



next id

quality communication



Outboundmanager Intelligente Outbound-Kampagne

Ein professionelles und effizientes Kampagnenmanagement ist entscheidend für den Erfolg Ihrer Outbound-Aktionen. Mit unserem Outboundmanager lasten Sie die Kapazitäten Ihrer Agenten während Ihrer Kampagnen optimal aus. Sie vermeiden dadurch Leerlauf, unnötige manuelle Anwahl oder Fehlverbindungen – und gewinnen mehr Netto-Gesprächszeit.



next id

quality communication

Outboundmanager

Intelligente Outbound-Kampagne

Zentrale Steuerung

Dezentral agieren, zentral steuern. Mit unserem Outboundmanager verwalten und erweitern Sie Ihr Contact Center flexibler denn je, ohne in teure Hard- und Software investieren zu müssen. Dabei können Sie den Outboundmanager auf zwei Arten nutzen: Als skalierbare, voll in unser Intelligentes Netz integrierte Netz-Version, oder als lokale Variante vor Ort installiert. Die Konfiguration erfolgt online, die Steuerung über den Supervisor-Monitor, Ihre Agenten arbeiten mit individuell an Ihre Kampagnen angepasste Clients.

Pay-per-Use Abrechnung

Für die Nutzung bieten wir Ihnen eine faire und transparente Abrechnung nach einem einfachen Pay-per-Use Modell – Service, Support, Wartung und regelmäßige Updates inklusive.

Leistungsstarke Möglichkeiten

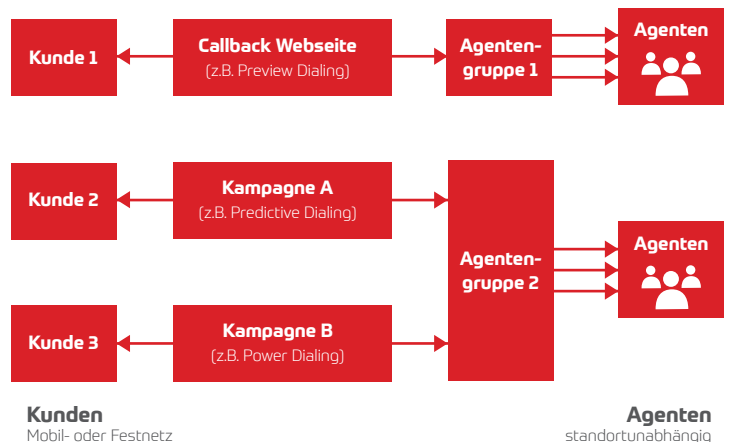
Der Outboundmanager kann Zielrufnummern im Predictive- Power- oder Previewmodus anwählen. In Verbindung mit der MultiChannel ACD können auch Inboundanrufe Ihrer Kunden mit dem Kampagnendatensatz verknüpft werden. Individuelle, fein abstimmbare Einstellungen für Wiedervorlagen und Termine ermöglichen ein optimales Verhältnis zwischen Effizienz und Flexibilität bei der Anwahl der Zielrufnummern. Rückrufwünsche können z.B. über die MultiChannel ACD, unsere IVR oder Ihre Webseiten generiert werden, die Datensätze werden Ihren Agenten termingerecht und automatisiert vorgelegt. Monitoring- und Analysetools ermöglichen die Live-Auswertung Ihrer Kampagnen und die Anpassung von Anwahlkriterien in Echtzeit.

Alle Leistungen im Überblick:

- > Konfiguration von Agentengruppen und Kampagnen
- > Intelligente Anwahl nach Agenten und Verbindungsquoten
- > Rufnummernübertragung für optimale Rückrufbearbeitung
- > Call Blending: Wechsel von Inbound-/Outboundgesprächen
- > Automatische Erkennung von Besetztsymbolen, Mailbox, Fax
- > Komfortable Verwaltung von Wiedervorlageterminen und Konfiguration von Anwahlwiederholungen
- > Umfangreiche Live-Monitoranzeigen für Statusanalysen
- > Administration, Statistikabruf sowie Datenimport/-export verschlüsselt per Web
- > Codes zur einfachen Erfassung von Pausengründen
- > Individuelles Rechtemanagement für Ihr Call-Center
- > Einfache Kombination/Integration mit der MultiChannel ACD

Flexible Anwendung

Bleiben Sie flexibel und definieren Sie kampagnenindividuell, ob der Outboundmanager im Preview-, Power- oder Predictivemodus arbeiten soll. Für erfolglose Verbindungen können Sie unterschiedliche Anwahl-Regeln bestimmen. So managen Sie Ihre Outbound-Kampagnen optimal.



Attraktive Zusatzoptionen

Erweitern Sie den Outboundmanager um weitere Leistungen für neue Erfolge:

- > Callrecording, -bewertung und -monitoring
- > Telefonnummern- und Adress-Anreicherung
- > Versand von Briefen, Fax-, SMS- und E-Mail-Nachrichten
- > MultiChannel ACD zur Bearbeitung von Inboundanrufen/Rückrufen

Klare Vorteile

- > Sie erhöhen die Effizienz Ihres Contact Centers
- > Sie verbessern Ihre Kundenzufriedenheit
- > Sie profitieren von einem einfachen Pay-per-Use Modell

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.