

Outbound-Kampagnen - clever gesteuert



ERLEBEN, WAS VERBINDET.

Outbound Net Connector

Mit dem Outbound Net Connector (ONC) schonen Sie nicht nur die Nerven Ihrer Kunden, sondern auch Ihr Budget. Dank webbasierter Steuerung und Überwachung haben Sie Ihre Outbound-Kampagnen stets im Griff – und vermeiden überflüssige Anrufe beim Kunden. Vor allem aber sind Ihre Telefonaktionen schneller und effizienter, die Auslastung Ihrer Agenten wird optimiert und Ihre Kundendaten bleiben sicher.

Schneller aktive Telefonkontakte

Das intelligente Anwahlverfahren des ONC basiert auf der Predictive-Dialing-Technik. Diese sorgt dafür, dass bereits vor Ende des laufenden Gesprächs der nächste Anruf zu einer Zielrufnummer aufgebaut wird. So kommt immer genau dann eine Telefonverbindung zustande, wenn wieder ein Agent frei geworden ist. Anrufversuche bei belegten Leitungen und Faxgeräten erkennt der ONC automatisch. So können sich Ihre Agenten noch besser auf das Gespräch konzentrieren. Die Belästigung von Kunden durch unnötige Anrufe wird vermieden.

Bestens vorbereitet ins Gespräch

Durch Verbindung des ONC mit einer separaten Kundendatenbank wird die Arbeit Ihrer Agenten erleichtert: Die Kundendaten zur aktuellen Verbindung erscheinen automatisch auf dem Agenten-Desktop. Gleichzeitig erhält der Agent über die Kampagnenmanagement-Software Hinweise zu aktuellen Kampagnen, Argumentationsketten oder Preisinformationen.

Die tatsächliche Nutzung zählt

Der Outbound Net Connector lässt sich einfach und kostengünstig in Ihr Kommunikationssystem integrieren. Denn die Software für die Dialer und Kampagnenmanagement-Funktion steht Ihnen im Netz der Telekom zur Verfügung. Das bedeutet: Sie zahlen nur die Nutzung (Pay-per-Use). Zusätzliche Investitionen in eigene Hard und Software, Primär-Multiplex-Anschlüsse, Dialer- und Kampagnenmanagement-Lizenzen sind nicht notwendig.

Outbound Net Connector Leistungen und Funktionen

Mit der Cloudbasierten Lösung reicht nur eine Verbindungsleitung für den automatischen Aufbau aktiver Telefonkontakte aus – die vom Agenten zum Dialer. Bei einer Vor-Ort-Lösung wären mindestens drei Leitungen pro Agent erforderlich. Darüber hinaus benötigen Sie keine eigene Kampagnenmanagement-Software, da diese aus der Cloud der Telekom bereitgestellt wird. Ein klarer Vorteil, wenn es darum geht, Kosten zu sparen.

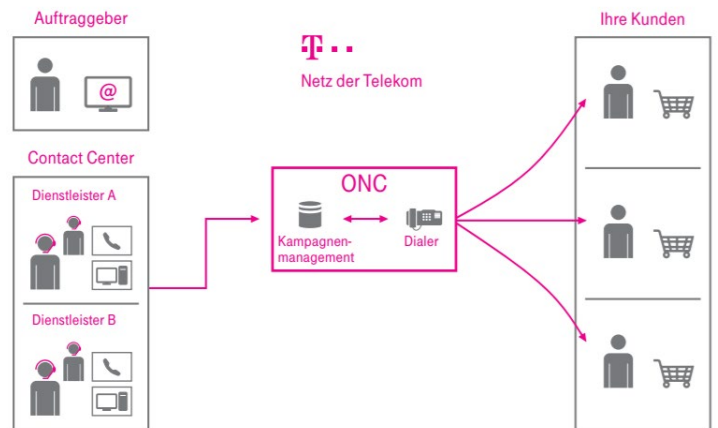
Leistungsmerkmale im Überblick

- effizientes und effektives Kampagnenmanagement über eine intuitive Benutzeroberfläche
- weniger Leerlauf durch intelligente Anwahlhilfe (Predictive Dialing):
 - Anwahl neuer Telefonnummern vor Beendigung des letzten Gesprächs
 - Aufbau von gerade so vielen Anrufversuchen, wie Agenten frei werden
 - nur Verbindungen zu echten Gesprächskontakten
 - nur eine Leitung pro Agent nötig
- Datensicherheit: Nur einzelne Kundendatensätze werden über eine sichere Verbindung dem jeweiligen Agenten angezeigt.
- mehr Transparenz durch Online-Steuerung
- umfangreiche Monitoring- und Reporting-Funktionen
- Beahlt wird nur die eigentliche Nutzung (Pay-per-Use).
- keine Investitionen in kostspielige Hard- und Software
- optional: Sprachaufzeichnung von Kundengesprächen

Ihre Vorteile im Überblick

- direkt im Kundengespräch durch den effizienten Einsatz von Agenten und die Steigerung der Netto-Gesprächszeit je Agent
- mehr Datensicherheit, da keine Kundendaten ausgelagert werden müssen
- mehr Transparenz durch direkte Erfolgskontrolle bereits während der Kampagne
- Vermeidung von Kundenbelästigungen durch die Steuerung und Überwachung der Kampagne
- günstiges Pay-per-Use-Modell

So funktioniert der ONC



Schritt 1:

Agenten wählen sich mit Servicenummer aus Pool der Telekom ein und starten die Kampagnenmanagement-Software.

Schritt 2:

Kampagnenmanagement-Software übermittelt anzurufende Rufnummern an Dialer.

Schritt 3:

Dialer wählt Rufnummer an und verbindet nur erfolgreiche Gespräche mit Agenten. Danach werden entsprechende Kundendaten auf Kampagnenmanagement-Agenten-Desktop angezeigt.

Kontakt

Mehr Informationen erhalten Sie im Internet unter www.telekom.de/contact-solutions oder unter der kostenfreien Rufnummer **0800 33 08223**.