



## Damit kein Kundenkontakt verloren geht!

## Erfolgreiches Rückrufmanagement mit TS CallBack

**Ideal wäre es, wenn ein Kunde sofort oder nach sehr geringer Wartezeit einen kompetenten Gesprächspartner am Apparat hätte. Leider lässt sich das nicht immer realisieren. Besonders in Stoßzeiten kann es passieren, dass die Telefone aller Mitarbeiter belegt sind und der Kunde nicht durchkommt. Für diese Situation haben wir eine Lösung, mit der Sie Ihrem Kunden Entgegenkommen zeigen: Rufen Sie ihn doch einfach zurück!**

### Die Lösung

Die Windows basierte Software **TS CallBack** ermöglicht dem Unternehmen komfortabel Rückrufe bei Kunden, die mit ihren Anrufen nicht durchgekommen sind. Legt der Anrufer auf, sehen die Mitarbeiter im Service-Center, welche Kunden bzw. welche Rufnummern das Unternehmen vergeblich erreichen wollten. Die Mitarbeiter können – sobald sie frei sind – automatisch vom Bildschirm aus einen Rückruf initiieren. So geht kaum ein Kunde verloren. Der unerwartete Service bringt dem Unternehmen bei seinen Kunden garantiert Pluspunkte und die Agenten können verkehrsarme Zeiten gezielt zur Kundengewinnung oder Erhöhung des Servicelevels nutzen.

### Der Nutzen

- **TS CallBack** erhöht die Service-Qualität des Unternehmens.

Die Zufriedenheit der Kunden steigt.

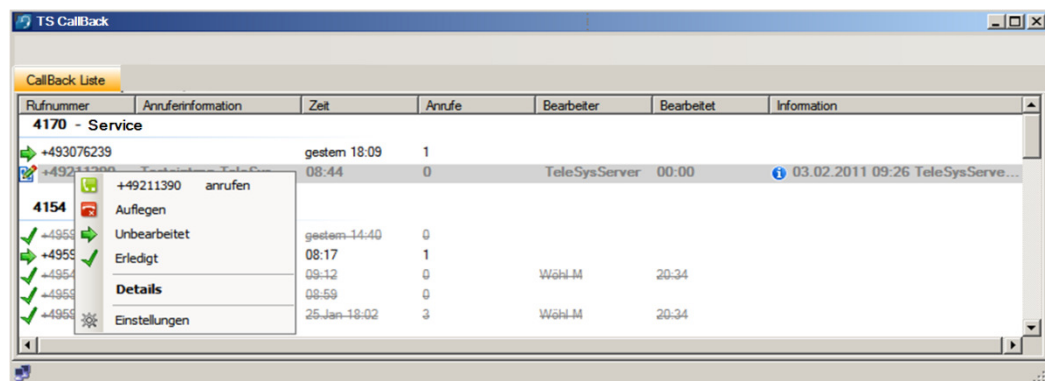
- Kein Anruf und kein Kundenkontakt geht verloren.

So lassen sich die Umsatzchancen erhöhen.

- Die Kunden sparen Zeit und Gebühren.

Sie haben aufgrund eines möglichen Besetzttons nicht das Gefühl, dass im Unternehmen keiner an das Telefon geht.

- Verbesserte Auslastung von Mitarbeitern in verkehrsarmen Zeiten.
- Der vom Mitarbeiter am Bildschirm initiierte Rückruf erhöht die Effizienz der Mitarbeiter.
- Eine Oberfläche für die Mitarbeiter zur Rückrufbearbeitung inklusive Mailboxinformationen.





## Der Leistungsumfang

- Nicht erfolgreiche Anrufversuche von Kunden werden anhand der Rufnummer protokolliert.
- Die anstehenden Rückrufe werden pro Gruppe nach chronologischer Reihenfolge sortiert im TS CallBack angezeigt. Durch einstellbare Schwellwerte können die Einträge in der Rückrufliste reduziert werden.
- Die angezeigten Gruppen lassen sich für jeden Arbeitsplatz individuell festlegen. Mitarbeiter erhalten Einblick in die aufgelaufene Rückrufliste und können sofort aktiv werden.
- Ruft ein Kunde mehrmals am Tag an, ist dies sofort ersichtlich. Wird dabei ein vorab definierter Schwellenwert überschritten, ist der Eintrag farblich gekennzeichnet.
- Optional können Kunden über die Rufnummer und eine Telefonbuch CD/Datenbankverknüpfung identifiziert werden, um z.B. wichtige Kunden im Rückruf zu bevorzugen.
- Kommt ein Kunde bei seinem späteren Versuch direkt durch, wird sein früherer Anruf aus der Rückrufliste genommen.
- Der Rückruf kann bei einer CTI Anbindung direkt aus dem PC gestartet werden. Kein Eintippen und Vertippen mehr.
- Befindet sich ein Gespräch in der Bearbeitung durch einen Agenten, wird es farblich in der Liste dargestellt, um eine mehrfache Bearbeitung zu vermeiden.
- Wurde ein Rückruf erfolgreich abgeschlossen und markiert, verschwindet die Nummer von den Bildschirmen aller eingebundenen Gruppenmitglieder.
- Protokollierung der Anzahl oder vollständige Bearbeitung einzelner Voicemail-Nachrichten im TS Call Back. Einsatz zur Überwachung von z.B. Überlauf Mailboxen einer ACD.

## Die Technik

- Client Server Software, terminalserverfähig.
- Unterstützte Systeme: Alcatel Lucent Omni PCX Enterprise CCD Release 8/9  
Voxtron Agentel V6.1.
- CTI: Alcatel Lucent OXE CTI u. TAPI Schnittstelle für Rückrufe aus dem PC. Alternativ kann die CCTI Schnittstelle verwendet werden. Voxtron Agentel Client SDK.
- Voicemail-Überwachung: Alcatel Lucent 4645/35, IMAP Schnittstelle.  
Voxtron Agentel V6.1

**Sprechen Sie mit uns!**