



# Sikom AgentOne® ProcessGuide

## Die Telemarketing-Kampagne im Griff

Erfolgreiche Kampagnen sind kein Zufall: Der Sikom AgentOne® ProcessGuide ist die leistungsfähige Basis dafür. Er stellt effiziente Werkzeuge zur Erstellung von Projekten, Projektschritten und flexiblen Gesprächsleitfäden bereit. Und er unterstützt Sie bei jedem Schritt der Umsetzung. Sie können nicht nur bei laufender Kampagne die Gesprächsleitfäden optimieren. Über umfangreiche Import- und Exportfunktionen können Sie komplette Projekte einlesen oder sichern, Berichte für die Abrechnung erstellen und vieles mehr.

### Sikom AgentOne® ProcessGuide

Sikom AgentOne® ProcessGuide besteht aus zwei Modulen, dem Designer für die Erstellung und Verwaltung von Projekten durch den Administrator oder Supervisor sowie dem Web-Frontend für die Nutzung der Gesprächsleitfäden durch den Agenten. Dazu kommt eine Datenbank im Hintergrund. Das mandantenfähige System bietet eine intuitiv bedienbare Benutzeroberfläche. Die intelligente Zugriffssteuerung verhindert, dass mehrere Benutzer gleichzeitig einen Datensatz ändern.

### Designer

Dieses Modul ist das Basiselement des AgentOne® ProcessGuide. Es bietet alle Werkzeuge, um Projekte, Kontakte und Agenten effizient zu verwalten. Mit der FlowChart-Komponente des Designers setzen Sie aus grafischen Elementen auf einfachste Weise Gesprächsleitfäden und Aktionspfade zusammen und weisen ihnen projekt- und kampagnenbezogene Datenfelder zu. Selbst komplexe Abläufe und dynamische Verzweigungen lassen sich so modellieren. Fertig gestellte Guides werden auf einen Webserver übertragen und stehen damit sofort jedem Agenten zur Verfügung.

### Reporting

Das flexible Reporting des Sikom AgentOne® ProcessGuide hilft Ihnen, die Projektergebnisse schnell und effizient darzustellen. Das System erstellt die Reports anhand der verknüpften dynamischen Tabellen. Die auszuwertenden Daten, deren Kombination und Darstellung bestimmen Sie.

### Web-Frontend für Agenten

Mit dem Web-Frontend des Sikom AgentOne® ProcessGuide behält der Agent die Übersicht über den aktuellen Stand der Kampagne. Das System führt ihn Schritt für Schritt durch den Leitfaden. Die eingegebenen Daten werden einerseits in der Datenbank gespeichert, andererseits beeinflussen sie den weiteren Verlauf des Gesprächs auf Basis des interaktiven Leitfadens. Der Agent nutzt das Frontend einfach und bequem in seinem Web-Browser. Es kann aber auch über Agenten-Clients wie denen der Sikom AgentOne® ACD oder des Sikom AgentOne® Dialers leicht eingebunden werden.

### Systemvoraussetzungen

- |                   |   |
|-------------------|---|
| <b>Allgemein:</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Webserver IIS mit ASP .net 2.0</li> <li>• Datenbankserver, z.B. MySQL Datenbank</li> </ul>   |
| <b>Designer:</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Windows 2000, 2003 oder XP</li> <li>• Microsoft .net Framework 2.0</li> <li>• 1 GB RAM, 100 MB Festplattenspeicher, 2 GHz Prozessor</li> </ul>     |
| <b>Agent:</b>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Internetbrowser, z.B.: Internet Explorer 6.0 oder Firefox 2.0 oder</li> <li>• Sikom AgentOne® Client oder Sikom AgentOne® Dialer Client</li> </ul> |

### Haben Sie noch Fragen?

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

### Sikom Software GmbH

Bergstraße 96  
 D-69121 Heidelberg  
 Tel.: + 49 (0) 62 21 / 137 88 - 0  
 Fax: + 49 (0) 62 21 / 137 88 - 130  
 E-Mail: info@sikom.de  
 Internet: www.sikom.de