



Outbound Call

Telefonische Kontaktaufnahme und Benachrichtigung

Anlässe, um telefonisch mit einem Kunden in Kontakt zu treten, sind genauso vielfältig wie Outbound Call, die IVR-Lösung von Excelsis für telefonische Kontaktaufnahmen und Benachrichtigungen. Das Produkt eignet sich insbesondere für standardisierte Dialoge, wie z.B. die Bestätigung von Terminen und Transaktionen, proaktive Benachrichtigungen bei Eintreten besonderer Ereignisse sowie schnelle telefonische Verständigungen großer Benutzerkreise.

Zur Steuerung und Justierung der Anrufe werden Weiterleitungsziele, Anrufterster, zu verwendende Telefonleitungen, Anwahlversuche und aufzurufende Sprachdialoge konfiguriert. Die Übergabe der anzurufenden Kunden kann dabei via Dateiaustausch per Mail und FTP oder synchron via Webservice-Schnittstelle erfolgen. Ein umfangreiches Reporting gibt jederzeit einen Überblick über die wesentlichen Kennzahlen, die für die Steuerung und Optimierung von Outbound Kampagnen benötigt werden

Funktionen

- Umfangreiche Konfigurationsmöglichkeiten für zielgruppengerechte Anrufsteuerung und Kampagnenabwicklung
- Standarddialoge für Terminbestätigung und -vereinbarung, für Auftragsbestätigung sowie zur Überleitung zum Service Mitarbeiter
- Unterstützung von Tastatureingaben und Spracherkennung
- Automatische Erkennung von Anrufbeantwortern und Faxgeräten
- Einfache Erstellung und Verknüpfung von beliebigen Dialogen
- Verfügbar als installierte Lösung oder als Software-as-a-Service

Nutzen

- Vermeidung von Anrufspitzen durch proaktive Benachrichtigung betroffener Personen bei Eintritt bestimmter Ereignisse
- Erhöhung der Qualität des Kundenservice bei gleichzeitiger Reduzierung von Ausfallzeiten aufgrund nicht eingehaltener Termine
- Ermittlung der Kundenzufriedenheit durch aktives und automatisiertes Nachfassen nach Erbringung einer Leistung
- Erhöhung der Mitarbeiterproduktivität durch automatisierte Anwahl- und Wiederwahlversuche