



Outbound- und Rückrufkampagnen im CAESAR Contact Center

PREVIEW DIALING FÜR ANRUFLISTEN



DIE NEUE LÖSUNG:

- Abtelefonieren von importierten, manuell oder automatisch erstellten Kontaktlisten
- Einrichten von Gesprächsleitfäden
- Einrichten von Formularen zur Anrufkategorisierung
- unbegrenzte Anzahl von Kampagnen
- Kampagnenmonitoring in Echtzeit
- umfangreiche Statistiken zur Kampagnenauswertung

DAS SIND IHRE VORTEILE:

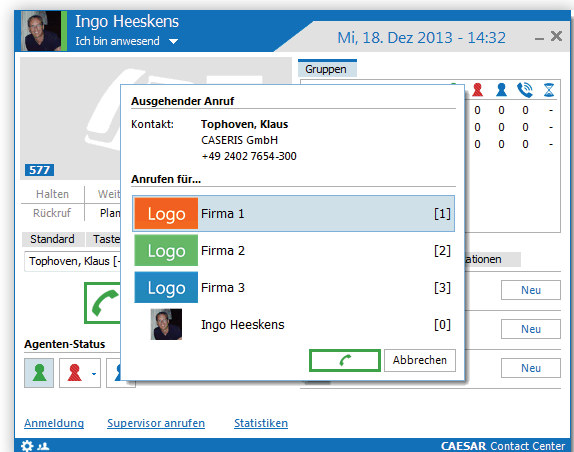
- Komfort und Leistungsstärke des CAESAR Contact-Centers im Outbound-Bereich nutzen
- Anruflisten zuverlässig abtelefonieren
- unkompliziertes Monitoring und Controlling in Echtzeit
- Standardisierung und Auswertbarkeit der Anrufe dank Gesprächsleitfäden und Formularen zur Anrufkategorisierung

DER TECHNISCHE HINTERGRUND:

- Import von CSV-Dateien als Grundlage für Anrufkampagnen; alternativ: manuelle Listenerstellung / automatische Listenerstellung auf Basis von verlorenen Eingangsanrufen
- unbegrenzte Anzahl von Kampagnen und Kontakten
- Preview-Dialing-Verfahren: Agent sieht Anruferdaten und wählt dann durch Hotkey/Mausklick

OUTBOUND-KAMPAGNEN IM CAESAR CONTACT CENTER

- Import von CSV-Dateien als Grundlage für Anruflisten; alternativ: manuelle oder automatische Listenerstellung
- Anzahl der Kampagnen und Einträge innerhalb der Anrufliste unbegrenzt
- Wählen mit dem Preview-Dialing-Verfahren: Der Agent bekommt einen Kontakt aus der Anrufliste angezeigt und bestätigt die Auswahl des Kontakts mittels Tastenkombination oder Mausklick*
- automatische Wiederanwahl bei besetzt oder nicht erreicht (Intervall zwischen zwei Versuchen und Anzahl der Versuche frei konfigurierbar)
- Agenten können automatisch oder manuell einer Kampagne hinzugefügt werden, Bearbeitungszeitraum, Arbeitszeiten und Nachbearbeitungszeit pro Kampagne konfigurierbar



RÜCKRUFKAMPAGNEN

- Kampagneneinträge werden automatisch aus verlorenen Eingangsanrufen generiert
- Überprüfung auf doppelte Einträge
- Entfernung von Rückrufeintrag bei erfolgreichem Eingangsanruf
- Gruppensammenfassung möglich

ANRUFKATEGORISIERUNG

- Unterstützung der Agenten durch Einrichten von Gesprächsleitfäden und Formularen zur Anruflistenkategorisierung inkl. Integration von Kontaktdaten
- Ergebnisse exportierbar als CSV zum Import in CRM-System

MONITORING UND STATISTIKEN

- Status und Fortschritt der Kampagne in Echtzeit
- statistische Auswertung (Erfolgsquote, Kategorisierung, Gesprächszeiten usw.)

*Voraussetzung für die Nutzung des Preview-Dialings ist der Einsatz von CAESAR im Softphone-Modus oder als Windows Fullclient. Die Funktion steht nicht im Webclient zur Verfügung.