



WINcontact 32

- Unsere Lösung für Ihr Call-Center -

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

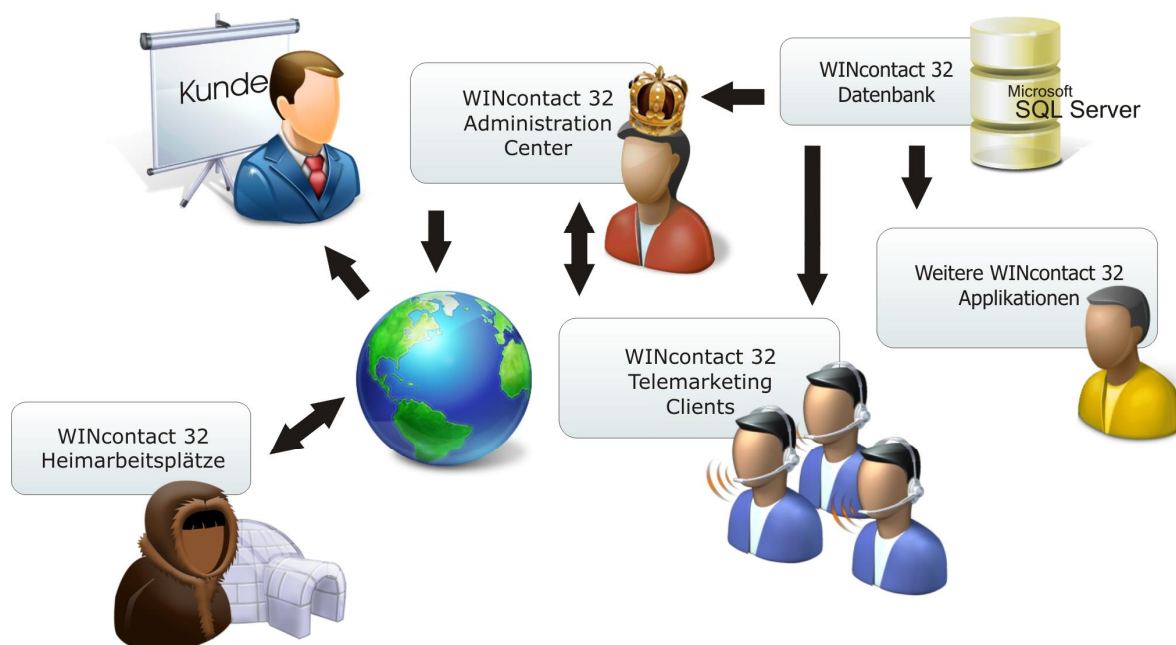
Software für Ihr Call-Center

WINcontact 32 - Leistung, die man braucht ...

In einem modernen Call-Center müssen oftmals innerhalb kürzester Zeit umfangreiche und **komplexe Telefonmarketingkampagnen** geplant, organisiert und durchgeführt werden, was effektiv nur noch mit moderner IT-Technik und **leistungsfähiger Kampagnensoftware** möglich ist. Mit WINcontact 32 erwerben Sie eine derartige Softwarelösung, die auf dem Microsoft SQL-Server aufsetzt und mit der Sie in Ihrem Call-Center **mandantenorientierte Outboundprojekte** erstellen, ausführen, administrieren und auswerten können. Spezielle Funktionen erlauben sogar das Handling von **Direktmarketing-Aktionen**, wie zum Beispiel die Bearbeitung von **Serienbriefprojekten** mit nachgestelltem Telefonmarketing oder die **Akquirierung von Besuchsterminen** für Außendienstmitarbeiter.

In dieser Informationsmappe möchten wir Ihnen einen kleinen Überblick über die Leistungsmerkmale und die Anwendungsmöglichkeiten unseres Programmpaketes geben.

WINcontact 32 besteht aus **mehreren Komponenten**. Die zwei Wichtigsten davon sind das Administration-Center, mit dem der Supervisor arbeitet und das Client-Programm, welches auf den Agentenarbeitsplätzen zum Einsatz kommt. Alle Komponenten greifen dabei auf die selben Daten zu, die in der WINcontact - 32 Datenbank abgelegt sind.



Als Datenbankmanagementsystem verwendet WINcontact 32 dabei den **Microsoft SQL-Server**, welcher durch seine **hohe Skalierbarkeit** die Anforderungen sowohl sehr großer Call-Center als auch kleinerer Telefonmarketingagenturen und Marketingabteilungen optimal erfüllen kann. Für einen **investitionssparenden Einstieg** steht die kostenlos erhältliche Express Edition des MS SQL-Servers zur Verfügung. Weitere Vorteile der Nutzung dieser weltweit **etablierten Standardlösung** sind seine **hohe Ausfallsicherheit**, seine **überragende Performance** sowie die in großer Anzahl verfügbaren Informationen und Ressourcen zu dieser Technologie.

Software für Ihr Call-Center



Ein hervorstechendes Merkmal von WINcontact 32 ist die **programmtechnische Trennung der Aufgaben** im Call-Center anhand ihrer Komplexität. Dabei steht für die anspruchsvolleren Managementaufgaben das Administration-Center mit einem sehr **großen Funktionsumfang** zur Verfügung. Die Funktionalität des WINcontact 32 – Client beschränkt sich dagegen auf die eigentliche Kampagnenabarbeitung durch die Callagenten und setzt dabei keine tiefergehenden Kenntnisse des zugrundeliegenden Workflows voraus.

Der Funktionsumfang des Administration-Centers deckt alle Bereiche ab, die für die erfolgreiche Umsetzung von Telefonmarketingkampagnen notwendig sind. Es bietet dafür umfangreiche Funktionen für deren Erstellung, Durchführung und Auswertung. Außerdem sind im Administration-Center spezielle **Monitoring-Funktionen** implementiert, mit deren Hilfe der Supervisor das Call-Center permanent überwachen und bei Bedarf **steuernd eingreifen** kann.

Neben dem Einsatz bei der Bearbeitung von umfangreichen Telefonmarketingkampagnen kann WINcontact 32 natürlich auch hervorragend in der **Ausbildung von Fachpersonal** eingesetzt werden und bietet darüber hinaus mit seinem integrierten Terminierungsmodul die Möglichkeit, einfach und effizient **Termine für Außendienstmitarbeiter** telefonisch zu akquirieren.

Durch die insgesamt **hohe Anpassungsfähigkeit** von WINcontact 32 wird gewährleistet, daß sich die meisten Aufgabenstellungen problemlos in ein entsprechendes Projekt umsetzen lassen.

Im Laufe der Zeit werden sich so eine Vielzahl von Projekten ansammeln, bei denen es gilt den Überblick zu bewahren. WINcontact 32 unterstützt Sie dabei mit einer Vielzahl von Strategien. Als Wichtigstes wäre hier die **Organisation verschiedener Adreßbestände** und Kampagnen in Form von Mandanten und Projekten zu nennen, wobei sich alle Einstellungen an die jeweilige individuelle Aufgabenstellung separat anpassen lassen. Weitere und in diesem Zusammenhang wichtige Leistungsmerkmale sind eine **granulare Rechteverwaltung** und verschiedene **Archivierungs- und Backupmechanismen** für bereits abgeschlossene oder temporär nicht mehr benötigte Kampagnen.

Genauso **flexibel und leistungsstark** wie bei der Erstellung und Durchführung von Kampagnen, zeigt sich WINcontact 32 im Bezug auf die **Auswertung und Analyse** der Ergebnisse. Es bietet zu diesem Zweck neben **festen Standardauswertungen** alle Möglichkeiten, **individuelle, nutzerspezifische** und den jeweiligen Aufgabenstellungen angepaßte **Auswertungen und Berichte** zu entwickeln. Selbstverständlich steht Ihnen für die Veröffentlichung und Weitergabe der so erzeugten Ergebnisse eine Vielzahl von Datenformaten zur Verfügung.

Auf den folgenden Seiten finden Sie weitere und etwas detaillierte Informationen zu den Leistungsmerkmalen unseres Softwarepakets.



Leistungsmerkmale von WINcontact 32

Mandanten und Projekte

Die Organisation von Telefonmarketing-Kampagnen erfolgt in WINcontact 32 in Form von Mandanten und Projekten. Ein Mandant ist dabei nichts anderes als eine Menge von Adressen, die Ihnen z.B. ein Kunde zur Verfügung stellt. Er beinhaltet alle Adreßdaten und weitere dazugehörige Informationen, die später zur Abarbeitung eines Projektes im Call-Center notwendig sind. Auf diese Weise wird gewährleistet, daß die Adressen unterschiedlicher Kunden auch physisch getrennt voneinander in unterschiedlichen Datenbanken gehalten werden, wodurch eine der **elementarsten Forderungen des Datenschutzes** erfüllt ist.

In einem Call-Center stammen die Adressen oftmals aus unterschiedlichsten Quellen und liegen dabei auch noch in den unterschiedlichsten Datenformaten vor. Für eine möglichst homogene und damit algorithmisierbare Bearbeitung ist es unumgänglich, diese Daten in eine einheitliche Form zu bringen ohne daß dabei Informationen verloren gehen. WINcontact 32 bietet für diesen Zweck eine **ausgefeilte Importtechnik** an, mit der alle strukturiert vorliegenden Adreßdaten einfach und transparent in einen Mandanten übernommen werden können. Das integrierte, sehr **leistungsfähige Dublettenmanagement** hilft dabei, den Adreßbestand eines Mandanten jederzeit eindeutig und damit konsistent zu halten.

Ein WINcontact 32 - Projekt arbeitet jeweils mit einer Teilmenge von Adressen eines Mandanten, die nach einer Vielzahl von Kriterien aus dem Adreßbestand segmentiert werden kann. Einem Mandanten lassen sich beliebig viele Projekte zuweisen, wobei es natürlich auch möglich ist, im Sinne eines **effektiven Cross- oder Upsellings**, die Ergebnisse eines Projektes als Basis für ein weiteres Projekt zu verwenden.

Jedem Mandanten und jedem Projekt können in WINcontact 32 individuell Callagenten zugewiesen werden. Nur diese Agenten dürfen dann auch in denen für sie auf diese Weise freigeschalteten Projekten arbeiten. Allen anderen bleibt der Zugriff verwehrt. Es läßt sich damit garantieren, daß alle Callagenten immer entsprechend Ihrer **Fähigkeiten und Sicherheitskompetenzen** im Callcenter eingesetzt werden bzw. jeder nur die Daten zu Gesicht bekommt, die für seine Arbeit notwendig sind.

Gesprächsleitfaden und Fragenkatalog

Im Gegensatz zu vielen andere Call-Center-Lösungen unterscheidet man in WINcontact 32 zwischen einem Gesprächsleitfaden, welcher wichtige Informationen für den Callagenten bei Bedarf zur Seite stellt und dem eigentlichen Fragenkatalog, in welchem die Informationen, die der Callagent vom Gesprächspartner erhält, eingetragen werden. Diese strikte Trennung erhöht einerseits die Übersicht für den Agenten und minimiert andererseits, auf Grund der **einfachen Wiederverwendbarkeit** der Informationen und Daten, den Aufwand bei der Erstellung neuer Projekte deutlich.

Im WINcontact 32 - Gesprächsleitfaden lassen sich beispielsweise komplette Gesprächsführungen, Einwandsbehandlungen oder technische Daten in Form von Webseiten, PDF-Dokumenten oder formatierten Text dem Callagenten übersichtlich und schnell zugänglich machen. Mit dem WINcontact 32 - Fragenkatalog hingegen wird dem Callagenten ein speziell auf das jeweilige Projekt zugeschnittenes Instrument zur Datenerfassung zur Verfügung gestellt. Er unterstützt eine **Vielzahl von Eingabeelementen**, die

Software für Ihr Call-Center

sich auf beliebig vielen Einzelseiten frei anordnen und bezüglich ihrer Eigenschaften individuell konfigurieren lassen. Darüber hinaus bietet der Fragenkatalog vielfältige Möglichkeiten die gewährleisten, daß die vom Agenten erfaßten Daten **widerspruchsfrei** und in der geforderten Form eingetragen werden. Um derartige Fragenkataloge schnell und effizient zu entwerfen, stellt WINcontact 32 einen sehr leistungsfähigen Designer bereit, der durch seine **intuitiv zu bedienende Nutzeroberfläche** besticht.

Die Einstufung und damit die zukünftige Weiterbehandlung eines Kontaktes wird mit Hilfe von Kontaktstati realisiert, die der Callagent am Ende eines Gesprächs vergeben muß. Um den Callagenten von dieser subjektiven Einschätzung zu entlasten, ist auch eine **automatische Kontaktstativergabe** möglich, bei der sich die Einstufung aus den jeweiligen Antworten im Fragenkatalog ergibt.

Auswertungen und Berichte

Auswertungen und Berichte dienen in erster Linie der Aufbereitung und Zusammenstellung der durch die Kundenkontakte gewonnenen Informationen. Die Herausforderung besteht dabei darin, diese Informationen in genau die Form zu bringen, wie die Aufgabenstellung es verlangt. In WINcontact 32 sind alle dafür notwendigen Hilfsmittel bereits im Programmpaket enthalten und bieten dabei ein **Höchstmaß an Bedienkomfort und Flexibilität**.

Das betrifft das integrierte Modul für Auswertungen jeglicher Art, mit dem sich auf **visuelle Art und Weise** alle zur Verfügung stehenden Information einfach und präzise zusammenfassen und aufbereiten lassen. Die so gewonnen Daten können direkt im Anschluß daran an den WINcontact 32 Reportgenerator zur Veröffentlichung in Form von Berichten übergeben werden. Dabei bietet dieser alle Möglichkeiten eines modernen Reportingsystems bis hin zur Erstellung **aufwendiger Geschäftsgrafiken**. Darüber hinaus lassen sich selbstverständlich auch alle in WINcontact 32 gewonnenen Informationen mit Hilfe seines **leistungsfähigen Exportmoduls** problemlos in jedes andere gewünschte Datenformat überführen.

Personalverwaltung und Überwachungsmonitor

Für alle Mitarbeiter eines Call-Centers inklusive der Außendienstmitarbeiter, für die im Rahmen eines Terminierungsprojektes telefoniert wird, gibt es Einträge mit ihren wichtigsten Stammdaten in der Personalverwaltung von WINcontact 32. Dadurch wird eine **individuelle Rechtevergabe** möglich, die gewährleistet, daß jeder Mitarbeiter nur entsprechend seiner Sicherheitskompetenzen Zugriff auf Programmressourcen und Daten hat.

Um die Callagenten bei Ihrer Arbeit optimal zu betreuen und gegebenenfalls in den Projektablauf steuernd eingreifen zu können, bietet WINcontact 32 verschiedene Mechanismen an. Der Überwachungsmonitor z.B. zeigt alle **Informationen in Echtzeit** an, die zur Beurteilung der momentanen Arbeitsauslastung im Callcenter notwendig sind. **Vorbereitete Statistiken** geben Auskunft über Projektarbeitungsstände, Ergebnisse der einzelnen Callagenten und über die Adreßqualität.

Ein weiteres wichtiges Hilfsmittel zur Steuerung der Abläufe im Call-Center stellt das in WINcontact 32 integrierte Messagesystem dar. Gerade bei auftretenden Problemen kommt es häufig auf eine **effektive Kommunikation** zwischen den Projektleitern und den Callagenten an, wobei ein derartiges System zur schnellen Übermittlung von Nachrichten insbesondere bei großen Call-Centern seine Stärke ausspielen kann.

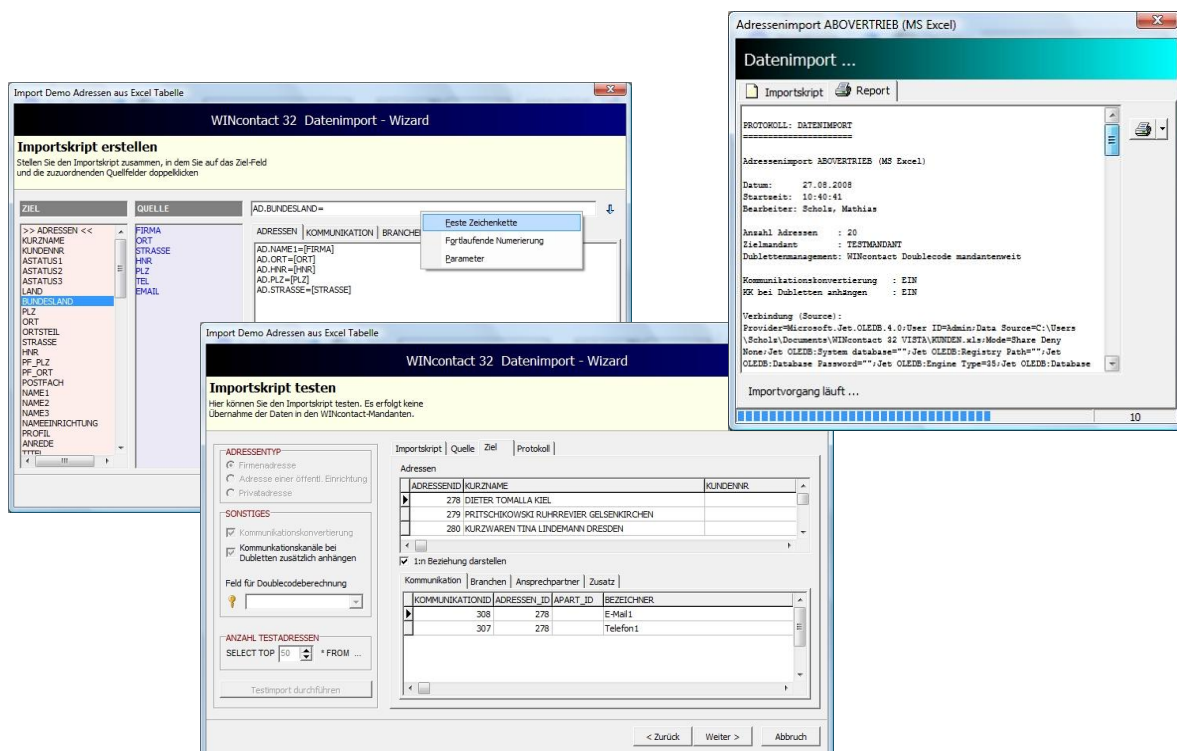
Software für Ihr Call-Center

Funktionsumfang

Datenimport

Ein Call-Center erhält die Adreßdaten für eine Kampagne gewöhnlich von seinen Kunden in Form von Dateien unterschiedlichsten Formats. Die Aufgabe, die das Importmodul von WINcontact 32 zu erfüllen hat, ist der verlustfreie Import der darin enthaltenen Informationen in den jeweils gewünschten Mandanten ohne daß zuvor die Originaldatei extra bearbeitet werden muß.

- Native Unterstützung von MS Excel, MS Access und dBase als Datenquelle
- Unterstützung weiterer Datenformate über ADO bzw. ODBC
- Selektion der zu importierenden Daten nach beliebigen Merkmalen
- Zuweisung der Datenfelder mittels Drag and Drop oder automatisch anhand der Feldnamen
- Zusammenfassen von Ausgangsdatenfeldern
- Unterstützung von Parametern und Konstanten
- Unterscheidung zwischen Firmen – und Privatadressen
- Konvertierung von Telefonnummern in ein einheitliches Format
- Verschiedene Methoden des Dublettenmanagements
- Ad-hoc-Import oder unter Nutzung von wiederverwendbaren Vorlagen
- Testimport ohne Datenübernahme zur Funktionsprüfung
- Vor- oder nachgelagertes Ausführen diverser Aktionen
- Ausführliches Importprotokoll
- Erzeugung interner Statistiken zur Adreßqualitätsprüfung

















Software für Ihr Call-Center

Datenerfassung

In der Fragenkatalogmaske erfaßt der Callagent bei einem Gespräch die Antworten seiner Gesprächspartner auf seine Fragen. Sie dient damit in erster Linie der Datenerfassung und muß sich deshalb funktionell und in ihrem Aussehen projektabhängig frei gestalten lassen. Dazu dient der WINcontact 32 - Fragenkatalogdesigner.

Zu diesem Zweck stehen insgesamt 14 Gestaltungselemente in Form von speziellen Objekten zur Verfügung. Diese Objekte, die bis auf die Objekte "Text", "Bild", "Rahmen" und "Button" immer an eine Frage gekoppelt sind, können auf der Designerfläche beliebig angeordnet werden. Alle ihre Eigenschaften lassen sich bequem über einem Objektinspektor konfigurieren.

Folgende Objekte stehen dabei zur Verfügung:

	Text	- statischer, frei formatierbarer Text
	Rahmen	- Gestaltungselement
	Bild	- Gestaltungselement
	Klappbox	- Textfeld mit Vorgabenauswahl (auch per SQL)
	Zahlenfeld	- Zahleneingabe mit integriertem Taschenrechner
	Datumsfeld	- Datumseingabe mit integriertem Kalender
	Maskenfeld	- Textfeld mit frei definierbarer Eingabemaske
	Währungsfeld	- Zahlenfeld mit integriertem Währungssymbol
	Textfeld	- Memofeld ohne Formatierungsmöglichkeiten
	RTF - Textfeld	- Memofeld mit vielfältigen Formatierungsmöglichkeiten
	Checkbox	- Markierungsfeld (Ja/Nein Antworten)
	Checkbox-Gruppe	- Liste von Markierungsfeldern (Mehrfachauswahl möglich)
	Radiobutton-Gruppe	- Liste von Markierungsfeldern (nur eins auswählbar)
	Button	- Aufruf verschiedener Funktionen

Neben dem Standard-Fragenkatalog können auch Fragenkataloge mit bedingten Sprüngen entwickelt werden. Sie sind immer dann nützlich, wenn sich aus verschiedenen Antwortalternativen einer Frage verschiedene Wege durch einen "Fragenbaum" ergeben. In diesem Modus werden die Fragen jeweils nacheinander angezeigt, wobei die Folgefrage gewöhnlich von der Beantwortung der gerade aktuellen Frage abhängt.

Durch Verwendung des jeweils zum Fragentyp passenden Eingabeelements und durch ein überlegtes Design des Fragenkatalogs sowie durch die Verwendung von Eingabebeschränkungen und Vorgaben lassen sich Fehler durch den Agenten auf ein Minimum reduzieren.

Darüber hinaus bietet der Designer:

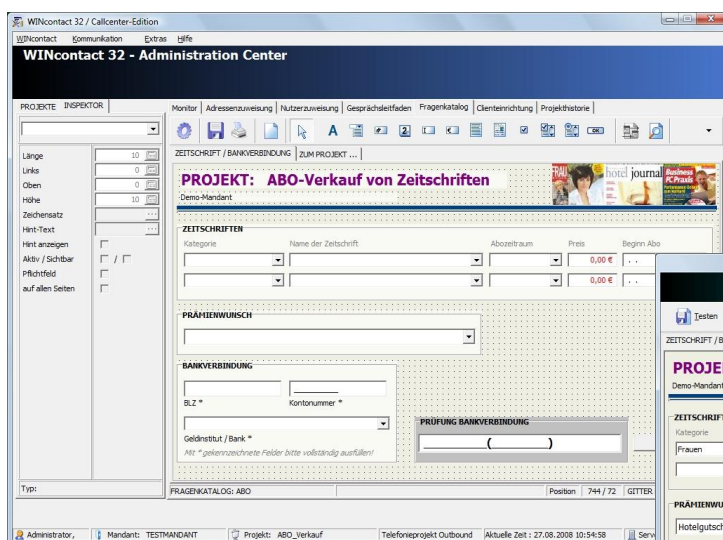
- Gitter und Raster zum Ausrichten der Eingabeelemente
- Funktionen zum Festlegen der Tabulatorreihenfolge und Numerierung der Fragen
- Editoren zur Festlegung von Kontaktstati, Pflichtfeldern und bedingter Sprüngen
- Editoren zur Generierung von Ereignissen und Erstellung von SQL-Vorgaben

Software für Ihr Call-Center

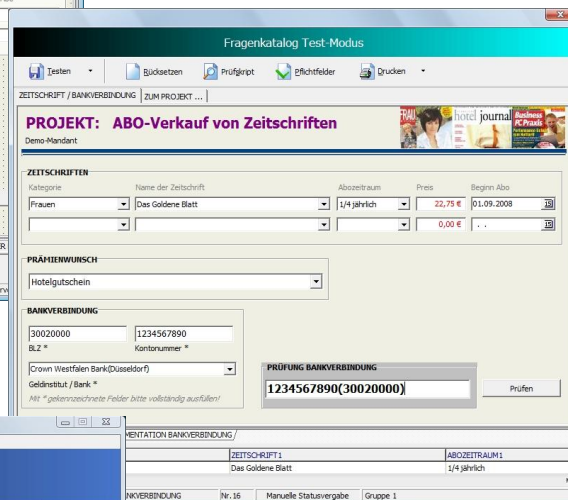
Jeder Fragenkatalog kann bereits während der Entwicklungsphase im Testmodus auf Herz und Nieren geprüft werden, bevor er mit dem dazugehörigen Projekt im Call-Center zur Bearbeitung freigegeben wird.

Folgende Funktionen stehen im Testmodus zur Verfügung:

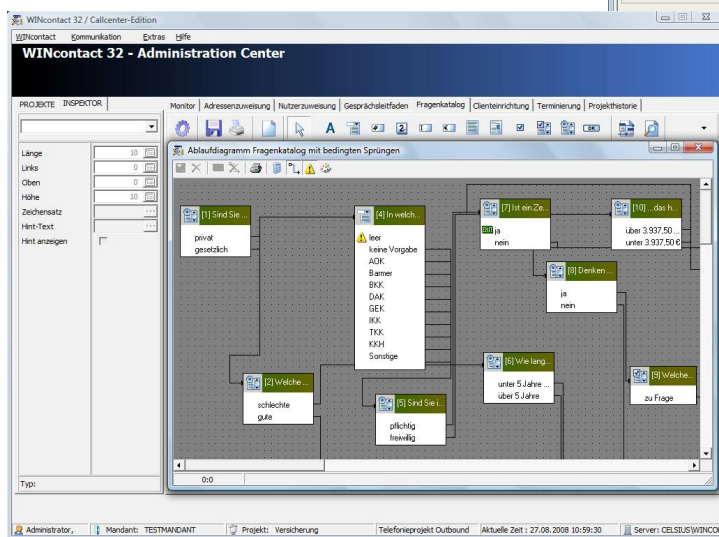
- Probeweise Beantwortung der Fragen (ohne Speicherung in der Datenbank)
- Anlegen von Prüfskripten zur Vermeidung von logischen Widersprüchen
- Überprüfungen von Vorgaben
- Überprüfung der manuellen bzw. automatischen Kontaktstativergabe
- Überprüfen der Sprungziele in Abhängigkeit der Antwortalternative
- Test des Gesprächsleitfadens
- Entwurf und Test von Reports zum Fragenkatalog



Im Designmodus ...



Im Testmodus ...



Editor für bedingte Sprünge ...

Software für Ihr Call-Center

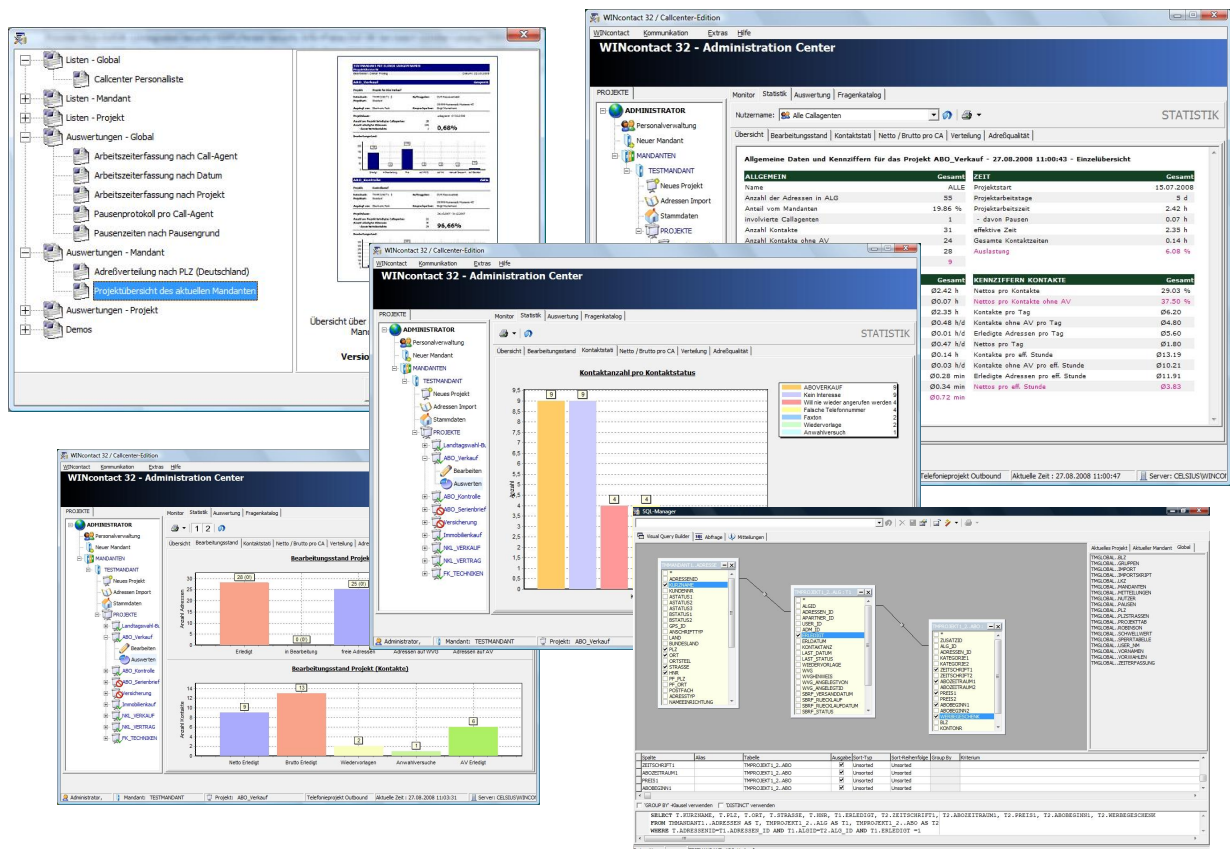
Auswertung

Im Gegensatz von vielen anderen Call-Centerlösungen ist in WINcontact 32 bereits eine Vielzahl von Werkzeugen zur Kampagnenauswertung integriert. Das sind:

- vorbereitete Statistiken und Auswertungen
- Abfrage-Wizard für die Auswertung ohne Kenntnisse der internen Datenstrukturen
- "Visual Query Builder" zum visuellen Entwurf von Auswertungen
- Abfrage-Editor zum Formulieren der Auswertungen in SQL

Sie unterscheiden sich im Grad ihrer Leistungsfähigkeit und Komplexität und bieten als Einheit folgende Leistungsmerkmale:

- Unterstützung des vollständigen Transact-SQL-Sprachumfangs
- visueller Entwurf von Auswertungen
- Eingabeeditor mit Syntaxhervorhebung und Syntaxprüfung
- Export der Ergebnisse in viele andere Datenformate (z.B. MS Excel, MS Access, HTML, CSV, ASCII, XML, dBase, SQL)
- direkte Anbindung an WINcontact 32 Report-Generator
- Wiederverwendung der Skripte durch Vorlagenmanagement
- projektabhängige Freigabe fertiger Auswertungen
- Unterstützung von parametrisierten Auswertungen
- FTP-Upload der Ergebnisse
- Bibliotheken mit Beispielen für Auswertungen und Berichte



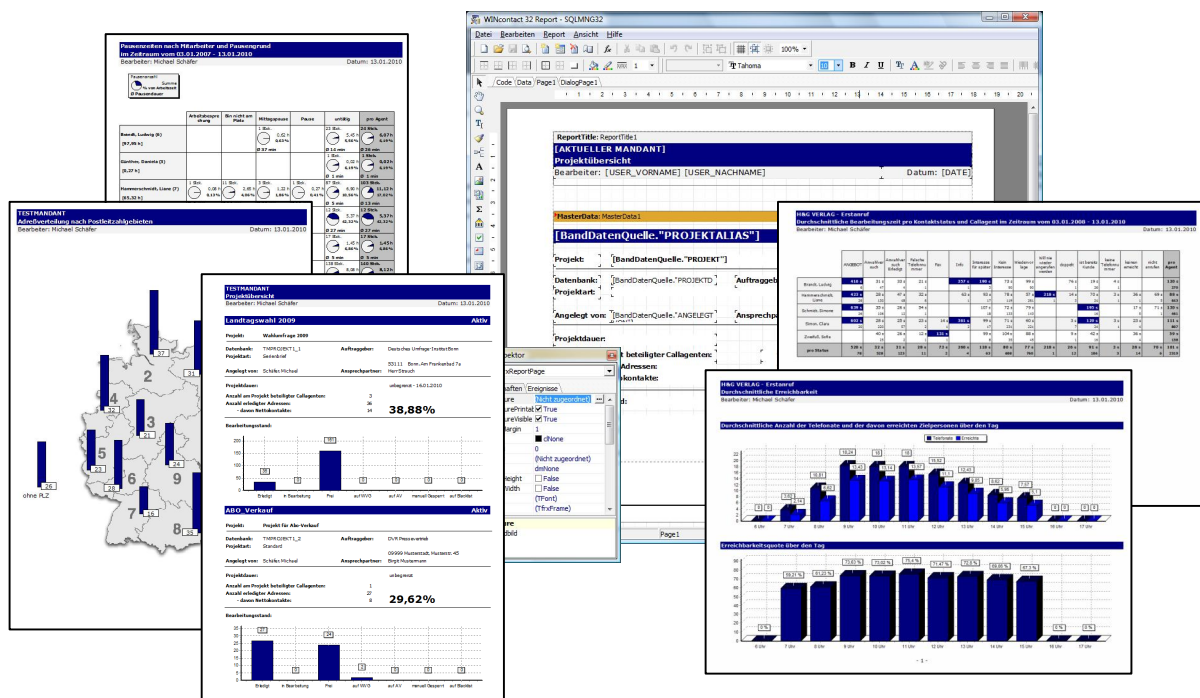
Software für Ihr Call-Center

Berichtswesen

Für viele Zwecke benötigt man Ausdrücke, die sich in WINcontact 32 sehr komfortabel mit dem im Programm integrierten Reportdesigner entwickeln lassen. Er ist sehr kompakt, übersichtlich und arbeitet weitgehend objektorientiert. Bereits nach einer kurzen Einarbeitungszeit lassen sich mit ihm optisch ansprechende und aussagekräftige Berichte erstellen. Prinzipiell läßt sich damit zu jeder in WINcontact 32 erstellten Auswertung ein individueller Report anlegen.

Er bietet folgende Leistungsmerkmale:

- bandorientiert; Bänder unterschiedlichen Typs zur Darstellung der Daten
- objektorientiert; Grafiken (BMP, JPG), Barcodes (verschiedene Codierungen), formatierten Texten (RTF), OLE-Objekten und Geschäftsgrafiken
- Inspektor zum Konfigurieren der Objekteigenschaften
- Reportarten unterschiedlichster Form (tabellarische Reports, Master-Detail-Reports, gruppierte Reports, Kreuztabellen, Geschäftsgrafiken, Etiketten, Serienbriefe etc.)
- Ausrichthilfen, Ausrichtgitter, Formatierungsfunktionen
- Einbindung von Fremddatenbanken über ADO
- integrierter Interpreter für PascalScript, BasicScript, C++-Script und JavaScript
- Reportvorschau mit nachträglicher Editiermöglichkeit zur Laufzeit
- vielfältige Exportformate (PDF, RTF, XLS, HTML, ...)
- Formatvorlagen in Form von Styles
- Unterstützung von Dialogfenstern zur dynamischen Parametrisierung
- UNICODE-Support
- Verschlüsselung zur Erhöhung der Sicherheit



Außerdem steht eine umfangreiche Reportbibliothek mit vorbereiteten Auswertungen zur sofortigen Verwendung oder als Ausgangspunkt für eigene Entwicklungen zur Verfügung.

Software für Ihr Call-Center



Weitere Funktionsmerkmale

Projektmanagement

- Individuelle Adreßbearbeitungslisten
- Freigeben, Sperren, Archivieren und Ausblenden von Projekten
- Festlegen von Projektzeiträumen und Projektarbeitszeiten
- Individuelle Nutzerzuweisung
- Unterstützung von Outbound-, Inbound-, Terminierungs-, Serienbrief- und Stammdatenprojekten
- Projektstaffelung
- Schwellwerte zur Projektsteuerung
- Mandanten- und Projekthistorie

Adreßmanagement

- Ändern von Stammdaten
- Nutzerspezifische Erweiterung der Standard-Stammdatenmaske
- Individuelle Vorgabeliste für einzelne Stammdatenfelder
- Automatische Generierung von Kurznamen
- Unterscheidung verschiedener Adreßtypen
- Erfassung beliebig vieler Kommunikationskanäle und Ansprechpartner pro Adresse

Adressensegmentierung

- Schnellauswahl nach PLZ, Ort, Bundesland, Kurzname, Kommunikationskanälen, Adreßherkunft und Importdatum
- Selektion nach beliebigen Adreßmerkmalen
- Auswahl nach Ergebnissen anderer Projekte
- Einmischen von Ansprechpartnern nach Funktion, Abteilung, Zuständigkeit, Beschäftigung, Ausbildung und Beruf
- Nutzerdefinierte Segmentierungsskripte mit Parametrisierung

Messaging

- Eigener nativer E-Mail-Client
- Unterstützung von SMTP und MAPI beim E-Mailversand
- Erstellung von HTML-E-Mails
- Textvorlagen und Bausteine mit Variablen
- Generierung von PDF-Anhängen
- E-Mail-unabhängiges internes Messagesystem

Terminierung

- Gruppen-, Serien-, Einzel- und Nachterminierung
- Integrierter Kalender
- Versand von Besuchsaufträgen und Besuchsbestätigungen in Form von E-Mail, Fax oder Brief
- Terminübergabe nach iCal-Standard
- Berücksichtigung von individuellen, festen und beweglichen Feiertagen
- Adressenzuweisung an Außendienstmitarbeiter nach frei wählbaren Kriterien oder durch den Callagenten
- Direkte Unterstützung von MAP24 zur Besuchs- und Routenplanung

Kampagnensteuerung

- Priorisierung von Adressen
- Direkte Zuweisung an Callagenten
- Konfigurierbares automatisches Handling von Wiedervorlagen
- Temporäres Sperren von Adressen
- Interne Robinsonliste
- Editieren von bereits abgespeicherten Kontakten
- Kontakthistorie
- Automatische Anwahlversuche mit festen und variablen Offset
- Bearbeitungsstand von Adressen
- Personalisierte Wiedervorlagen
- Zyklische Abarbeitung von Adreßbeständen

Software für Ihr Call-Center

Personal

- Interne Arbeits- und Pausenzeit-
erfassung
- Granulare Rechteverwaltung
- Benutzertypen und -gruppen
- Personalstammdatenverwaltung
- Zugangskontrolle per Paßwort
- Individuelle Projektzuweisung

Datenkonsistenz

- Pflichtfeldmanagement
- Prüfskripte zur Sicherstellung der
logischen Konsistenz
- Feste und dynamische Vorgaben
- Einschränkung von Eingabebereichen
- Automatische Kontaktstatusvergabe
- Prüfung von Kontodaten und
Personalausweisnummern
- Ausgefeiltes Dublettenmanagement

Telefonie

- Unterstützung von TAPI und VoIP
- Manuelles, Preview- und Powerdialing
- Schnelle Adreßidentifikation
im Inbound
- Priorisierung von Festnetznummern
- Unterstützung von Projektvorwahlen
- Automatische Ergänzung von
Ländervorwahlen nach Länderkürzel

Gesprächsleitfaden

- Bereitstellung von Informationen für
Gesprächseinstiege, Einwands-
behandlungen und Helpdesks
- Beliebig viele Seiten
- Formatierter Text, Webseiten im
Intra- und Internet, PDF-Dokumente
- Unterstützung von Variablen

Hilfs- und Servicefunktionen

- Nutzerdefinierte Zusatztabelle
- Nachträgliche Änderungen sämtlicher
bei einem Kontakt gespeicherter
Informationen durch den Supervisor
- Ausfiltern von kostenintensiven
Telefonnummern
- Ampelfunktion zur Visualisierung
der Bearbeitungs- und
Nachbearbeitungszeit
- Arbeitserleichterung durch Wizards
- Interne Postleitzahlendatenbank
- Vornamendatenbank zur auto-
matischen Generierung von Anreden
- Mehrsprachige Rechtschreibprüfung
- Dubletten-Checker
- Integriertes Backup-Modul
- Nutzerdefinierte Monitorskripte
- Direkter Aufruf von Fremdsoftware
- Automatische Pause nach Untätigkeit
- Filter- und Suchfunktionen in allen
Ansichten
- Detailliertes kontextsensitives
Hilfesystem
- Online-Zugang zu allen technischen
Unterlagen

Serienbriefe

- Erstellung mit WINcontact 32
Reportdesigner oder MS Word
- Einmischen beliebiger Informationen
- Überführung Serienbriefprojekt in
Outboundprojekt und umgekehrt
- Rückläufererfassung
- Automatische Übernahme von
Adressen gedruckter Briefe in ein
Folgeprojekt
- Druck in PDF-Datei und Versand per
E-Mail an Lettershop

Software für Ihr Call-Center



Einsatzgebiete

WINcontact 32 kann sowohl für Inbound- als auch für Outbound-Projekte nicht nur in Call-Centern, sondern auch in Marketing- und Verkaufsabteilungen mittelständischer Unternehmen sowie bei der Aus- und Weiterbildung von Call-Center-Personal sehr flexibel und effektiv eingesetzt werden.

Hier eine kleine Auswahl von Einsatzmöglichkeiten, für die WINcontact geeignet ist:

Outbound-Kampagnen

- Marktanalysen
- Meinungsforschung
- Neukundengewinnung
- Adreßqualifikation
- Kundendienst
- Produktneuvorstellung / Sonderangebote für Kunden
- Vorstellung und Verkauf von Dienstleistungen und Produkten
- Terminvereinbarung
- Außendienstunterstützung
- Abogewinnung und Aborückgewinnung
- Verkauf von Losen (z.B. Klassenlotterie)
- After Sales Services
- Kundenzufriedenheitsbefragungen
- Aufrechterhaltung und Stärkung von Kundenbindungen
- Organisation und Durchführung von Mailingaktionen
- Einladungsdienst (Messen, Produktvorstellungen, Vorträge etc.)
- Direktmarketing
- Unterstützung von Schulungsmaßnahmen (d.h. als Trainingsprogramm)

Inbound-Kampagnen

- Bestellannahme
- Annahme von Reklamationen und Beschwerdemanagement
- Vermittlung von Dienstleistungen und Dienstleistern
- Telefonischer Kundendienst
- Auskunftssysteme
- Terminvereinbarungen
- Telefonischer Kartenservice (Kultureinrichtungen)

Software für Ihr Call-Center



Dienstleistungen

In Bezug auf WINcontact 32 bieten wir neben der Lieferung der Softwarelösung zusätzlich noch folgende Dienstleistungen an:

- Installation der Software in Ihrem Call-Center
- Nutzer- und Administratorschulungen
- Anpassungen und Erweiterungen des Programms
- Erstellung von SQL-Skripten und Reportvorlagen
- Anpassung des Programms an eine vorhandene Telefonanlage
- Pflegevertrag (Update, bevorzugte Telefonhotline, Fernwartung)

Systemvoraussetzungen

Datenbank-Server

- Betriebssystem
 - Microsoft Windows 2000 Server
 - Microsoft Windows Server 2003
 - Microsoft Windows Server 2008
- Microsoft SQL-Server + entsprechende Anzahl von Arbeitsplatzlizenzen
- USB Anschluß für Lizenz-Dongle

Die Leistung von WINcontact 32 (max. Anzahl von Mandanten und Projekten etc.) wird nur von den Leistungsmerkmalen des verwendeten SQL-Servers (MSDE, MS SQL 2000 / 2005 / 2008) und der eingesetzten Hardware eingeschränkt.

Arbeitsplatz-PCs für Administration-Center und Clients

- Betriebssystem
 - Microsoft Windows 2000
 - Microsoft Windows XP Professional
 - Microsoft Windows Vista Business / Ultimate / Enterprise
 - Microsoft Windows 7 Professional / Ultimate
- MDAC ab V. 2.5
- MAPI fähiger E-Mail Client oder SMTP-Zugang für E-Mail Versand
- TAPI-Treiber oder VoIP-Zugang für automatische Wählfunktion (CTI)
- Bildschirmauflösung mind. 1024 x 768

Eine ausführliche Tour mit detaillierten Angaben zu den einzelnen Leistungsmerkmalen von WINcontact 32 finden Sie auch auf unserer Internetseite

www.wincontact.de