

point omega DialAgent

Effiziente Outbound-Kommunikation einfach mieten

Predictive Dialer vereinfachen Outbound-Kampagnen: Sie verbinden direkt mit dem Gesprächspartner und entlasten die Agenten von x-fachen Anwahlversuchen. Flexibel einsetzbar, wann immer Sie ihn brauchen, ist der DialAgent der point omega AG die optimale Lösung für Ihre Kommunikationskampagnen. DialAgent ist einfach zu administrieren und sicher. Ihr Gewinn: Hohe Effizienz und hohe Flexibilität.

Effizient und komfortabel

Das Effizienz-Prinzip von Predictive Dialern: Jeder freierwerdende Agent wird möglichst sofort mit dem nächsten Gesprächspartner verbunden. Die Suche nach Telefonnummern bei manuell ausgeführten Outbound-Kampagnen, das Wählen und Warten, die Enttäuschung, wenn man auf ein Fax oder einen Anrufbeantworter stößt, die nochmalige Anwahl besetzter Anschlüsse - zeitraubende Tätigkeiten, die beim Einsatz des DialAgent komplett entfallen. Der Agent kann sich auf seine wichtigste Aufgabe konzentrieren, die Kundengespräche.

Schnell und lernfähig

Der DialAgent denkt voraus: Er verfügt über aufwendige, statistische Rechenmodelle, um die optimale Zahl von Anrufversuchen zu jedem Zeitpunkt zu bestimmen. Er ist lernfähig und passt sich an die aktuelle Situation im Contact Center an.

Alles ist da

Der point omega DialAgent ist da, wenn Sie ihn brauchen. Er ist bereits installiert, läuft rund um die Uhr, und Sie brauchen sich nur noch einzuklinken, egal wie viele Mitarbeiter, egal von welchem Standort. Fast alle Punkte, über die Sie sich sonst Gedanken machen müssten, sind schon geklärt. Der DialAgent übermittelt eine kampagnenspezifische Rückrufnummer, er führt Buch, liefert Ihnen eine exakte Statistik und vieles mehr.

Viel Leistung, einfach zu bedienen

Der point omega DialAgent detektiert automatisch Besetztzeichen, Faxgeräte und Anrufbeantworter. Es sorgt dafür, dass jeder freie Agent möglichst schnell wieder mit einem Kunden verbunden wird. Für den Agenten ist die Anmeldung einfach. Via Webclient

erfolgt die Registrierung, durch einen Rückruf auf das Telefon wird der Sprachkanal zum Dialer hergestellt. Wird ein Kunde erreicht, werden beide direkt verbunden. Ein wichtiges Highlight ist der AgentOne® ProcessGuide: Mit ihm können Sie die Konfiguration des Dialer bestimmen, grafisch Gesprächsleitfäden erstellen und die Berichte nutzen. Und wenn Sie wollen, stehen wir Ihnen natürlich bei der Administration mit Rat und Tat zur Seite.

Miete - Return ohne Investment

Der Predictive Dialer von point omega rechnet sich schnell, vor allem, weil Sie ihn nur bezahlen müssen, solange Sie ihn nutzen. 220 Sekunden pro Netto-Kontakt lassen sich durch den Einsatz des DialAgent sparen. Eine massive Effizienzsteigerung. Miete heißt auch maximale Flexibilität. Hinter Ihrem DialAgent steht eine große Installation im sicheren Rechenzentrum unseres Providers. Der Dialer startet im 30 Kanal-Raster. Je nach Kampagnengröße können Sie die passende Anzahl Kanäle für Ihren Bedarf buchen.



Kampagnen-Typen:

- Preview Dialing (halb- und vollautomatisch)
- Power Dialing mit einstellbarem Overdialfaktor
- Predictive Dialing mit einstellbaren Werten für
 - Overdialfaktor, Agenten-Wartezeit und Drop-Rate
 - Multi-Level-Kampagnen mit Anruftransfer
 - Vollautomatische Kampagnen (auf Anfrage)
- Gleichzeitiger Betrieb mehrerer Kampagnen

Parameter (Auswahl)

- Drop Rate/Lost Rate
- Agentenruhezeit
- Minimale und maximale Klingeltonzahl
- Overdialing Rate
- Call CLIP/Agent CLIP
- Wiedervorlagezeiten
- Time-Out-Zeiten
- Anwahlversuche
- Anrufqualifizierungs-codes

Filtermöglichkeiten für unerwünschte Anruf-Ergebnisse

- Fax
- Keine Antwort
- Falsche Rufnummer, wenn vom Netz signalisiert
- Anrufbeantworter (Quote abhängig vom jeweiligen Kampagnentyp und Kundenkreis)

Integrierte Funktionen

- Gesprächsaufzeichnung
- Persönliche Wiedervorlage

Wer ist point omega?

Die point omega AG bietet Telefon-Mehrwertdienste auf Mietbasis an. Wir beraten Sie, begleiten und unterstützen Sie bei Ihren Projekten durch individuelle Gestaltung unserer flexibel einsetzbaren Produkte. Zum point omega Produktportfolio gehören:

Sprachmehrwertdienste:

- DialAgent - Predictive Dialing
- WebAgent - Virtuelle ACD
- ConferenceAgent - Telefonkonferenz-Service
- ServiceAgent - Sprachdialog-Dienste

Warum point omega?

Miete ist die aktuelle Alternative zu vor Ort installierten Applikationen. Die qualitativ hochwertigen ASP-Lösungen von point omega begeistern nicht nur die Fachwelt, sondern auch die Benutzer in kleinen, mittleren und großen Unternehmen. Alarmserver werden heute in fast allen sicherheitsrelevanten Szenarien eingesetzt, ob bei Feuerwehren, in Altenpflegeheimen oder in der Automobilindustrie. Seit Jahren überwachen unsere Server bei BMW weltweit Produktionsanlagen und sind lokal vor Ort z.B. in der Universitätsklinik in Köln eingesetzt.