

BüroWARE CRM premium Call-Center

BüroWARE CRM – Call-Center ermöglicht Mitarbeitern im Call-Center zielgerichtet die Inbound- und Outbound-Kommunikationsaufgaben zu bewältigen, bestehende Kunden besser zu betreuen und neue Kunden professionell zu gewinnen.

Verteilen Sie die Arbeit aktiv.

Der Adressmanager als zentraler Ausgangspunkt ermöglicht Wähllisten aus unterschiedlichen Datenquellen vorzubereiten und per Workflow gezielt an geeignete Call-Agenten zu verteilen.

Hohe Anwenderfreundlichkeit.

BüroWARE Call-Center ist intuitiv bedienbar und anwenderfreundlich. Hier fließt die Arbeitszeit in die Telefonate, nicht in die Bedienung der Software.

Individuell für jeden Anspruch.

BüroWARE Call-Center ist mit dem BüroWARE DESIGNER funktional erweiterbar.

Schnelle Themenerfassung

Vorkonfigurierbare Telefonleitfäden helfen insbesondere neuen Mitarbeitern mit komplexen Themen zurechtzukommen und schneller produktiv zu telefonieren.

Profifunktionen für Call-Profis.

Mit „Powerdialing“ und mit Hilfe konfigurierbarer Stichwortsysteme bietet BüroWARE erfahrenen Mitarbeitern ein Plus an Effizienz.

Bessere Datenqualität.

Die Dublettenprüfung mit Phonetikfunktionen findet doppelte Datensätze und hilft überflüssige Mehrfachanrufe zu vermeiden.

Leistung immer im Blick.

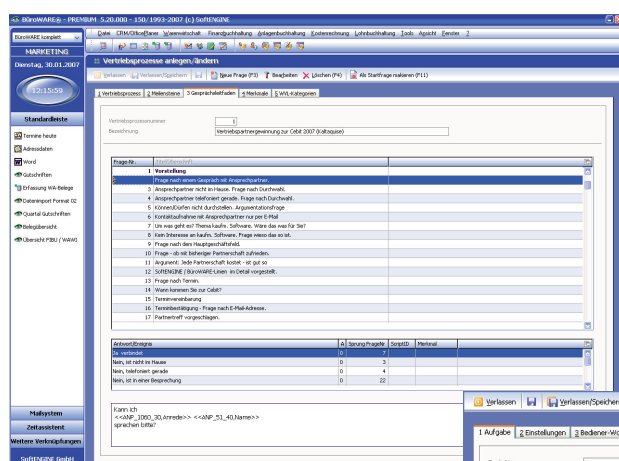
Geleistete Arbeiten auswerten, Basisdaten für eine Verprovisionierung zu ermitteln, dabei helfen die Systeme des Reportgenerators.

Wie und mit welcher Geschwindigkeit ein Anruf bearbeitet wird, entscheidet mit über das Image eines Unternehmens.

Wie und wieviele Neuinteresenten gewonnen und bestehende Kunden aktiv betreut werden, entscheidet mit über den Erfolg des Unternehmens. Bei diesen Aufgaben unterstützt Sie das BüroWARE Call-Center.

BüroWARE CRM - Call-Center verfügt über die erforderlichen Spezialwerkzeuge zur Abbildung der klassischen Call-Center-Aufgaben und ist eng in das BüroWARE Kampagnenmanagement eingebettet. Funktionen für Rechnungsstellung- und Kosten/Leistungsverrechnung werden über sorgfältig abgestimmte BüroWARE Produkte bereitgestellt.

Über den Gesprächsleitfaden ist der mögliche Gesprächs-ablauf mit möglichen Antwortvarianten vordefiniert.



Diese einzelnen mit Tasks untergliederbaren Phasen beinhalten die detaillierten Vertriebschritte und Tätigkeiten.

BüroWARE Call-Center ist eine ideale Lösung für Unternehmen, die intern einen Call-Center für Kundenbetreuung und -gewinnung aufbauen oder für Unternehmen, die auf den Betrieb eines Call-Centers spezialisiert sind.

Eine integrierte „Branchenlösung“

Mit BüroWARE Call-Center geben wir Unternehmen und Call-Center ein hochkomfortables Arbeits- und Steuerungsinstrument für die im in- oder outbound telefonierenden Mitarbeiter an die Hand.

Vor, während und nach dem Telefonat

BüroWARE Call-Center bietet Organisations- und Planungsfunktionalitäten für die Call-Centerleitung. Darüber hinaus werden alle wesentlichen Kernaufgaben rund um die Telefonatssteuerung unterstützt, Routinen für die projektbezogene Endkontrolle über Ergebnisse und Leistungen des Teams über das Reportsystem bereitgestellt und sind flexibel erweiterbar.

Profifunktionen für Call-Profis

Frei definierbare Gesprächsleitfäden und Kontaktbewertungen, freie Definition der Kriterien und Einzelschritte („Meilensteine für den Erfolg“), die im Telefonat zu erfassen und abzuarbeiten sind, dementsprechende Wiedervorlagefunktionen und zahlreiche weitere Komfortextras wie Powerdialing und eine Rufnummernidentifikation in Verbindung mit geeigneter Hardware machen das Telefonieren bedeutend effizienter.

Geprüft und für gut befunden

In Zusammenarbeit mit Call-Center-Experten wurde BüroWARE Call-Center auf maximale Praxistauglichkeit und den realen Bedarf in der Telefonarbeit entwickelt. Die Resonanz von Profiseite bestätigt Ergonomie und Praxistauglichkeit.“

Komplett kontra Insel

Im Rahmen einer Kampagne können die telefonierten Ergebnisse in einen Gesamtzusammenhang gebracht werden.

In BüroWARE Call-Center stehen alle Unternehmensdaten wie Adressen, Konditionen, Transaktionen, Kaufverhalten zur Akquise zur Verfügung.

Rationelle Workflows

Über den BüroWARE Workflow können vom Telefonarbeitsplatz weitere Arbeitsabläufe initiiert oder weiter deligiert werden. Beispielsweise Informationsversendung, Bestellannahme, Terminierung oder Direktfaktor.

Funktionen im Überblick:

- Datensätze aus verschiedenen Quellen zusammenführen, importieren, organisieren, verteilen und überprüfen.
- Abgleiche mit der bestehenden Datenbasis.
- Phonetische Dublettenprüfung.
- Stapel der zu telefonierenden Adressen für Call-Center Mitarbeiter organisieren und verteilen.
- Wiedervorlagen, Terminmanagement, Gesprächshistorie.
- Terminmanagement für Mitarbeiter
- TAPI Anwahl, Powerdialing, Anrufidentifizierung.
- Telefonleitfaden, Stichwortleitfaden.
- Workflows in Abhängigkeit des Gesprächsverlaufes.
- End-, Erfolgs- und Arbeitskontrolle.
- Meilensteine im Vertriebsprozess.

Vorteile durch die nahtlose Integration in die BüroWARE Produktfamilie.

- Die Call-Centeraktivitäten und -ergebnisse sind einbettbar in das Kampagnenmanagement und die ergänzenden Kommunikationskanäle von BüroWARE CRM.
- Nachgelagerte Auswertungssysteme, bereitgestellt über BüroWARE REPORT.
- Individual- und Workflowentwicklung durch Anschluss an den BüroWARE DESIGNER.
- Externe call-centertypische Leistungsabrechnung mit der BüroWARE WARENWIRTSCHAFT.
- Interne Leistungsverrechnung über BüroWARE KOSTENRECHNUNG.
- Weitere Kommunikationskanäle über BüroWARE eBILLING mit PDF und STAMPIT.
- Abrechnung der Call-Agenten.

Ergänzende Softwareprodukte und Hardware erlauben weitere Steigerungen bei Effizienz und Performance.

- OLAP und Dataming für höchste Ansprüche an die Datenanalyse.
- Integration von OFFICE - Produkten.
- SQL Server als Datenbasis möglich.
- Anbindung mobiler Geräte, CTI, TAPI Hardware, Faxserver.

SoftENGINE GmbH
Kaufmännische Softwarelösungen
Alte Bundesstraße 10/16
D-76846 Hauenstein/Pfalz
Telefon: 06392 9 95-0

www.softengine.de/callcenter