



OpenScape Cloud Contact Center **Dialer**

Erträge steigern und Agenten produktiver machen



Outbound-Leistung auf Top-Niveau

Gestalten Sie Ihre Kontakte zu Kunden einfach, regelkonform und gewinnbringend.

Komplette
kampagnenorientierte
Outbound-Dialing-
Lösung – Blending mit
Inbound-Kontakten

Forderungseinzug, Benachrichtigungen, Telefonvertrieb – es gibt viele Gründe, sich an den Kunden zu wenden, und jeder Kundenkontakt ist eine Geschäftsmöglichkeit.

Unify hilft Ihnen, diese Möglichkeiten zu nutzen und optimiert das Ertragspotenzial Ihres Contact Centers.

Dabei können Sie ein eigenständiges, dediziertes Outbound-Contact Center einrichten oder die Lösung mit Inbound-Kommunikationsverkehr kombinieren. In jedem Falle erzielen Sie die maximale mögliche Agentenauslastung und -produktivität.

OpenScape Cloud Contact Center Dialer liefert Ihnen eine leistungsstarke, kampagnenorientierte Outbound-Dialing-Lösung, die für Sie gleichermaßen Geld spart und generiert.

Kern dieser Lösung ist eine hochentwickelte, simulationsbasierte Dialing-Engine, die die Leistung Ihrer Agenten auf Top-Niveau bringt und gleichzeitig die Einhaltung lokaler Bestimmungen für Outbound-Aktivitäten absichert.

SLA-basiertes Blending von Inbound- und Outbound- Verbindungen

- Dank der einheitlichen Oberfläche und des automatisierten Inbound/Outbound-Blendings sind die Agenten stets produktiv und mit den gewinnträchtigsten Call-Center-Aktivitäten beschäftigt.
- Wenn die Inbound-Warteschlangen anwachsen, werden Agenten automatisch von den Outbound-Dialing-Warteschlangen abgezogen und den Inbound-Aktivitäten zugeordnet.
- Sobald die Inbound-Warteschlange den Servicezielen wieder entspricht, werden Agenten wieder sukzessive den Outbound-Warteschlangen zugewiesen.
- Für sämtliche Kontaktarten – Outbound-Anrufe, Inbound-Gespräche, E-Mails, Chat – müssen sich die Agenten nur auf einem System anmelden.

Flexibilität, Wahlfreiheit, Compliance, Sicherheit

Alles, was Sie für den Betrieb eines ertragsstarken Outbound-Contact Centers brauchen.

Compliance

Leistungsfähigkeit und Regelkonformität – so lauten die Grundanforderungen an Ihre Contact Center-Umgebung. Deshalb ist unsere Dialer-Lösung sorgfältig darauf abgestimmt, bei der Erschließung von Outbound-Geschäftschancen die Bestimmungen strikt einzuhalten, die für Telefonkampagnen gelten.

- Mit unserem Predictive Dialing-System erwirtschaften Sie Ihre Erträge regelkonform – ohne Listenmissbrauch.
- Supervisoren müssen nicht die Details einer Kampagne kontrollieren, um hervorragende Leistungen zu erzielen.
- Und Ihre Kunden werden nicht von lästigen Anrufen überschwemmt, die niemandem Nutzen bringen.

Dialing-Verfahren

Predictive:

Jedem Agenten werden mehrere Anrufe zugeteilt, um dessen Produktivität zu maximieren. Das Dialing-Tempo wird unter ständiger Berücksichtigung der Agentenzahl, des Listencharakters und der rechtlichen Bestimmungen sorgfältig abgestimmt.

Progressive:

Die Agentenproduktivität wird gesteigert, ohne das Abbruchrisiko zu erhöhen. Dieses Verfahren eignet sich besonders für B2B-Kampagnen.

Preview:

Verbindet die Vorteile des automatisierten Wählens mit der Option für Agenten, Einsicht in die Kontaktdaten zu nehmen, bevor Sie einen Anruf annehmen oder ablehnen.

Message Lay-Down:

Das ideale Verfahren für Kampagnen ohne Agentenbeteiligung. Kontakte werden

angewählt und erhalten eine automatisierte Nachricht. Es besteht die Möglichkeit, ein Gespräch an einen Live-Agenten weiterzuleiten.

Leistungsmerkmale

- Blending von Inbound und Outbound
- Multi-Number-Dialing
- Einheitliche Benutzeroberfläche für Agenten
- Native Unterstützung für Teleagenten
- Listenmanagement
- Benutzerdefinierte Lead-Filterung
- Speziell angepasste Dispositionen
- Zeitplanung für Kampagnen
- Kampagnenspezifische Rückrufe
- Kampagnenverkettung
- Kampagnenverknüpfung
- Pop-up-Fenster in der Agentenansicht
- Eindämmung der Abbruchrate
- Management für erneute Versuche
- Call Monitoring
- Anrufaufzeichnung
- Berichterstellung
- Individuelle Scripts für Preview Dialing

Vorteile

- Höhere Agentenproduktivität durch Predictive Dialing
- Absicherung des Inbound-Service durch automatisches, SLA-basiertes Agenten-Blending von Inbound und Outbound
- Exzellente Dialing-Leistung bei gleichzeitiger Erfüllung der staatlichen Bestimmungen
- Predictive/Progressive/Preview/agentenloses Dialing gemäß den geschäftlichen Zielsetzungen der jeweiligen Kampagne
- Individuelle Anpassung jeder Kampagne dank umfassenden Kampagnenmanagements

Über Unify

Unify – bisher bekannt als Siemens Enterprise Communications – ist ein weltweit führendes Unternehmen für Kommunikationssoftware und -services. Unsere Lösungen vereinen unterschiedliche Netzwerke, Geräte und Applikationen auf einer einzigen, einfach bedienbaren Plattform, die Teams einen umfassenden und effizienten Austausch ermöglicht. Damit verändert sich die Art und Weise wie Unternehmen kommunizieren und zusammenarbeiten nachhaltig – die Teamleistung wird verstärkt, das Geschäft belebt und die Business-Performance erheblich verbessert. Aus seiner Siemens-Herkunft heraus setzt Unify auf verlässliche Produkte, Innovationen, offene Standards und Sicherheit als Grundlage für seine integrierten Kommunikationslösungen, mit denen Unify 75 % der „Global 500“-Unternehmen beliefert. Unify ist ein Joint Venture von The Gores Group und Siemens AG.

unify.com



Copyright © Unify GmbH & Co. KG, 2013
Hofmannstr. 51, D-81379 München, Deutschland
Alle Rechte vorbehalten.
Referenznr.: A31002-P3010-D101-2-7629

Die in diesem Dokument enthaltenen Informationen beinhalten im Wesentlichen allgemeine Beschreibungen oder Leistungseigenschaften, die in der Praxis nicht unbedingt wie beschrieben gelten oder die sich infolge von Produktentwicklungen ändern können. Eine Verpflichtung zu den genannten Eigenschaften gilt nur dann, wenn dies ausdrücklich vertraglich vereinbart wurde. Verfügbarkeit und technische Spezifikationen können ohne Vorankündigung geändert werden.

OpenScape, OpenStage und HiPath sind eingetragene Warenzeichen von Unify GmbH & Co. KG. Alle weiteren Unternehmens-, Marken-, Produkt- und Servicebezeichnungen sind Warenzeichen oder eingetragene Warenzeichen der jeweiligen Eigentümer.

UNIFY Harmonize
your enterprise

Formerly Siemens Enterprise Communications