

Kommunikation ist keine Einbahnstraße: BCC Outbound Dialer

Mit einer BCC Lösung lassen sich nicht nur eingehende Telefonate bearbeiten. Auch das aktive Telefonieren vom Contact Center zum Kunden wird optimiert. Nicht jeder Anrufversuch führt zum Erfolg. Häufig ist besetzt, oder der Kunde ist nicht erreichbar.

Wählen die Mitarbeiter im Contact Center die gewünschten Gesprächspartner manuell an, so entstehen Leerzeiten.

Um auch bei abgehenden Telefonaten, den Outbound Calls, effizienter zu arbeiten, bietet BCC die Möglichkeit der Integration eines Dialers. Dieser ist in drei Varianten verfügbar, die sich in ihrer Funktionalität und den damit zusammenhängenden Optimierungsmöglichkeiten unterscheiden.

Alle drei Dialer haben die Gemeinsamkeit, dass sie so genannte Call Job Listen abarbeiten, in denen die anzurufenden Nummern hinterlegt sind. Diese Listen können aus einer bestehenden Datenbank importiert werden.

Erste Wahl: AutoDialer

Der AutoDialer versucht automatisch, Verbindungen herzustellen.

Er tut dies nur in dem Umfang, wie freie Mitarbeiter im Call Center verfügbar sind. Kommt es zu einer Verbindung mit dem angewählten Kunden, teilt BCC das Gespräch einem freien Mitarbeiter zu. In diesem Fall ist gewährleistet, dass jeder angerufene Kunde mit einem Mitarbeiter verbunden wird.

Die beste Verbindung: PowerDialer

Der PowerDialer geht einen Schritt weiter. Der Supervisor oder Teamleiter hat hier die Möglichkeit, einen so genannten Overdial Faktor einzustellen. Dieser Prozentwert gibt an, wie viel mehr Anrufe das System versucht aufzubauen, als gegenwärtig freie Mitarbeiter verfügbar sind. Sollte der Fall auftreten, dass eine Verbindung hergestellt wurde und kein freier Mitarbeiter mehr verfügbar ist, wird die Verbindung vom Dialer wieder getrennt, es tritt ein sogenannter Drop Case ein.

Die Trennung der Verbindung erfolgt in Sekundenbruchteilen. Trotzdem sollte dies bei ein und demselben

Kunden nicht mehrmals passieren. Aus diesem Grund sortiert der Dialer die Telefonnummer des Kunden in eine Drop List um, die dann zu einem späteren Zeitpunkt unter Verwendung des AutoDialers abgearbeitet wird.

Maximale Effizienz: PredictiveDialer

Der PredictiveDialer unterscheidet sich vom PowerDialer dadurch, dass nicht ein Overdial Faktor, sondern eine maximale Drop Rate vorgegeben wird. Der Dialer justiert den Overdial Faktor in diesem Fall selbst und pendelt sich um die angegebene Drop Rate herum ein. Ein Maximum an interner Effizienz und Kundenfreundlichkeit ist damit gegeben.

Beginn	Ende	Woche...
14.06.1999 09:00:00	28.06.1999 18:00:...	Mo,Di,...
14.06.1999 09:00:00	28.06.1999 12:00:...	Sa

Name	Wert
------	------

Erstellen einer Kampagne mit dem Outbound Dialer