



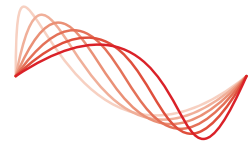
next id

quality communication



DialogControl Call Routing & Monitoring

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



next id

quality communication

DialogControl

Call Routing & Monitoring

Vielfältige Features, beliebig kombinierbar

Kombinieren Sie die Verteilung der Anrufe mit vielfältigen Routing-features. Neben Ansagen, Zeit-, Prozentrouting und Warteschleifen-features stehen Ihnen IVR Menüs, Mailbox- und Call-Recordingoptionen zur Verfügung. Auch komplexe Routings sind mit wenigen Klicks eingerichtet.

Onlinemonitor und Statistiken

Über den individuell konfigurierbaren Onlinemonitor haben Sie stets einen aktuellen Überblick über Ihre Servicehotlines, Warteschleifen und Agentengruppen. Statistiken können bequem online abgerufen oder automatisiert per E-Mail versandt werden. Ein fein abgestuftes Rechte- management ermöglicht beliebig viele Logins mit individuell zugewiesenen Konfigurations-, Statistik- und Monitoringoptionen.

Kombination mit lokalen Systemen oder Stand-Alone ACD

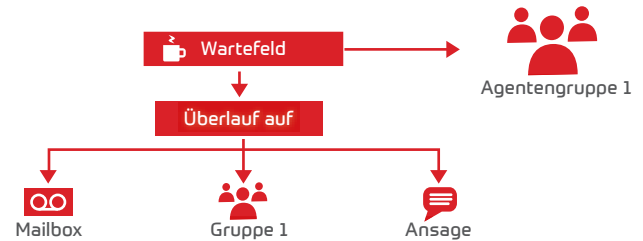
Routen Sie eingehende Anrufe auf externe Kopfnummern und verteilen diese über lokale ACD Systeme oder nutzen Sie den integrierten CTI Agentenclient, um Anrufe direkt auf verschiedene Endgeräte zu verteilen. Der Agentenclient verfügt über einen Warteschleifen- monitor, erfasst beliebige Pausen- und Anrufgründe, zeigt Anrufer- daten sowie Anruferhistorie.

Wichtige Leistungsmerkmale im Überblick

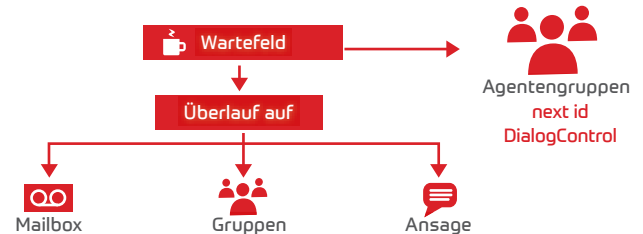
- > Intuitiv zu bedienende Benutzeroberfläche
- > Umfangreicher Onlinemonitor mit aktuellen Statusanzeigen sowie Tages- und 15 Minutenwerten
- > Fein abstimmbares Rechte management, z. B. für Administratoren, Teamleiter, Agenten
- > Integrierte IVR Menüfunktion, vielfältige Routingfeatures
- > Call-Recording, Mailboxfunktion
- > Online-Statistiken mit vielfältigen Filter- und Gruppierungsmög- lichkeiten, Exportfunktion für Excel- und/oder CSV, automatischer Statistikversand per E-Mail
- > CTI Agentenclient mit Onlinemonitor, Kontakt- und Pausengründen, Anruferhistorie, Telefonbuchfunktion

Eingehende Kundengespräche

Service-Rufnummer 1



Service-Rufnummer 2



Klare Vorteile

- > Sie können Anrufe dezentral verteilen, aber zentral steuern
- > DialogControl ist browserbasiert, keine Installation nötig
- > Eigene Inhouse-Entwickler, Anpassungen und individuelle Erweiterungen können schnell und flexibel umgesetzt werden
- > Flexible Abrechnungsoptionen

Jetzt kostenloses Demosystem anfordern

Sie möchten DialogControl live erleben? Schicken Sie uns eine E-Mail an vertrieb@next-id.de oder rufen Sie uns gebührenfrei an unter 0800 444 54 54. Wir richten Ihnen dann gerne einen kostenfreien Demozugang ein.

next id – Wir schaffen Mehrwert

Mit next id erhält Ihre Kommunikation mehr Wert. Wir bieten Ihnen Konzepte und Lösungen zur Kundenbindung, Erlösoptimierung und Vermarktung Ihrer Inhalte nach Maß. Als flexibler und dynamischer Partner unterstützen wir Sie bei der Umsetzung Ihrer Ideen und wickeln alle erforderlichen Prozesse zuverlässig und sicher für Sie ab.