

# Power-Dialer für Callcenter im ASP-Modell

**D**ie Wettbewerbssituation im Markt fordert Unternehmen verstärkt zur direkten Kundenansprache heraus. Dies ist nicht nur für die Gewinnung von Neukunden wichtig, sondern entwickelt sich zugleich zu einem elementaren Baustein der Kundenbindung und dem Ausbau der Kundenbeziehung. Das Telefon nimmt dabei weiterhin eine herausragende Stellung ein. Durch die direkte Ansprache von bestehenden und potenziellen Kunden wird das Outbound-Geschäft in Zukunft eine ähnlich wichtige Bedeutung wie das Inbound-Geschäft erlangen.

Im Gegensatz zum Inbound-Geschäft sind technische Lösungen wie zum Beispiel Wahlhilfen (Outbound-Dialer) oder Kampagnen-Management-Software zur Unterstützung bei Outbound-Kampagnen noch nicht sehr weit verbreitet. Dies bedeutet, dass in einem Callcenter ohne Outbound-Dialer ein Agent im Schnitt nur circa 25 Minuten pro Stunde mit seiner Kerntätigkeit – dem Telefonieren – zubringt. Der Einsatz eines Outbound-Dialers trägt dazu bei, dass ein Mitarbeiter im Durchschnitt bis zu 75 Prozent seiner Arbeitszeit mit Kunden spricht. So lässt sich die Produktivität entscheidend steigern.

Viele Unternehmen scheuen jedoch gerade nach der Verabschiedung des neuen UWG-Gesetzes die hohen Investitionskosten und das damit verbundene Risiko. Für die Einrichtung eines Agentenarbeitsplatzes müssen zwischen 2.000 und 5.000 Euro veranschlagt werden. Eine kontinuierliche Auslastung sollte garantiert sein, damit sich die hohen Investitionen und die nicht unerheblichen Wartungskosten amortisieren. Die Wartungskosten betragen etwa 15-20 Prozent des Kaufpreises pro Jahr; die Mindestlaufzeit der Wartungsverträge ca. 3-5 Jahre.

## ASP-Lösung bringt Vorteile

Einen neuen Ansatz in dieser Frage bieten virtuelle ASP-Lösungen. Dabei wird der Outbound-Dialer nicht gekauft und vor Ort installiert, sondern bei einem Application-Serviceprovider nach dem Pay-per-Use-Prinzip gemietet. Der ASP-Provider betreibt die Lösung im Telefonnetz. Der Betrieb auf einer großen Plattform ermöglicht die Nutzung frei skalierbarer Kapazitäten: es wird zu jedem Zeitpunkt genau die Anzahl von Kanälen bereitgestellt, die tatsächlich benötigt wird. Darüber hinaus bestehen über ein Telefon und einen PC mit Internetzugang keine technischen Voraussetzungen im Callcenter, sodass Mitarbeiter standortunabhängig in die Bear-

Bild: 4Com



## Über 4Com

4Com GmbH ist ein führender Serviceprovider für Mehrwertdienste und Servicerrufnummern und bietet seinen Kunden individuelle und Standard-Lösungen rund um das Thema Inbound- & Outbound-Kommunikation im Callcenter nach dem ASP-Modell an. Kernprodukte sind z. B. neben dem *Virtual Power-Dialer* die virtuelle ACD, intelligente Routing-Dienste für Servicerrufnummern sowie Self-Services wie zum Beispiel automatisierte IVR-Kundenbefragungen.

beitung von Kampagnen einbezogen werden können. Durch minimale Einrichtungskosten und eine nutzungsbasierte Abrechnung ergibt sich kein Investitionsrisiko.

Somit wird ein Outbound-Dialer auch für Unternehmen attraktiv, die nur vereinzelt Kampagnen durchführen oder im Outbound-Geschäft einfach flexibel agieren möchten.

Die 4Com GmbH, Serviceprovider für Mehrwertdienste aus Hannover, bietet mit dem *Virtual Power-Dialer* eine Lösung, die auf Basis des beschriebenen ASP-Modells eine schnelle und komfortable Bearbeitung von Outbound-Kampagnen ermöglicht. Um den Dialer zu nutzen, wählen sich Agenten über das Telefonnetz in den Dienst ein. Die Kundendaten werden dem Agenten zur Bearbeitung über einen eigenen Web-Client angezeigt. Mehrere Kampagnen sind parallel möglich. Die Administration, das Monitoring und die Auswertung der Kampagnen erfolgt über einen individuellen Web-Account.

## Gesteigerte Effektivität

Holger Klewe, Leiter Marketing, Vertrieb und Produkte, 4Com GmbH: „Der Einsatz von Outbound-Dialern zur Kampagnen-Bearbeitung im Callcenter hat in den letzten Jahren erheblich zur Steigerung der Effektivität beigetragen. Durch die Realisierung eines Dialers nach dem Pay-per-Use-Prinzip direkt im Telefonnetz wird die Nutzung unabhängig davon, ob eine kontinuierliche Auslastung des Power-Dialers über das Jahr hinweg gewährleistet ist, sehr attraktiv und flexibel.“



Bild: 4Com

Der 4Com *Virtual Power-Dialer* sichert unseren Kunden bei Outbound-Kampagnen eine hohe Produktivität und größtmögliche Flexibilität bezüglich Kapazität und Laufzeit. Von Agenten und Administratoren wird besonders sein user-freundliches Handling hervorgehoben.“

Je nach Art der Aktion lassen sich verschiedene Anwahl-Modi nutzen: **Preview-Dialing, Power-Dialing oder Predictive-Dialing.** Im **Preview-Dialing** wird dem Mitarbeiter der Datensatz vor der Anwahl bereits angezeigt, wobei die Anwahl durch den Agenten initiiert wird (**manuelles Preview-Dialing**) oder automatisch startet (**automatisches Preview-Dialing**).

Einen Schritt weiter geht das **Power-Dialing**, bei dem für jeden Datensatz mehrere parallele Anwahlversuche pro freien Agenten gestartet werden. Mailboxen und Faxanschlüsse werden automatisch erkannt. Als Ergebnis lässt sich die reine Telefoniezeit zusätzlich steigern.

Das produktivste Anwahlverfahren stellt das **Predictive-Dialing** dar. Dieses Verfahren wird auch vorausschauendes Wählen genannt, weil es den zukünftigen Gesprächsbedarf intelligent prognostiziert. Die Grundlage für das intelligente Wählen bildet ein auf vergangenheitsbezogenen Daten basierender Algorithmus, der kontinuierlich mit dem aktuellen Live-Status abgeglichen wird. Dieses Dialing-Verfahren ist im 4Com-Dialer ab dem 3. Quartal ebenfalls ohne Aufpreis verfügbar.

Durch die Wahl des jeweils passenden Wahlverfahrens können Unternehmen jede Art von Kampagne bedarfsgerecht und flexibel abwickeln.

## Kontakt

4Com GmbH,  
Podbielskistraße 325, 30659 Hannover,  
Telefon: (0800) 48 88 999  
E-Mail: klewe@4Com.de  
www.4Com.de