

A flock of birds, likely geese, is shown in silhouette against a light blue sky. They are flying in a V-formation that curves downwards from the left side of the frame towards the bottom center. The birds are of various sizes, suggesting a mix of species or a large flock.

So geht Kommunikation

Sikom AgentOne® Dialer und ProcessGuide

Effizient und erfolgreich:

Telemarketing und Outbound-Kommunikation

Einfache Outbound-Kampagnen durch automatische Dialer: Sie verbinden direkt mit Gesprächspartnern und ersparen den Agenten x-fache Anwahlversuche. Der Dialer ist einfach administrierbar, sein Preis/Leistungs-Verhältnis überzeugt. Daher ist der AgentOne® Dialer die optimale Lösung für jedes Call und Contact Center. Gewinnen Sie doppelt: hohe Effizienz und

mehr Komfort für die Agenten. Der AgentOne® ProcessGuide ergänzt den bewährten Dialer, eine ideale Basis fürs Telemarketing. Der ProcessGuide stellt effiziente Werkzeuge bereit, für Projekte und flexible Gesprächsleitfäden. Bei laufender Kampagne optimieren Sie solche Leitfäden, sichern ganze Projekte oder lesen sie ins System ein (Import- und Exportfunktionen). Und: Der ProcessGuide leistet noch viel mehr, z. B. Berichte für die Abrechnung.

Vorteile AgentOne® Dialer

Effizient und komfortabel

Das Effizienz-Prinzip von Predictive Dialern: Sie verbinden frei werdende Agenten möglichst sofort mit dem nächsten Gesprächspartner. Die Suche nach Telefonnummern bei manuellen Outbound-Kampagnen, das Wählen und Warten, die nochmalige Anwahl besetzter Anschlüsse -zeitraubende Tätigkeiten, die beim Einsatz des AgentOne® Dialers völlig entfallen. Der Agent kann sich auf seine wichtigste Aufgabe konzentrieren, die Kundengespräche.

Flexibilität für Outbound

Sikom AgentOne® Dialer ist flexibel einsetzbar, vom Preview-Modus über Power- und Predictive-Modus bis zu vollautomatischen Kampagnen, auch ohne Agenten.

Viel Leistung, einfach zu bedienen

AgentOne® Dialer ist die optimale Lösung für Outbound-Gruppen von 10 bis 1.000 Kanälen. Die Administration erfolgt dabei denkbar einfach über die AgentOne® ProcessGuide-Oberfläche.

Spezielle Programmierkenntnisse sind nicht erforderlich.

Überraschend günstig

Günstige Investitionskosten und schneller Return on Investment – der Predictive Dialer rechnet sich schnell, selbst wenn er nicht ständig genutzt wird. 220 Sekunden pro Netto-Kontakt lassen sich durch den Einsatz von AgentOne® Dialer sparen. Zum Beispiel lohnt sich der Dialer bei 20 Agenten und einer wöchentlichen Nutzungsdauer von 20 Stunden – und das schon innerhalb von drei bis vier Monaten. Bitte kontaktieren Sie uns! Wir rechnen Ihnen gerne aus, wie schnell sich die Investition für Sie lohnt.



Vorteile AgentOne® ProcessGuide

Die Telemarketing-Kampagne im Griff

Sikom AgentOne® ProcessGuide besteht aus zwei Modulen: Mit dem Manager erstellen und verwalten Administratoren oder Teamleiter ihre Projekte. Und: Mit dem Web-Frontend nutzen Agenten ihre Gesprächsleitfäden. 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.

Effiziente Werkzeuge

Der Manager ist das Basismodul des AgentOne® ProcessGuide. Es bietet alle Werkzeuge, um Projekte, Kontakte und Agenten effizient zu verwalten. Mit der FlowChart-Komponente setzen Sie aus grafischen Elementen einfach 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 sofort jedem Agenten zur Verfügung.

Dabei sind neben den klassischen Kampagnendaten auch Parameter einstellbar, die für die Kundenakzeptanz unentbehrlich sind. Zum Beispiel das Risiko, dass ein verbundener Kunde doch keinen freien Agenten bekommt.

Integrierte Berichterstattung

Das flexible Reporting des Sikom AgentOne® ProcessGuide hilft Ihnen, die Projektergebnisse schnell und effizient darzustellen. Das System erstellt Reports durch verknüpfte dynamische Tabellen.

Web-Frontend für Agenten

Das Web-Frontend des ProcessGuide führt den Agenten Schritt für Schritt durch den Leitfaden. Die eingegebenen Daten werden einerseits in der Datenbank gespeichert, andererseits beeinflussen sie den weiteren Verlauf des Gesprächs, und zwar auf Basis des interaktiven Leitfadens. Alternativ lassen sich Datenerfassungsmasken bereitstellen und innerhalb eines Leitfadens integrieren. Der Agent nutzt das Frontend einfach und bequem in seinem Web-Browser. Die Integration mit AgentOne® Dialer-Frontend schafft eine einheitliche Oberfläche.



Auszug Leistungsmerkmale

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 mit IVR-Dialog

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
- Anrufbeantworter

Mandanten- und Mehrkampagnenfähigkeit

- gleichzeitiger Betrieb mehrerer Kampagnen
- Multimandantenbetrieb

Weitere integrierte Funktionen

- Dialer-Monitor: Mit ihm können sekundengenau die wichtigsten Kennzahlen beobachtet werden.
- Gesprächsaufzeichnung
- High-End-Sprachportal VoiceMan®

Ausbaustufen

- in 30-Kanal-Schritten
- in 5-Agenten-Schritten

TK-Anschlussmöglichkeiten

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

Datenbanken

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



Voraussetzungen

AgentOne® Dialer

- Standard MS Windows Server
(z. B. MS Win Server 2012)
- konkrete Anforderungen auf Anfrage je nach Größe des Systems
- Schnittstellen zum Amt und/oder zur Telefonanlage
- echtzeitfähiges Netzwerk

AgentOne® ProcessGuide

- Webserver IIS mit ASP .net 2.0
- Datenbankserver, z. B.: MySQL

AgentOne® ProcessGuide Manager

- Windows XP, 7, 8, 10
- Microsoft .net Framework 2.0
- mind.4 GB RAM, 100 MB Festplattenspeicher,
2 GHz Prozessor

Agentenclient

- Internetbrowser, z. B.: Internet Explorer 7.0
oder Firefox 12.0
- Sikom AgentOne® Dialer Web Client



Haben Sie noch Fragen?

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

Sikom Software GmbH
Bergstraße 96, 69121 Heidelberg
Tel + 49 6221 13788 - 0
Fax + 49 6221 13788 - 130
info@sikom.de

Die Sikom Software GmbH ist führender Hersteller von automatisierten Sprachanwendungen sowie **Contact Center Lösungen** und zählt zu den innovativsten Unternehmen im Bereich Telekommunikation.

Durch kontinuierliche Innovation sowie durch die Flexibilität und Skalierbarkeit unserer Kommunikationslösungen tragen wir dazu bei, Prozesse zu optimieren, vorhandene Ressourcen optimal zu nutzen und damit Effizienz nachhaltig zu steigern.

Videos

- Sikom AgentOne® ContactCenter Suite aus der Cloud
- Sikom AgentOne® ContactCenter Suite

