

WINcontact 32 Module

ADMINISTRATION-CENTER

- Nutzer- und Rechteverwaltung
- Konfiguration des Clients
- Erstellung und Verwaltung von Mandanten und Projekten
- Import von Adress-Daten aus verschiedensten Formaten (ASCII, dBase, MS-Excel, HTML, Paradox, SQL, ACCESS, MS-Word) mit Dublettencheck
- Projekteinrichtung
 - Festlegen von Projektart und der Kontaktstati
 - Design des Fragenkataloges
 - Entwurf des Gesprächsleitfadens (Webseiten möglich)
 - Zuweisen von Adressen
 - Zuordnung von Call-Agenten
 - Reportentwurf mit dem integrierten Reportdesigner
 - Projektfreigabe zur Bearbeitung im Call-Center
- Kampagnenauswertung
 - Export der Ergebnisse
 - Reportausgabe in gedruckter Form oder im PDF-Format per E-Mail
 - Erstellen von Statistiken und Abfragen mit dem integrierten SQL-Manager
 - Verdichten der Ergebnisse
 - Einrichtung von Folgeprojekten
 - Versand von Besuchsaufträgen
- Call-Center-Monitoring
 - Anzeige des Projektfortschritts und Anwesenheitsstati der Call-Agenten
 - Kommunikation mit allen Client-Arbeitsplätzen über das integrierte interne Nachrichtensystem
- Automatisches Wählen über TAPI
- E-Mail Support über MAPI-fähigen E-Mail Client

TELEFONMARKETING-CLIENT

- Nutzerspezifische Projektzuweisung und Rechtevergabe
- Unterstützung aller Projekttypen mit nur einem Client
- Automatisches Einmischen von Wiedervorlagen und Anwahlversuchen
- Kommunikation mit allen Client-Arbeitsplätzen über das integrierte interne Nachrichtensystem
- Automatisches Wählen über TAPI
- Powerdialing Funktion
- E-Mail Support über MAPI-fähigen E-Mail Client

Systemvoraussetzungen

ARBEITSPLÄTZE

- MS-Windows NT4 SP6, 2000, XP Professional
- mindestens MS-Internet-Explorer 5.5
- mindestens MDAC 2.6
- MAPI-fähiger E-Mail Client
- TAPI-fähige Telefonanlage für CTI
- Bildschirmauflösung mindestens 1024x768

SERVER

- MS-Windows 2000 oder 2003
- MS-SQL-Server ab Version 7.0 (MSDE bis 5 Arbeitsplätze) + entsprechende Anzahl von Arbeitsplatzlizenzen
- USB-Anschluss für Lizenz-Dongle

Dienstleistungen

- Installation der Software in Ihrem Call-Center
- Nutzer- und Administratorenschulungen
- Programmanpassungen und -erweiterungen
- Erstellung von SQL-Skripten und Reportvorlagen
- Anpassung des Programms an eine vorhandene Telefonanlage
- Pflegevertrag (Update, bevorzugte Telefonhotline)
- Programmpflege über das Internet inklusive automatischer Verteilung von neuen Versionen im Call-Center

Ein Produkt der

RMS-systems DV-GmbH Ostsachsen



Äußere Weberstr. 27 · D-02763 Zittau
Telefon 03583 / 7772-0 · Telefax 03583 / 510184
www.wincontact.de · E-Mail: info@wincontact.de

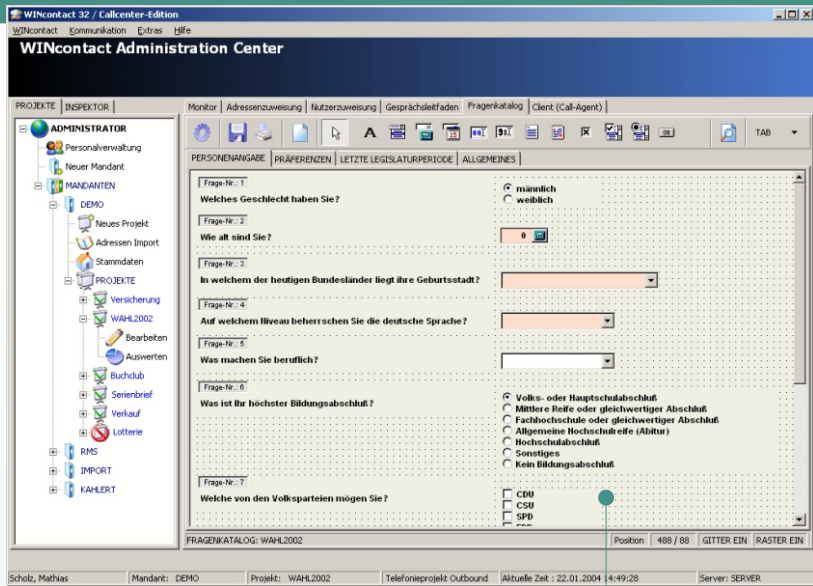


WINcontact 32

Call-Center Edition

Software für Ihr Call-Center

- ▶ Verkauf am Telefon
- ▶ Terminvereinbarung
- ▶ Adressverifikation
- ▶ Kundenakquisition
- ▶ Vertriebsunterstützung
- ▶ Interessentengenerierung
- ▶ Markt- und Bedarfsanalysen
- ▶ Kundenreaktivierung
- ▶ Meinungsforschung
- ▶ Nachfassaktionen
- ▶ Call-Agenten Ausbildung
- ▶ After Sales Services
- ▶ Gewinnspielaktionen
- ▶ Kundenzufriedenheitsbefragungen



Fragenkatalogdesigner im Administration-Center

Mandanten und Projekte

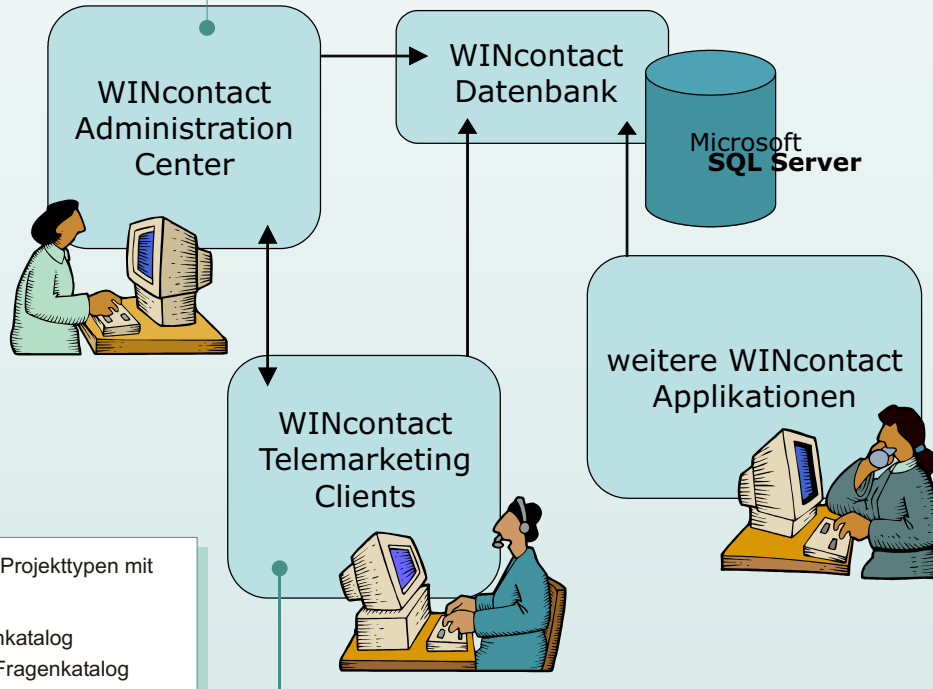
Die Organisation einer Telefonmarketingkampagne erfolgt in WINcontact 32 über Mandanten und Projekte. Der Mandant stellt die **Adressdaten** der Zielpersonen zur Verfügung. Ein Projekt arbeitet mit einer Teilmenge der Adressen eines Mandanten, die in einer **Abarbeitungsliste** organisiert sind. Einem Mandanten lassen sich beliebig viele Projekte zuweisen.

Die Projekterstellung, die Zuweisung der Call-Agenten und die Kampagnen-Überwachung erfolgen im Administration-Center. Außerdem stehen Ihnen hier umfangreiche Hilfsmittel zur Auswertung Ihrer Projekte, in Form von nutzerdefinierten Statistiken und Reports, zur Verfügung.

Mittelpunkt von WINcontact 32 ist ein vom Supervisor projektabhängig zu erstellender Fragenkatalog. Dieser wird im Telemarketing-Client aufgebildet und dort vom Call-Agenten im Dialog mit dem Kunden ausgefüllt.

Fragenkatalog

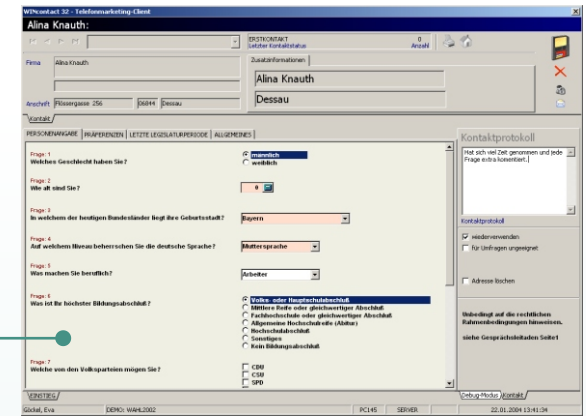
- bedingte Sprünge zwischen den Fragen
- manuelle und automatische Kontaktstativgabe
- Plausibilitätsprüfung der Antworten
- Pflichtfelder
- Vorgabenmanagement
- 11 verschiedene, den Datentypen angepasste Eingabecontrols
- leicht zu bedienender Designer für den Entwurf
- Testmodus



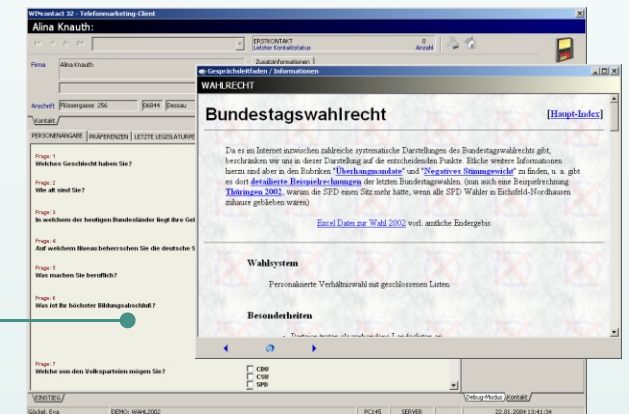
Projekt-Typen

Bearbeitung unterschiedlicher Projekttypen mit nur einem Client

- Telefonmarketing mit Fragenkatalog
- Terminierung mit und ohne Fragenkatalog
- Serienbriefrückfassung
- Adresserfassung



Ausfüllen des Fragenkatalogs während des Dialogs mit dem Kunden



Aufblenden einer Gesprächsleitfadenseite während des Gesprächs

Terminvergabe an einen Außendienstmitarbeiter

