



Dialog Control

Intelligente Anrufverteilung

Call Routing, Monitoring und Auswertung in einem Tool. Mit Dialog Control haben Sie stets den Überblick über Ihre Servicehotlines. Nutzen Sie Dialog Control zur dezentralen Verteilung von Anrufen oder als voll in Ihr Contact Center integriertes ACD System.

Dialog Control

Intelligente Anrufverteilung

Kunden-Service kann ganz einfach sein

So lautet unser Anspruch Ihnen gegenüber. Ihr Kundendialog soll zur perfekten Dienstleistung für Ihre Anrufer werden. Hierbei setzen wir unsere Eigenentwicklung Dialog Control ein. Diese lässt Ihre Agenten zu jeder Zeit optimal arbeiten.

Doch fangen wir vorne an. Bei der Entwicklung von Dialog Control war eine unserer Kernfragen: „Wie können wir für unsere Kunden ein einfaches und optimiertes Tool entwickeln, dass den vielfältigen Ansprüchen an einen optimalen Kundenservice gerecht wird?“ Herausgekommen ist dabei Dialog Control von dtms, eine ACD-Lösung, die einfach zu bedienen, umfangreich ausgestattet und individuell anpassbar ist.

Da bleibt kein Wunsch offen

Dialog Control verteilt die eingehenden Anrufe auf Warteschleifen und kann durch zahlreiche Features und Zusatzoptionen zum allumfassenden Anruf-Management-Tool ausgebaut werden. Unsere Entwicklung steht für Sie als Lösung aus der Cloud zur Verfügung.

Dialog Control passt sich ganz Ihren Wünschen und Ansprüchen an.

Exklusiv für Sie – 100% made in Germany

Mit Dialog Control können wir schnell, flexibel und ganz auf Ihre Anforderungen abgestimmt die ACD-Lösung auf Ihr Business zuschneiden. Und im Nachgang steht Ihnen Ihr persönlicher Kundenbetreuer zur Seite.

Ihre Rufnummern sind bei uns in den besten Händen

Ihre Servicernummern können Sie direkt von uns beziehen. Damit erhalten Sie alle Module aus einer Hand. Insofern Sie bereits über Servicernummern oder Ortsnetznummern verfügen, können wir diese auch portieren. Sollten Sie dies nicht wünschen, können wir die Nummern auch auf Dialog Control in der Cloud umleiten. Sie sehen, alle Wege führen zum optimalen Einstieg in den perfekten Kundendialog.

Klare Vorteile

- » viele Standorte - ein System
Binden Sie mit Dialog Control beliebig viele Standorte an und verwalten Sie die Steuerung zentral.
- » keine Installation
Auch hier machen wir es Ihnen ganz einfach: Dialog Control ist browserbasiert. Daher entfallen von vornherein aufwendige Installationen.
- » Servicernummern von dtms
Damit Ihre Lösung komplett ist, halten wir für Sie auch die passenden Servicernummern bereit, wie z. B. geografische Rufnummern (national & international), 0800 (national & international), 01801 bis 018105, 01806, 01807 und Weitere.
- » Auf Wunsch stellen wir Ihnen SIP Accounts sowie ein vollständig integriertes Browserphone zur Verfügung. Somit sind Sie komplett unabhängig von einer lokalen TK-Infrastruktur.
- » eigene Umsetzung - eigener Support
Dialog Control ist eine Eigenentwicklung der dtms. Unsere Entwickler sitzen in Deutschland, testen auf Systemen in Deutschland und nutzen unser eigenes Netz. Auch nach dem erfolgreichen Start Ihres Projektes steht Ihnen ein kompetenter Ansprechpartner bei Fragen oder Wünschen zur Verfügung. Somit können Erweiterungen oder Anpassungen schnell und flexibel geprüft und umgesetzt werden. Dialog Control sowie dtms sind 100% made in Germany.
- » zahlreiche Zusatzoptionen
Dialog Control ist modular und lässt sich damit um zahlreiche Funktionen erweitern und mit anderen dtms-Produkten kombinieren, wie z. B. Kundenfeedback oder Peak Control (Rückrufmanagement).
- » flexible Abrechnungsoptionen
- » individuelle Vertragslaufzeiten

Dialog Control

Intelligente Anrufverteilung

Allgemeines

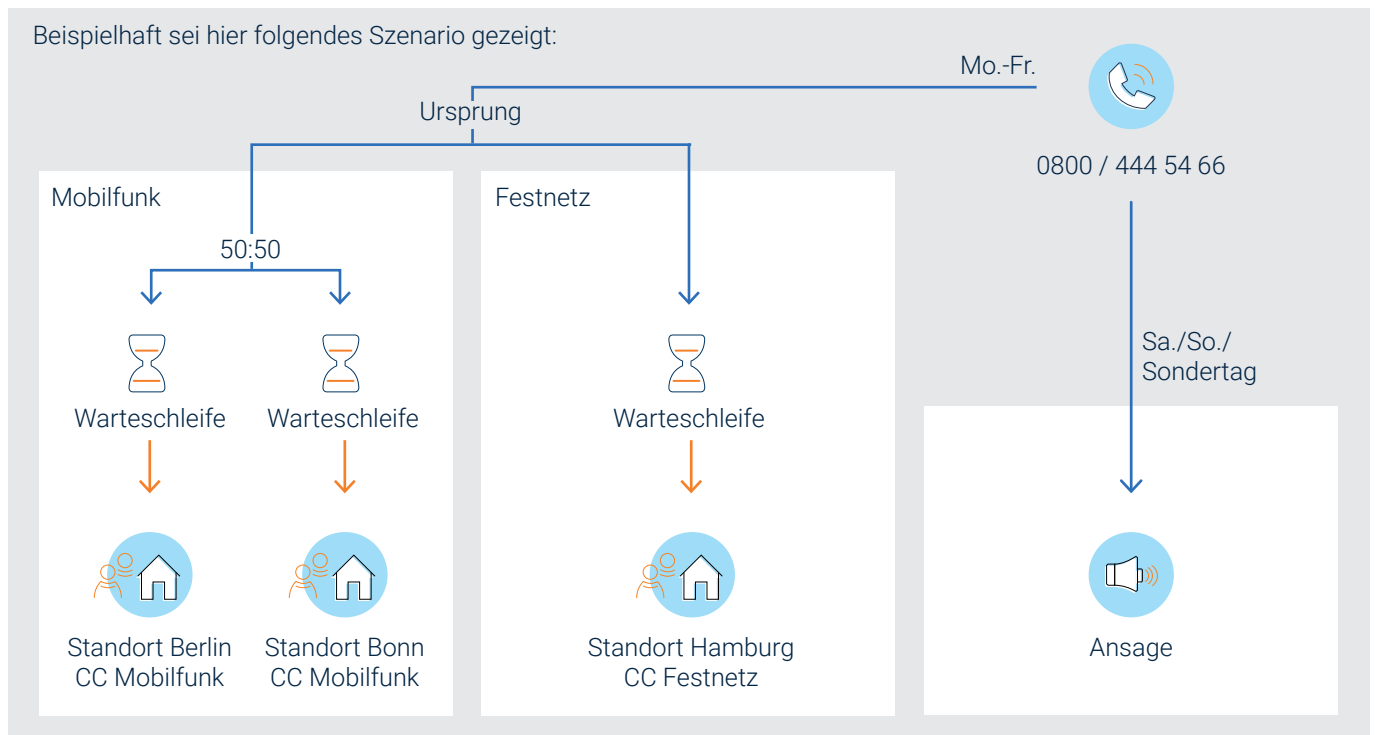
In Dialog Control können Sie alle Mitarbeiter - seien es 9 oder 999 - in beliebig vielen Warteschleifen einrichten. Die Mitarbeiter können an verschiedenen Standorten für mehrere Rufnummern in mehreren Gruppen gleichzeitig arbeiten.

Dialog Control bietet hier eine umfassende und äußerst flexible Konfiguration.

Mögliche Individualisierung

- » feste oder dynamische Warteschleifen
- » Standard- oder Sonder-Überlaufregelungen
- » mitarbeiterspezifische Einstellungen (z.B. Klingelzeiten, Kontaktgründe, feste oder individuell veränderbare Nachbearbeitungszeiten)
- » individuelle Ansagen und Musik für den Überlauf
- » das Intro und die Begrüßung
- » die Warteschleifeninformation
- » Voicemailfunktion

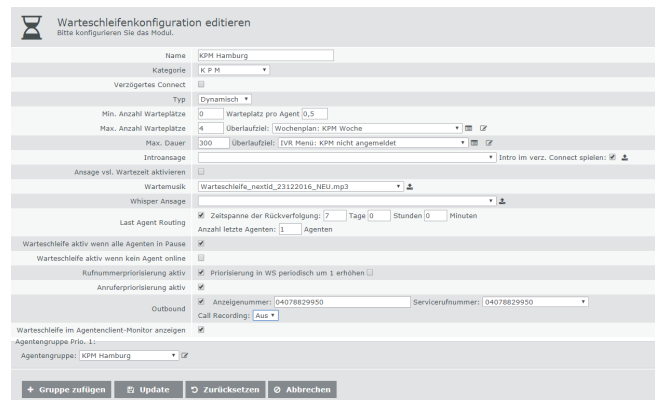
Beispielhaft sei hier folgendes Szenario gezeigt:



Warteschleifen-Konfiguration

Auch die Warteschleifen lassen sich ganz nach Ihren Ansprüchen zusammenstellen:

- » dynamisch oder fest
- » Begrenzung der Warteplätze
- » Begrenzung der maximalen Dauer
- » Ansage der voraussichtlichen Wartezeit
- » Whispering Ansage
- » Anruferpriorisierung
- » Vergrößerung vom Agentenpool durch Hinzuziehen von weiteren Skillgruppen (aufgrund einer max. Wartezeit oder Anzahl belegter Warteplätze)



Gerne sind wir Ihnen bei der Produktion Ihrer Audio-Dateien mit GEMA-Freier Musik und Ansagen behilflich

Dialog Control

Intelligente Anrufverteilung

Statistiken

In Dialog Control können Sie zahlreiche Statistiken erstellen, die als Profil hinterlegt und auch automatisiert via E-Mail versendet werden können. Sie haben die Auswahl aus zurzeit elf Statistik-Arten, wie z. B.

- » Servicerufnummern: Eine individuell konfigurierbare Auswertung aus Sicht jeder einzelnen Servicerufnummer
- » Gruppenstatistik / Warteschleifenstatistik
- » Agenten/-gruppen: Die individuell konfigurierbare Agentenstatistik erlaubt einen Blick auf die Arbeit der Agenten
- » Arbeitszeiten: Eine Darstellung von z. B. Arbeits-, Pausen- und Gesprächszeiten
- » Anrufgrund- bzw. Pausencodierung: Eine Statistik über die vom Agenten eingegebenen Anruf-/Pausengründe
- » Abrechnung: Die Verbindungsstatistik über Service-rufnummern
- » WhiteList: Wertet die Anzahl der Anrufversuche, Anzahl der beantworteten Anrufe und die Verbindungsdauer von hinterlegten Whitelisteinträgen aus.

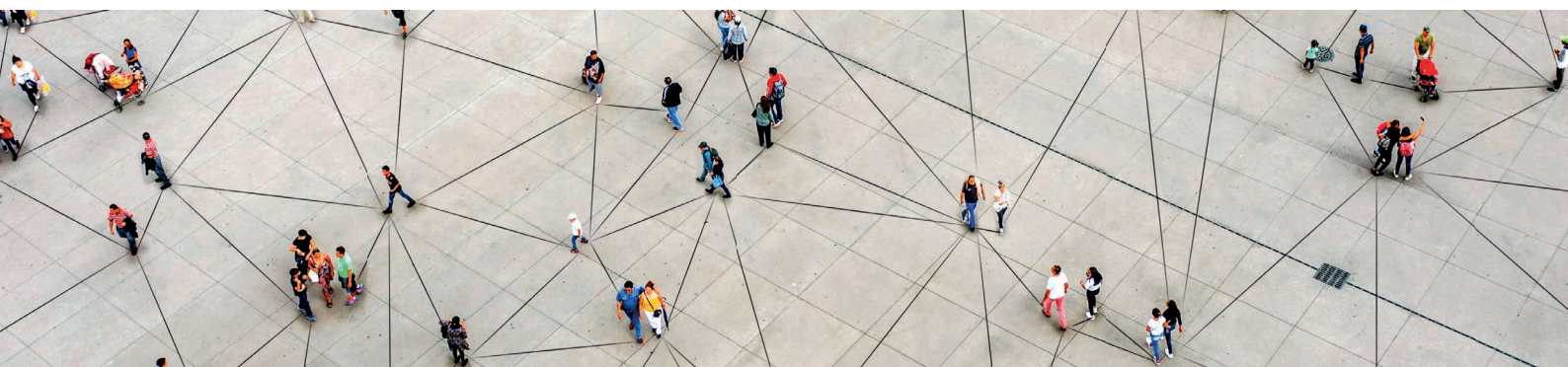
Auswertungsmöglichkeiten

- » per Web minutenaktuell abrufbar
- » Statistikexport per csv-Datei oder Excel
- » Auswertungszeitraum frei einstellbar
- » diverse Filter und Intervalle konfigurierbar
- » Agenten, Gruppen, Warteschleifen und Service-rufnummern können zu Statistikgruppen zusammengefasst und auch individuell konfiguriert werden
- » automatisierter E-Mail-Versand von abonnierten Statistiken
- » automatische Ablage auf SFTP-/FTPS-Server

Routing-Optionen

In Dialog Control können Sie zahlreiche Routing-Kriterien einsetzen und diese auch über ein Bedingungsmodul miteinander verknüpfen:

- » Longest Idle
- » Tages- / Geschäftszeiten
- » Ursprung
- » Prozent
- » Last Agent / Last Queue
- » IVR-Menü
- » abgestufte Priorisierungen innerhalb einer Warteschleife
- » individuelle Bedingungen, z. B. aufgrund von \emptyset / max. Wartezeiten oder Anzahl von bestimmtem Agentenstatus



Dialog Control

Intelligente Anrufverteilung

Online-Monitor

Mit dem Online-Monitor haben Sie jederzeit alle Informationen über aktive Gespräche als auch wichtige Kennzahlen der Warteschleifen, Gruppen, der Agenten und Servicernummern auf einen Blick. Somit kann der Servicelevel oder die Erreichbarkeit der Agenten immer rechtzeitig nachjustiert werden.

Warteschleifen-Monitor

- » Warteschleifengruppen
- » Aktive Anrufe
 - » Anrufe
 - » beantwortet
 - » wartend
 - » Verbindungsaufbau
 - » max. Wartezeit
- » Tages- und 15 Min. Statistiken
 - » ASR
 - » SLA20
 - » Anrufe
 - » beantwortet
 - » aufgelegt
 - » Überlauf
 - » Ø Gesprächszeit
 - » Ø Wartezeit
 - » max. Wartezeit

Agenten-Monitor

- » Agent
- » Agenten-Status
 - » Status
 - » seit (wann)
- » Produktivität
 - » Σ online
 - » Σ Arbeitszeit
 - » Σ Pause
 - » Σ Pause produktiv
 - » Ø Wartezeit
 - » Ø Nachbearbeitungszeit
- » Tages- und 15 Min. Statistiken
 - » ASR
 - » Anrufe
 - » beantwortet
 - » lokal besetzt
 - » Klingelzeit erreicht
 - » aufgelegt
 - » Ø Gesprächszeit
 - » Ø Verbindungsaufbau

Genauso umfassend sind die Monitore für die Servicernummern und die Agentengruppen.

dtms Dialog Control																									
Monitor																									
Warteschleifen Gruppen																									
Warteschleifengruppe	Aktive Anrufe					Tages- und 15 Min. Statistiken																			Stat
	Anrufe	Beantwortet	Wartend	Verbindungsaufbau	Max. Wartezeit	ASR		SLA20		Anrufe		Beantwortet		Aufgelegt		Überlauf		Ø Gesprächszeit		Ø Wartezeit		Max. Wartezeit			
						Tag	15'	Tag	15'	Tag	15'	Tag	15'	Tag	15'	Tag	15'	Tag	15'	Tag	15'	Tag	15'	Tag	
[g] 000-100	6	6	0	0	0	97%	100%	78%	91%	859	23	834	23	25	0	0	0	0	00:03:54	00:02:45	20	9	383	45	
[g] 000-101	12	12	0	0	0	94%	85%	53%	8%	1201	26	1131	22	70	4	0	0	00:04:32	00:03:21	39	63	409	148		
[g] 000-102	9	9	0	0	0	95%	91%	70%	67%	944	22	899	20	45	2	0	0	00:03:47	00:03:59	28	48	282	206		
[g] 000-103	8	5	2	1	361	96%	75%	74%	57%	649	8	620	6	29	2	0	0	00:03:46	00:03:27	25	49	450	189		

Dialog Control

Intelligente Anrufverteilung

Accounts & Berechtigungsstufen

Über einen Web-Zugriff auf die ACD können Sie Dialog Control jederzeit eigenständig konfigurieren. Fein und individuell abgestufte Login-Accounts für Administrator, Supervisor, Statistik und Agent passen Sie über einen Master-Account definiert und jederzeit an.

Call-Recording

Sie können jederzeit alle oder auch ausgewählte Telefonate über Call-Recording aufzeichnen. Die Aufzeichnungen lassen sich flexibel kunden- oder mitarbeiterseitig einschränken und manuell beziehungsweise automatisch starten. Die Aufnahmen können dabei mehrfach unterbrochen und wieder neu gestartet werden, um z. B. getrennt erfragte Opt-ins zu dokumentieren.

Sprache

Das Mitarbeiter-Frontend sowie auch Dialog Control stehen in deutscher und englischer Sprache zur Verfügung.

Das Mitarbeiter-Frontend – der CTI-Client

Der CTI-Client als Bestandteil von Dialog Control ist ebenso webbasiert und bietet alle für die Telefonie wichtigen Funktionen. Diese wären z. B.:

- » Warteschleifenmonitor
- » Agentenmonitor
- » Anrufgründe
- » Pausengründe
- » Anrufhistorie
- » Anruferdaten (Telefonbuchfunktion)
- » Agentenstatistik
- » Anruf halten
- » Weiterleitungsfunktion auf Gruppen, Agenten, Warteschleifen, Zielnummern
- » Chatfunktion mit Agenten und Gruppen
- » Gruppen an- und abwählen
- » Outbound-Telefonie

Anbindung weiterer dtms-Module

Peak Control

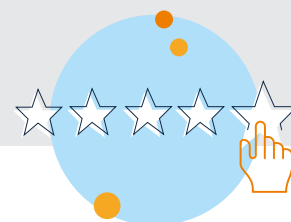
Unser intelligentes Rückrufmanagement Peak Control sorgt für eine optimale Auslastung der Service-Mitarbeiter. Indem Anrufern zu Lastzeiten Rückrufe angeboten werden, die dann in verkehrsärmeren Zeiten ausgeführt werden, schaffen Sie einen umfassenden Kundenservice. Peak Control ist eine optimale Ergänzung zu Dialog Control.

Basis hierzu sind die Kennzahlen aus Dialog Control. Sie legen fest, ob der Anruf zunächst an den Agenten oder an den Endkunden geht.



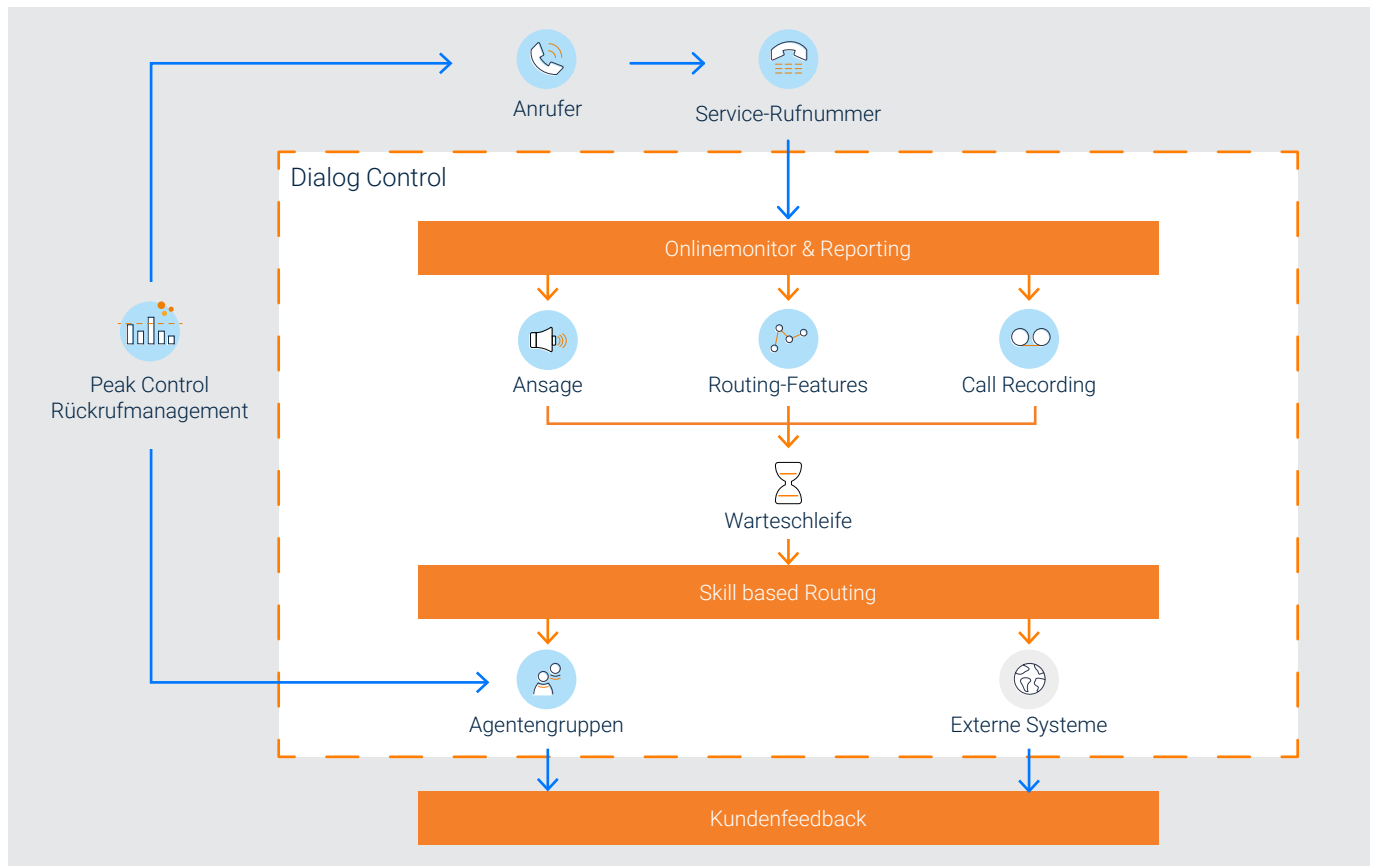
Kundenfeedback

Eine weitere Ergänzung zu DialogControl ist unser Produkt Kundenfeedback. Um Ihren Service und Ihre Dienstleistung ganz an den Wünschen Ihrer Kunden angepasst zu gestalten, sind Sie auf Rückmeldungen angewiesen. Diese können Sie kostengünstig und ganz einfach über das Kundenfeedback von dtms einholen. Hierbei platzieren Sie Ihre ganz individuellen Fragen. Sie können die Befragung mehrstufig in unterschiedlichen Zeiträumen durchführen lassen. Kundenmeinungen können aufgenommen werden und durch ein intelligentes Blacklisting vermeiden Sie Mehrfachbefragungen. Die Dokumentation des Opt-in und ein umfangreiches Reporting des Kundenfeedbacks runden das Produkt ab.



Dialog Control Intelligente Anrufverteilung

Dialog Control mit Zusatzoptionen im Überblick



Dialog Control Zusammenfassung

- » browserbasiertes Interface, keine Installation
- » Anbindungsmöglichkeit an jede bestehende TK-Anlage und ACD-System
- » Sprache in deutsch und englisch
- » intuitiv zu bedienende Benutzeroberfläche
- » Onlinemonitor mit aktuellen Statusanzeigen & Reporting
- » verschiedenste Routing-Optionen
- » Call-Recording
- » Statistiken
- » Fein abgestimmtes Rechtemanagement z. B. für Administratoren, Teamleiter, Agenten
- » CTI-Agent-Client mit Onlinemonitor, Kontakt- und Pausengründen, Anrufliste, Telefonbuchfunktion
- » automatischer Versand von Auswertungen
- » Outbound-Telefonie
- » auf Wunsch Integration in bestehende Systeme, wie z. B. Zendesk, Salesforce, Freshdesk

Dialog Control Rahmenbedingungen

- » Dialog Control ist ein redundantes System, welches sich in unseren Netzwerkzentralen klimatisiert, außenhaut überwacht, notstromversorgt und zugangsgesichert befindet. Prüfroutinen sichern die konstante Verfügbarkeit.
- » Die monatliche Grundgebühr beinhaltet - neben der kompletten Hard- und Software-Wartung - die Systemnutzung sowie den Support während der Bürozeiten. Eine 24/7 Störungs-Hotline steht zur Verfügung.
- » Dialog Control wird stets weiterentwickelt. Unsere Kunden erhalten automatisch und mehrmals im Jahr Updates mit neuen Funktionen. Kostenpflichtige Module können optional gebucht werden.
- » Die einmalige Einrichtungsgebühr beinhaltet die Konfiguration beliebig vieler Warteschleifen, Gruppen und Agenten. Neben einer monatlichen Grundgebühr für Wartung & Entwicklung zahlen Sie lediglich, was Sie nutzen (Pay-per-Use), sprich die Anruferminuten von Dialog Control.
- » Flexible Vertragslaufzeiten sichern Ihnen größtmöglichen Komfort.