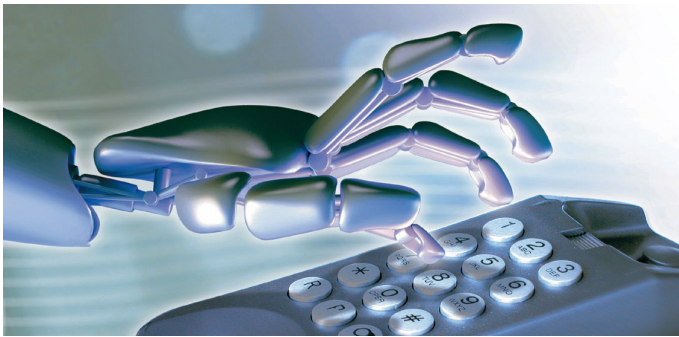


## Sikom AgentOne Dialer

### Effiziente Outbound-Kommunikation

Automatische Dialer vereinfachen Outbound-Kampagnen: Sie verbinden direkt mit dem Gesprächspartner und entlasten die Agenten von x-fachen Anwahlversuchen. Einfach administrierbar und mit einem überzeugenden Preis/Leistungs-Verhältnis, ist der AgentOne® Dialer von Sikom die optimale Lösung für Call- und Contact-Center aller Größen. Gewinnen Sie doppelt: Hohe Effizienz und mehr Komfort für Ihre Agenten.



### 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 nochmalige Anwahl besetzter Anschlüsse – zeitraubende Tätigkeiten, die beim Einsatz des AgentOne® Dialers komplett entfallen. Der Agent kann sich auf seine wichtigste Aufgabe konzentrieren, die Kundengespräche.

### Flexibilität für Outbound und Inbound

Sikom AgentOne® Dialer ist flexibel einsetzbar, von Preview-Modus über Power- und Predictive Modus bis hin zu vollautomatischen Kampagnen auch ohne Agenten. Selbstverständlich ist das Modul Sikom AgentOne® Dialer für Blending, also das Mischen von In- und Outbound vorgesehen. Hierzu stehen Konnektoren zur Anbindung an das Contact Center AgentOne® bereit.

### Leistungsfähig Ergänzung: AgentOne® ProcessGuide

Wesentliche Ergänzung ist das eigenständige Modul Sikom AgentOne® ProcessGuide. Als extrem leistungsfähiges Kampagnenmanagement in Verbindung mit einer grafischen Erstellung von flexiblen Gesprächsleitfäden und Datenerfassungsmasken bietet es die ideale Ergänzung.

### Bestes Preis/Leistungsverhältnis

Bisherige Produkte orientieren sich an Mengengerüsten, bei denen

mehrere 100 Agenten gleichzeitig an der selben Kampagne arbeiten. Dem entsprechend sind diese Lösungen kostspielig und vor allem komplex: Die Administration ist aufwändig und erfordert intensiv geschultes Personal. Der AgentOne® Dialer von Sikom ist das genaue Gegenteil: Einfach zu administrieren, effizient und erschwinglich.

### Perfekt für alle Größen – viel Leistung, einfach zu bedienen

AgentOne® Dialer ist die optimale Lösung für Outbound-Gruppen von 10 bis 1000 Kanälen. Das System detektiert automatisch Wahlöne, Besetzzeichen, 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. Dabei sind neben den klassischen Kampagnendaten auch Parameter einstellbar, die für die Kundenakzeptanz unentbehrlich sind. Beispielsweise das Risiko, dass ein verbundener Kunde doch keinen freien Agenten bekommt. Ein wichtiges Highlight ist der Dialer-Monitor: Mit ihm können sekundengenau die wichtigsten Kennzahlen beobachtet werden.

### Überraschend günstig – die Investition mit schnellem ROI

Günstige Investitionskosten und schneller Return on Investment – der Predictive Dialer von Sikom rechnet sich schnell, selbst wenn er nicht ständig genutzt wird. 220 Sekunden pro Netto-Kontakt lassen sich durch den Einsatz von AgentOne® Dialer sparen. Eine massive Effizienzsteigerung. Sie sorgt dafür, dass sich die Anschaffung innerhalb weniger Monate amortisiert.

Zum Beispiel lohnt sich AgentOne® Dialer bei 20 Agenten und einer wöchentlichen Nutzungsdauer von 20 Stunden innerhalb von 3 bis 4 Monaten. Bitte kontaktieren Sie uns – wir rechnen Ihnen gerne aus, wie schnell sich die Investition für Sie rechnet.



Manueller Betrieb



AgentOne® Dialer

## Sikom AgentOne Dialer

### Kampagnen-Typen:

- Preview Dialing (halb- und vollautomatisch)
- Power Dialing mit einstellbarem Overdialfaktor
- Predictive Dialing mit einstellbarem Overdialfaktor und Startwerten
- Multi-Level-Kampagnen mit Anruftransfer
- vollautomatische Kampagnen

### Parameter (Auswahl)

- Drop Rate/Lost Rate
- Nacharbeitszeit
- Rufzeit
- Overdialing Rate
- Call CLIP/Agent CLIP
- Wiedervorlagezeiten
- Time-Out-Zeiten
- Anwahlversuche
- Anrufqualifizierungscodes

### Filtermöglichkeiten für unerwünschte Anruf-Ergebnisse

- Fax
- keine Antwort
- Falsche Rufnummer
- Vermittlungsstellenfehler
- Anrufbeantworter

### Mandanten- und Mehrkampagnenfähigkeit

- Gleichzeitiger Betrieb mehrerer Kampagnen möglich
- Einschränkungen der Anzahl simultaner Kampagnen
- Kein Mehrpreis für Mehrkampagnen-Betrieb!

### Integrierte Funktionen

- Web-basiertes Frontend
- Echtzeitmonitor
- Gesprächsaufzeichnung
- Kampagnendesigner (Wizard)
- persönliche Wiedervorlage
- High-End-Sprachportal VoiceMan®

### Zusatz-Optionen

- Konnektoren zu 3rd party CRM Frontends
- offengelegte CRM-Schnittstelle
- AgentOne® ProcessGuide (Gesprächsleitfaden-Designer)
- Konnektor für Blending (Pickup-Konnektor)

### Ausbaustufen

- in 30-Kanal-Schritten
- in 10-Agenten-Schritten

### TK-Anschlussmöglichkeiten

- direkt an Amts-S2M
- an TK-Anlagen
- unterstützte Protokolle: EDSS1, Q.SIG, VoIP-SIP

### Datenbanken

Standard-Datenbank: MySQL; andere ODBC-fähige SQL Datenbanken können angebunden werden

### Hardwarevoraussetzungen

Der AgentOne® Dialer wird als Komplettlösung geliefert (incl. Hardware und ISDN-Karten), Implementation auf unternehmenseigene Hardware auf Anfrage.

### Referenzen

Lösungen von Sikom begeistern nicht nur die Fachwelt, sondern die Benutzer in kleinen, mittleren und großen Callcentern. Sikom AgentOne® Dialer arbeiten bei GfK, Nexnet, Arvato und an vielen weiteren Orten in Deutschland. Auch die Sparkassen in Bremen, Dortmund und Hamburg, das Auswärtige Amt, Quelle, Microsoft und T-Home vertrauen auf Sikom. Weitere Referenzen finden Sie auf unserer Homepage.

### 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](mailto:info@sikom.de)  
Internet: [www.sikom.de](http://www.sikom.de)

