein, über die er erreichbar ist. Hat der DialAgent einen Call zu vermitteln, ruft er den Agent unter dieser Nummer an und übergibt das Gespräch.

Ein wichtiges Highlight ist der Dialer-Monitor: Mit ihm können Sie in Echtzeit sekundengenau die wichtigsten Kennzahlen beobachten. Und wenn Sie wollen, stehen wir Ihnen natürlich bei der Administration mit Rat und Tat zur Seite.

Miete – Return ohne Investment

Der Predictive Dialer von point omega rechnet sich schnell, vor allem, weil Sie ihn nur bezahlen müssen, solange Sie ihn nutzen. 220 Sekunden pro Netto-Kontakt lassen sich durch den Einsatz des DialAgent sparen. Eine massive Effizienzsteigerung.

Miete heißt auch maximale Flexibilität. Hinter Ihrem DialAgent steht eine große Installation im sicheren Rechenzentrum unseres Providers. Je nach Kampagnengröße können Sie von 1 bis 1000 Kanälen genau die passende Anzahl für Ihren Bedarf buchen.



Manueller Betrieb



point omega DialAgent

point omega DialAgent

Kampagnen-Typen:

- Preview Dialing (halb- und vollautomatisch, mit/ohne Rufton)
- Power Dialing mit einstellbarem Overdialfaktor
- Predictive Dialing mit einstellbaren Werten für Overdialfaktor, Agenten-Wartezeit und Drop-Rate
- Multi-Level-Kampagnen mit Anruftransfer
- Vollautomatische Kampagnen
- Gleichzeitiger Betrieb mehrerer Kampagnen möglich

Parameter (Auswahl)

- Drop Rate/Lost Rate
- Agentenruhezeit
- Minimale und maximale Klingeltonzahl
- Overdialing Rate
- Call CLIP/Agent CLIP
- Wiedervorlagezeiten
- Time-Out-Zeiten
- Anwahlversuche
- Anrufqualifizierungs-codes

Filtermöglichkeiten für unerwünschte Anruf-Ergebnisse

- Fax
- Keine Antwort
- Falsche Rufnummer
- Vermittlungsstellenfehler
- Anrufbeantworter

Integrierte Funktionen

- Web-basiertes Frontend
- Dialer-Simulator
- Echtzeitmonitor
- Gesprächsaufzeichnung
- Kampagnendesigner (Wizard)
- Persönliche Wiedervorlage
- High-End-Sprachportal

Optionen

- Connectoren zu 3rd party CRM Frontends (u.a. SAP®)
- Offengelegte CRM-Schnittstelle
- OutboundAgent (Kampagnenmanagement)
- Echtzeit-Datenabgleich
- Direkte Anbindung ODBC-fähiger Datenbanken
- Integrierter Bestätigungsversand (Fax, E-Mail, SMS, ...)

Wer ist point omega?

point omega bietet Telefon-Mehrwertdienste auf Mietbasis an. Wir beraten Sie, begleiten und unterstützen Sie bei Ihren Projekten durch individuelle Gestaltung unserer flexibel einsetzbaren Produkte. Zum point omega Produktportfolio gehören:

Sprachmehrwertdienste:

- SurveyAgent – Kundenbefragung
- IdentAgent – Adresserfassung
- ServiceAgent – Sprachdialog-Dienste
- ConferenceAgent – Telekonferenz-Service
- CallAgent – Automatische Telefonvermittlung
- AlarmAgent – Alarmierung

Routingmehrwertdienste:

- Service-Rufnummern (0180x, 0137x, 0800x, 0900x)
- WebAgent – Virtuelle ACD
- DialAgent – Predictive Dialing
- OutboundAgent – Kampagnenmanagement

Referenzen

Miete ist die aktuelle Alternative zu vor Ort installierten Applikationen. Die qualitativ hochwertigen ASP-Lösungen von point omega begeistern nicht nur die Fachwelt, sondern auch die Benutzer in kleinen, mittleren und großen Unternehmen. Der DFB erfasst mit point omega Spielergebnisse, point omega nimmt Kundenanfragen für Henkel entgegen, alarmiert für die Björn Steiger Stiftung, unterstützt die Kommunikation von Quelle und von vielen weiteren Unternehmen in Deutschland.

Haben Sie noch Fragen?

Kompetente Antworten erhalten Sie von unseren Kundenbetreuern. Rufen Sie uns an oder besuchen Sie uns im Internet:


pointomega

Bergstraße 78
D-69121 Heidelberg
Tel.: + 49 (0) 62 21 / 137 88 14 - 0
Fax: + 49 (0) 62 21 / 137 88 14 - 1
E-Mail: vertrieb@pointomega.de
Internet: www.pointomega.de