



***CallAdviser***

Die Software für das Callcenter

## Werbung und Marketing im Wandel

Durch ein permanentes Informationsangebot wird es immer schwieriger, eine bestimmte Zielgruppe zu erreichen, was zu steigenden Streuverlusten und höheren Kosten pro Kundenkontakt führt.

Um mit geänderten Rahmenbedingungen am Markt bestehen zu können, ist es wichtig, die Effizienz der Marketingkonzepte durch systematisches Vorgehen zu verbessern und neben den klassischen auch neue Werbemaßnahmen, wie Telefon- und Database-Marketing, in die Abläufe zu integrieren.

Der **CallAdviser** setzt hier an und bietet Ihnen Werkzeuge, um die einzelnen Prozesse effektiv und effizient zu unterstützen und so Ihren langfristigen Erfolg zu sichern.

Eine gute Voraussetzung für systematisches Telefonieren und dessen praxisorientierte Umsetzung ist eine Software, die mitdenkt.

Engagiertes und geschultes Personal einzusetzen, ist eine Frage der Planung. Motivationsfördernd kann hierbei eine Software sein, die die Schnittstelle zwischen dem Agenten und dem Computer bildet.

Das Konzept der intuitiven Gesprächsführung wird abgerundet durch einen unschlagbaren Preis...



## Zielsetzung:

- Optimierung der Telefonaktion
- Konsequente Erfolgskontrolle
- Optimale Wiedervorlage
- Senkung der Kontaktkosten
- Ergebnisse werden jederzeit protokolliert und sind auswertbar

## Selektion der Zielgruppe:

- Import der bestehenden Daten
- Import von neuen oder gekauften Adressen
- Dubletten-Prüfung
- Selektion der potenziellen Adressen

## Konzeption:

- Anlegen des Projektes
- Anlegen der Gesprächsleitfäden und der Einwandbehandlung
- Definition der Erfolge und Misserfolge
- Definition der Wiedervorlage
- Definition der zusätzlichen Informations-Datenfelder

## Durchführung der Aktion:

- Telefonische Bearbeitung der Adressen
- Brief-, Fax- und E-Mail-Versand
- Finetuning während eines Projektes möglich
- Tägliche Ergebnisübermittlung der Erfolge und Misserfolge

## Kontrolle und Analyse:

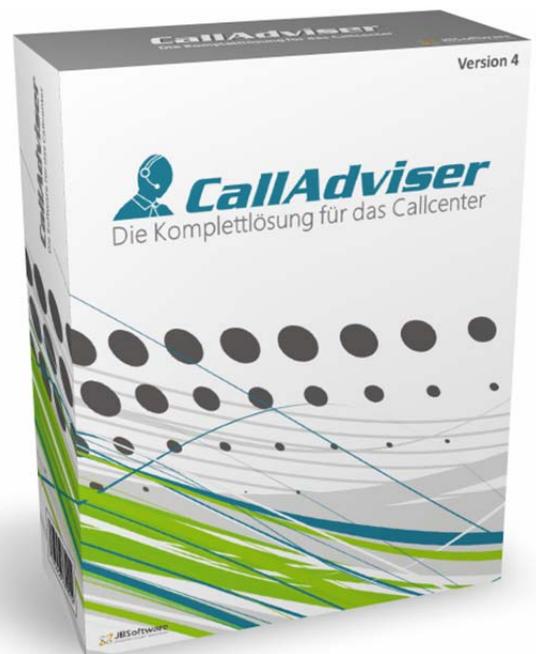
- Auswertung der Kosten
- Bewertung der Ergebnisse
- Anzahl der erreichten Adressen
- Anzahl der falschen Telefonnummern

# Die Umsetzung

**CallAdviser** ist von Beginn an klar und übersichtlich strukturiert.

Ohne Programmierkenntnisse ist er sofort einsatzbereit.

Selbst mehrstufige Projekte sind Dank globaler Datenbankstruktur einfach zu realisieren.



# Die Zielgruppe

**CallAdviser** ist grundsätzlich für alle Einsatzorte geeignet, an denen professionell telefoniert wird.

Dies können ebenso Inhouse-Callcenter sein, wie externe Callcenter-Dienstleister, aber auch Direkt-, Telemarketingunternehmen usw.

Die Größe des Unternehmens spielt dabei keine Rolle. Der **CallAdviser** eignet sich hervorragend für kleine, mittelständische Unternehmen; er ist aber auch in der Lage hochkomplexen Anforderungen in Großunternehmen gerecht zu werden.

**Systematisch,  
vielseitig  
und schnell...**

**CallAdviser** wurde bereits 1998 zeitgleich zur Entwicklung in einem Callcenter eingesetzt und somit ausführlich auf Praxiserfahrungen hin getestet und hat auch aus diesen Erfahrungen heraus einen Prozess ständiger Qualitätssteigerung erfahren.

Dabei wurden weit über 1 Mio. Adressen importiert, kleine wie auch große Projekte abgewickelt und stets war der **CallAdviser** für alle Aufgaben bestens prädestiniert.

Da der **CallAdviser** weder in der Anzahl der zu bearbeitenden Adressen, noch in der Anzahl der Projekte oder in der Anzahl der Fragestellungen begrenzt ist, können Sie kleine überschaubare Aktionen mit wenigen hundert Adressen genauso professionell abwickeln, wie auch Aktionen mit zehntausend oder hunderttausenden von Adressen.



# Die Highlights

## :: Im- und Export in diversen Dateiformaten

Unterstützt werden alle gängigen Dateiformate. Dazu gehören z. B. Formate wie CSV, Tab-Delimited, Microsoft Excel, Microsoft Access und Microsoft Word.

## :: Wiedervorlagesystem per Mausklick

Unverzichtbar für jede gelungene Telemarketingaktion ist ein ausgereiftes Wiedervorlagesystem, welches automatisch und prioritätsbezogen die Teleagents erinnert.

## :: Anrufliste auf einen Blick (History-Scripting)

Auf einen Blick sehen Sie, welcher Teleagent die Adresse wie oft „angefasst“ hat und um welche Art von Wiedervorlage es sich handelt.

## :: Individuell hinterlegbare Dokumente

Stellen Sie technische Dokumentationen zur Verfügung, Gebrauchsanweisungen, Gesprächsleitfäden, Argumentationshilfen, Einwandbehandlungen usw.

## :: Diagramme anhand statistischen Zahlenmaterials

Sie haben die Möglichkeit, sich mit einem Mausklick Kuchen- oder Säulendiagramme anzufertigen, sei es projektbezogen oder bezogen auf den jeweiligen Teleagent.

## :: Anzeige der reinen Gesprächsdauer

Gerade in einer Zeit ständig zunehmender Lohnnebenkosten ist es wichtig, ein Controlling-Tool zur Verfügung zu haben, das auch den „Faktor Mensch“ berücksichtigt.

## :: Adresszuordnung für Anschlussprojekte

Ordnen Sie die Adresse einfach mit einem Mausklick einem Folgeprojekt zu. So kann ein Teil der Teleagents z. B. Adressqualifizierung betreiben, während der andere Teil bereits ausgesandter Mailings nachfasst.

## :: Automatische Erstellung eines Teleagent-Protokolls

Anrufzeit, Gesprächsdauer, angerufene Adresse, Ergebnis des Telefonats usw. - alle wesentlichen Ergebnisse, die ein Teleagent liefert, werden automatisch protokolliert.

## :: Definierbarer Datenzugriff für alle Mitarbeiter – auch fürs Home-Office

Vergeben Sie individuell die Rechte der einzelnen Benutzergruppen. Damit ist der autorisierte Datenzugriff gewährleistet. Dies gilt ebenfalls für externe Mitarbeiter.

## Es kann so einfach sein!

Die Kommunikation zur **CallAdviser**-Datenbank erfolgt über das bewährte Client-/Server Verfahren. Mit anderen Worten, ein "ganz normales" Windows-Netzwerk wird benötigt.

**CallAdviser** ist in seiner Systemanforderung sehr bescheiden.

Als Betriebssystem unterstützt **CallAdviser** 2000 / XP / Vista / Windows 7 oder höher. Auf einem PC muss Microsoft SQL-Server installiert sein. Dies kann auch der kostenlos mitgelieferte Microsoft SQL-Server Express sein, welcher für mehr als 50 Arbeitsplätze bestens geeignet ist.

## Home-Office? Kein Problem!

Besuchen Sie unsere Webseite für eine ausführliche Installationsanleitung. So können Ihre Agents auch vom Home-Office aus tätig werden. Einer Echtzeitauswertung im Call-center steht diesem nichts im Wege.

**CallAdviser** ist für den VPN-Zugriff optimiert. Natürlich ebenfalls ohne Aufpreis.

Einige Hersteller bieten gerne "modulare" Konzepte an.

Viele benötigte Funktionen sind so in unterschiedliche Module zerstückelt.

Programme werden zu einem undurchschaubaren und komplexen Anwenderpaket...

**CallAdviser** ist hingegen ein Komplettpaket. So ist z. B. auch die TAPI-Schnittstelle bereits implementiert.

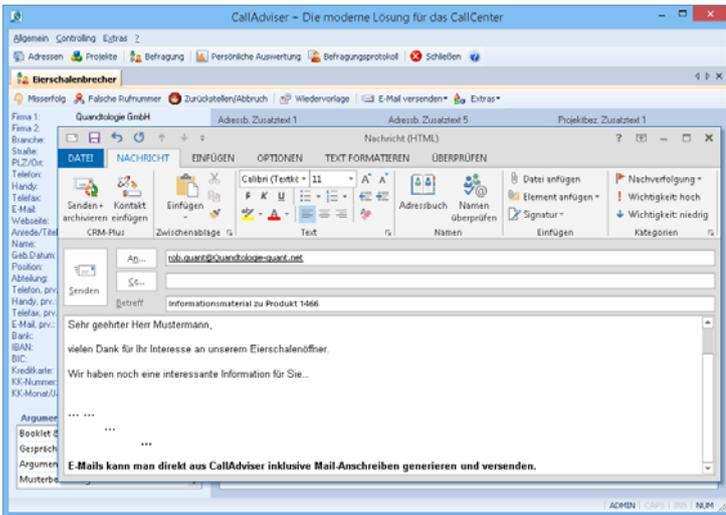
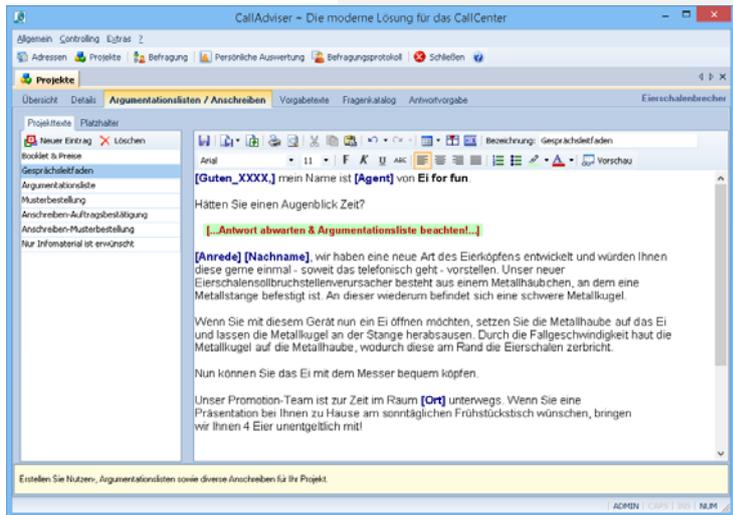
Jede TAPI-fähige TK kann verwendet werden. Bei der Kommunikation über eine TK-Anlage erfolgt der Zugriff mit Hilfe der industriell standardisierten TAPI-Schnittstelle.



# Einfache Bedienung

Nutzen- und Argumentationslisten bequem anlegen.

Diverse Assistenten helfen Schritt für Schritt in nur wenigen Minuten zum fertigen Projekt.



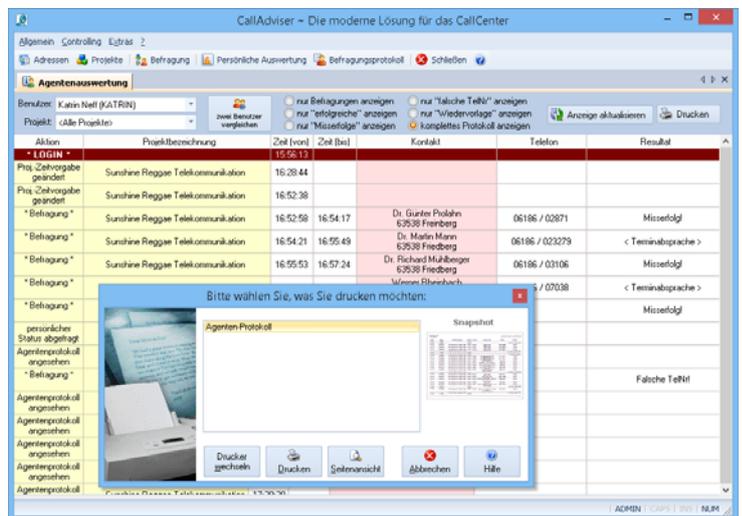
Telefonieren, Mailen, Faxen und Drucken – doch der Agent muss seine Befragungsmaske nicht verlassen.

Senden Sie zum Beispiel dem Kunden unverzüglich eine Auftragsbestätigung oder legen Sie den Kontakt mit nur einem Mausklick auf Wiedervorlage.

Alles unter Kontrolle!

Sie sehen wann welcher Agent welche Aufgabe mit welchem Resultat erledigte.

Diese Informationen kann der Teamleader in Echtzeit auswerten.



*In nur 15 Minuten  
ready  
to  
call*



In nur **15 Minuten** Einarbeitung ist der Agent bereit für die erste Telemarketing-Aktion.

Das praxiserprobte Prinzip des **CallAdviser** bietet dem Agent alle Funktionen übersichtlich auf einen Blick.

Telefonieren, Mailen, Faxen und Drucken aber dennoch nicht den Überblick verlieren. Das bietet Ihnen nur der **CallAdviser**.

Das glauben Sie nicht?

Dann **testen** Sie es!

**30 Tage** kostenlos

und **unverbindlich...**

[www.JBSoftware.de](http://www.JBSoftware.de)

**CallAdviser**

**CallAdviser** ist ein Produkt der JBSoftware Unternehmensgruppe

Internet: [www.JBSoftware.de](http://www.JBSoftware.de)  
E-Mail: [info@JBSoftware.de](mailto:info@JBSoftware.de)  
Tel: +49 (0)6106 62 999-80  
Fax: +49 (0)6106 62 999-90

