

Media Connect Kommunikation

Digisoft Telescript - Die Callcenterlösung



Digisoft Computers

Als einziger deutscher Handelspartner von Digisoft Computer Inc. bieten wir Ihnen eine der führenden Softwarelösungen für Callcenteraktivitäten an, Telescript von Digisoft.

Mit Telescript ist eine Callcenter Management Software entstanden, mit der ein Callcenter auf ein deutlich leistungsfähigeres Niveau geführt werden kann. Telescript erhöht die Leistungsfähigkeit des Callcenters und dessen Effektivität, unabhängig davon, ob es sich um eingehende (Inbound) oder ausgehende (Outbound) Telefonate handelt. Mehrere tausend Benutzer weltweit bauen auf Telescript in den unterschiedlichsten Branchen, wie z.B.: Vertrieb, Marktforschung, Telemarketing oder direktes Marketing.

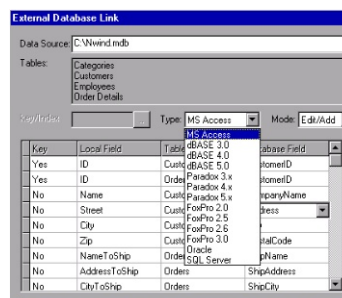
Eine Auswahl der folgenden Aspekte, die für die Qualität von Telescript sprechen, haben wir für Sie zusammengefasst:

Allgemeines

- Telescript zeichnet sich durch eine einfache Handhabung aus. Sie benötigen daher keinen EDV-Spezialisten oder gelernten Informatiker, was z.B. die Administration von Telescript betrifft. Der Administrator kann bequem von seinem Arbeitsplatz aus bestimmen, welcher Agent wann wie lange an welchem Projekt arbeitet. Dadurch haben Sie die Möglichkeit, parallel an verschiedenen Projekten gleichzeitig zu arbeiten.
- Aber auch die Bedienung der einzelnen Arbeitsplätze ist eigentlich ein Kinderspiel: Egal ob es sich um eingehende oder ausgehende Telefonate handelt, der gesamte Gesprächsablauf kann von Telescript geführt werden. Der Agent kann sich daher voll und ganz auf das eigentliche Verkaufsgespräch konzentrieren.

Datenbankverknüpfungen

Telescript zeichnet sich hauptsächlich durch sein spezielles Datenbankdesign aus. Sie haben die Möglichkeit Ihre Kundendaten effektiv in Ihre verschiedenen Projekte einzubeziehen. Dies geschieht prinzipiell über eine Anbindung an eine ODBC-fähige Datenbankquelle (Access, SQL Server, Oracle etc.).



Reporting

Mit den integrierten Reports, die Sie jederzeit z.B. mit Crystal Reports erweitern können, besitzen Sie ein Werkzeug um herauszufinden, wie effektiv jeder einzelne Ihrer Mitarbeiter arbeitet, um somit nicht nur Arbeitsabläufe zu kontrollieren, sondern Ihre Arbeitsprozesse zu optimieren. Echtzeitreports von Telescript werden aktualisiert während Sie arbeiten. Auf dem Monitor sehen Sie alle Informationen über Mitarbeiter, Vertriebsergebnis, Beschwerdeanteil, Reaktionsdauer usw. Sie können selbst kritische Werte definieren, die gemäß Ihren Wünschen farbig, als Graph oder Diagramm dargestellt werden.

MEDIA Kommunikation

Telescript

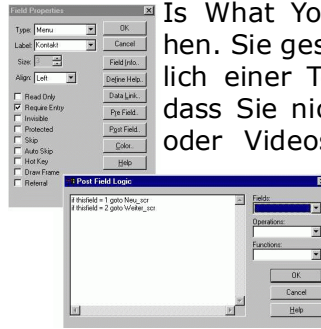
- Allgemeines
- Datenbankverknüpfungen
- Reporting
- Scripting
- Outbound
- Inbound
- So finden Sie uns

MEDIA Kommunikation

- Scripting
- Outbound
- Inbound
- So finden Sie uns

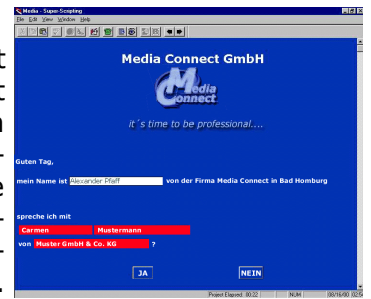
Scripting

Das eigentliche Kernstück der Software ist das Scripting. Sie haben die Möglichkeit mit einem speziell integrierten Editor im Handumdrehen einfache Skripte zu erstellen, die auf dem WYSIWYG (What You See



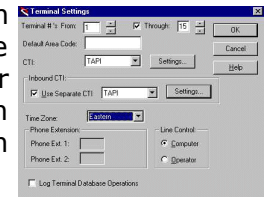
Is What You Get) Prinzip beruhen. Sie gestalten Ihr Skript ähnlich einer Textverarbeitung, d.h.

das Sie nicht nur bequem Ihr Logo, sondern auch Bilder oder Videos in das Skript einbinden können. Einfache Befehle ermöglichen es Ihnen Felder unterschiedlicher Art (Menü, Buttons, Datenbankfelder, Schaltflächen) innerhalb des Skriptes so zu konfigurieren, dass der Ablauf des gesamten Skriptes über diese Felder von Seite zu Seite fortlaufend geregelt wird.



Outbound

Nehmen wir an, Sie versuchen einen neuen Absatzmarkt für ein Produkt zu erschließen. Mit Telescript können Ihre Mitarbeiter, egal ob Vertriebsmitarbeiter, Marktforscher oder Kaufleute Kundendatensätze abtelefonieren und somit die gewünschten Information bereitstellen. Ihre Mitarbeiter werden sowohl automatisch durch das komplette Telefonat (z.B. automatischer Verbindungsaufbau über TAPI) als auch durch das Skript geführt und wissen so genau welche Fragen sie stellen müssen, welche Termine frei sind, oder welches Produkt sich verkaufsfertig auf Lager befindet. Nach dem Telefonat werden die Antworten für die weitere Arbeit gespeichert. Ein Brief, ein Telefax, eine Rechnung oder eine Auftragsbestätigung können sofort angezeigt oder verschickt werden. Dadurch kann z.B. ein Verkaufsgespräch sofort abgeschlossen bzw. ein Termin bestätigt werden.

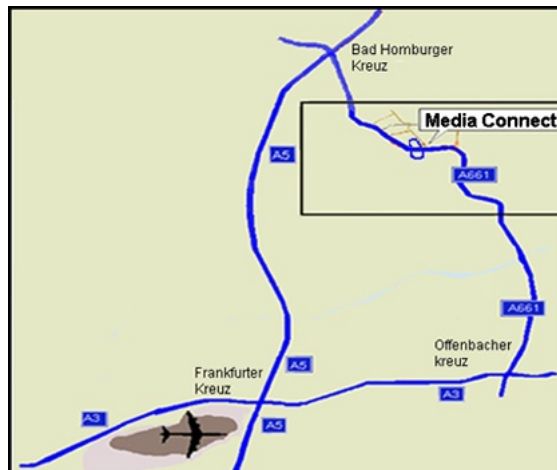


Inbound

Telescript kann so konfiguriert werden, dass aufgrund der von außen gewählten Rufnummer automatisch das dazugehörige Projekt komplett auf dem Client gestartet wird. Ähnlich wie bei Outbound werden auch hier alle wichtigen Arbeitsprozesse vollautomatisch von Telescript übernommen, d.h. Ihre Mitarbeiter werden auch hier durch das Telefonat und das Skript geführt, ohne unbedingt hochwertige EDV-Kenntnis zu benötigen.

So finden Sie uns

Profitieren Sie von unserer Erfahrung und modernster IT-Technologie. Rufen Sie uns an und vereinbaren Sie ein persönliches Beratungsgespräch. Unsere Experten helfen Ihnen gerne weiter.



Media Connect GmbH
August-Schanz-Str. 46
60433 Frankfurt am Main

Phone
+49-(0)69-954170- 0
Fax
+49-(0)69-954170-77
Web
www.media-connect.de
Mail
info@media-connect.de