

PASSIVES TELEFONMARKETING

Inbound

Werden Sie angerufen, weiß der Anrufer direkt, mit wem er sprechen will und was er von Ihnen möchte.

Um den Agenten hier optimal auf das Gespräch vorzubereiten, identifiziert AG-Tel Pro anhand der eingehenden Telefonnummer den Anrufer in der Marketingdatenbank AG-V.I.P., so dass sofort alle Kundendaten verfügbar sind. Damit wird der Service verbessert. Die Reaktionsgeschwindigkeit steigt.



Die Identifizierung der gerufenen Telefonnummer erfolgt in der Telefonie-Software AG-Tel Pro, indem die gewählte Nebenstelle oder MSN erkannt wird.

So erscheint z.B. bei Anwahl der Nebenstelle „20“ der Hinweis „Support“, bei „30“ „Einkauf“, bei „50“ „Messeaktion“. Die gerufene Nummer kann direkt mit einem Script gekoppelt werden, so dass bei „99“ der Leitfadens für das Gewinnspiel startet und bei „20“ das Supportscript anläuft.

Ideal ist dies z.B. bei einem zentralen Telefonempfang für mehrere Unternehmen. Der Telefonagent erhält direkt in AG-Tel Pro angezeigt, für welches

Unternehmen der Anruf bestimmt ist und kann sich sofort mit dem korrekten Firmennamen - unterstützt durch einen Leitfadens - melden.

Durch die Verbindung von Telefonie-Software, Datenbank und Telefon wird Telefonieren keine isolierte Aktion mehr. Die Wertschöpfungskette wird durchgängig, da Anfragen konkret abgearbeitet werden können, z.B. im Support.

FOLLOW UP

Über eine integrierte selbstdefinierbare Schallerliste können in Verbindung mit anderen Standardanwendungen Dokumente, Faxe oder Emails, z. B. für die Infozusendung, sofort erstellt werden.

Jetzt haben Sie viel gelesen. Erfahren Sie selbst, wie einfach die Software zu bedienen ist. Fordern Sie noch heute kostenlos und unverbindlich ihre netzwerkfähige 30-Tage-Vollversion zum Test an. Mit der Call-Center-Suite erhalten Sie ein voll-

ständiges Werkzeug für Direkt- und Telefonmarketing inkl. Importmodul, Gesprächsleitfadens, Supervisorplatz. Lizenzierung nur der aktiven Benutzer. Sprechen Sie mit uns! *Moham Grutzeck* (Geschäftsführer)



Grutzeck-Software GmbH
Landstraße 10
D 63454 Hanau
Telefon 06181/9701-0
Telefax 06181/9701-66

eMail: info@grutzeck.de
Internet: www.grutzeck.de



AAARONuba-DESIGN 06047-2625

AG CALL-CENTER-SUITE

...und
Telefonieren
macht
wieder
Spaß



DIE CALL-CENTER-SUITE

von Grutzeck-Software

Die Call-Center-Suite von Grutzeck-Software ist eine modular aufgebaute Telefonmarketinglösung und passt sich flexibel Ihren Anforderungen an.

Die Marketing-Datenbank AG-V.I.P. dient als Datenbehälter und deckt alle Anforderungen des Direktmarketings ab. Die Telefoniesoftware AG-Tel Pro ist das Bindeglied zwischen Telefon und PC und nutzt die TAPI-Schnittstelle.

Eine Erweiterung ist jederzeit möglich. Die folgende Übersicht zeigt einen kurzen Überblick über das gesamte AG-Produktspektrum.



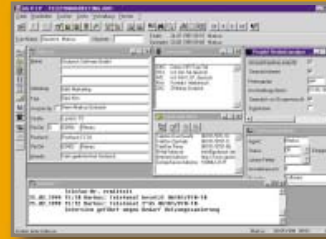
AKTIVES TELEFONMARKETING

Outbound

Neugenerierung von Interessenten, Marktforschung oder Adressqualifizierung. Im Folgenden möchte ich Ihnen einen beispielhaften Ablauf skizzieren:
 Unter aktivem Telefonmarketing versteht man das zielgerichtete Anrufen anderer Gesprächsteilnehmer, z.B. die Nachbetreuung von Messekontakten,



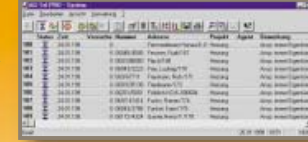
AG-PRODUKTE LASSEN SICH AUCH IDEAL IM DIREKT-MARKETING ODER ALS KUNDENINFORMATIONSSYSTEM EINSETZEN.



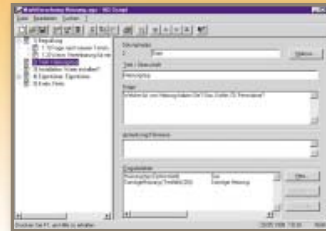
In der Marketingdatenbank AG-V.I.P. integrieren Sie unterschiedliche Datenquellen, z.B. die Daten Ihrer Auftraggeber, die eigene Datenbank zur Akquise neuer Kunden oder auch Fremddaten von Adressverlagen, Adress-CD's, ...
 Durch den phonetischen Dublettencheck wird gewährleistet, dass jede Adresse nur einmal vorkommt.

Umfangreiche Auswertungsmöglichkeiten erlauben ein differenziertes Selektieren der gewünschten Zielgruppe. Alle gefundenen Adressen können vom Supervisor in ein Projekt eingestellt und zur Abarbeitung terminiert werden. Diesem Projekt ordnet der Supervisor in AG-Tel Pro bestimmte Agenten zu, die Telefonate des Projektes gemeinsam im Team abarbeiten.

Bei Fälligkeit wählt AG-Tel Pro nach Kontrollabfrage im Powerdialingmodus die Adressen nach und nach automatisch an. Besetzte oder nicht erreichte Gesprächspartner werden automatisch für einen späteren Anwahlversuch zurückgestellt. Kommt eine Verbindung zustande, erscheint der interaktive Gesprächsliftdaten (AG-Script).



Scripteditor des Supervisors



Den Gesprächsliftdaten konzipiert der Supervisor. Dabei werden neben der eigentlichen Fragestellung Hilfstexte und Antwortmöglichkeiten für den Agenten vorgegeben. Diese Antworten können direkt zum Kundendatensatz in die Marketingdatenbank AG-V.I.P. zurückfließen. Alternativ kann das Ergebnis der Frage zunächst über ein Makro analysiert und dann als Wert in die Marketingdatenbank zurückfließen. Dadurch läßt sich z.B. bei bestimmten Antworten einfach ein Merkmal beim Kunden setzen: "Kein Interesse". Aus der Analyse der Antworten kann gleichfalls die nächste Frage abgeleitet werden. So können bei der Frage "Waren Sie mit der Reparatur zufrieden" und der Antwort "Ja" die nachfolgenden Fragen über die Gründe der Unzufriedenheit direkt übersprungen werden.

Script für den Agenten



Im linken Fenster sieht der Agent Informationen über den aktuellen Gesprächspartner. Diese Infos legt der Supervisor fest. Im mittleren linken Teil erscheint die Grobgliederung des Scripts zur Orientierung für den Agenten und darunter die bereits abgearbeiteten Fragen.



Nach Gesprächsende kann der Agent das gerade geführte Telefonat erneut terminieren (weil er z.B. den richtigen Ansprechpartner nicht erreicht hat), das nächste Telefonat anwählen lassen oder die Aktion unterbrechen. Der Supervisor kann jederzeit die gesamte Liste noch abzuarbeitender oder bereits erledigter Telefonate einsehen und bearbeiten. So ist der Supervisor über den Fortschritt des Projektes informiert.

Controlling

Nach Abarbeitung des Projektes durch die Agenten kann die Telefonietätigkeit für das Projekt oder die Agentenleistung direkt in AG-Tel Pro abgefragt werden: Neben Netto- und Bruttokontakten innerhalb einer festlegbaren Zeitspanne sehen Sie auch die kumulierte Nettogesprächsdauer. Bei jedem Kunden werden auf Wunsch in der Kontakthistorie automatisch Datum, Uhrzeit, Agent, Telefonat mit Status, wie z.B. Gesprächsdauer oder "besetzt", "Telefonat Fehler" sowie die angewählte Telefonnummer eingetragen.

Dadurch kann auch je Adresse dem Auftraggeber nachgewiesen werden, wie oft diese Adresse wann angerufen worden ist. Parallel wird die gesamte Telefonetätigkeit aller Agenten für alle Projekte oder auch Einzelgespräche in der Protokoll-Liste von AG-Tel Pro erfaßt. Diese Liste können Sie mit allen Feldern komplett exportieren. So lassen sich in Verbindung mit Ihrer Tabellenkalkulation individuelle Reports erzeugen. Alle in der Marketingdatenbank AG-V.I.P. hinterlegten qualitativen Informationen können in einer Statistik ausgewertet oder komplett in gängigen Dateiformaten für den Auftraggeber exportiert werden.

