

# Alvaria CX Suite™: Outbound

## Steigern Sie die Produktivität Ihrer Outbound-Kampagnen

**Nutzen Sie die Möglichkeit, die Produktivität und Effektivität Ihrer Outbound-Kampagnen zu verbessern. Ganz gleich, ob Ihre Kampagnenziele Kundenakquise, Inkasso, Wachstum, Kundenbindung oder etwas anderes sind, wir können Ihnen helfen, Ihre Ziele schnell und effizient zu erreichen.**

Alvaria Outbound automatisiert, organisiert und verwaltet Ihre Telefon- und Multichannel-Kampagnen und -Ressourcen und ermöglicht es Ihnen, Ihre Produktivität zu steigern und Ihr Outbound-Volumen zu erhöhen. Der Alvaria Outbound Predictive Dialer und Contact Manager ist eine voll ausgestattete Lösung für Outbound-Kontakte, die Anrufmanagement, Listensteuerung und Workflow-Management mit einer integrierten robusten, industrietauglichen Datenbank bietet. Unsere Software für das Kontaktmanagement umfasst komplettes Reporting, Monitoring und Supervisionssteuerung, die Ihnen hilft, Echtzeit-Vorgänge einzusehen und Ihre Abläufe effektiver zu verwalten.

### Systemzuverlässigkeit und Erkenntnisse

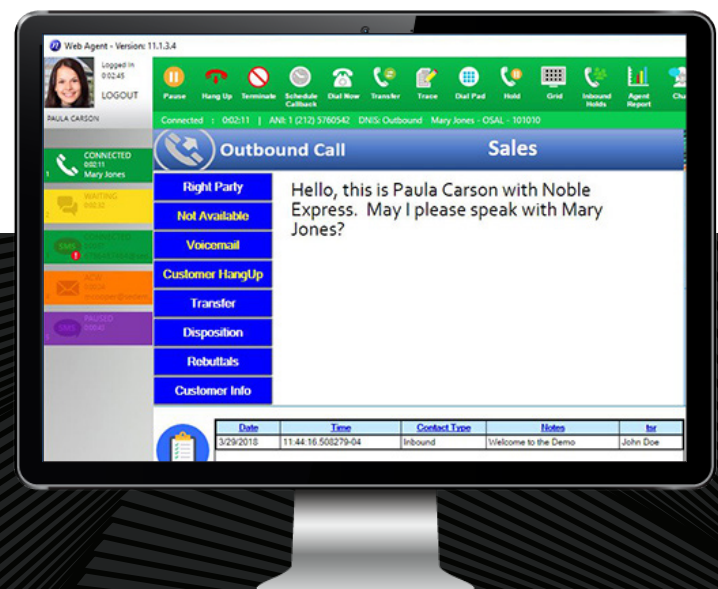
Die Zuverlässigkeit und der Support von Alvaria sorgen dafür, dass Ihr Center rund um die Uhr betriebsbereit ist. Die Kundendaten werden in einer robusten, industrietauglichen Datenbank erfasst und gespeichert, die Ihnen die Informationen und Inhalte liefert, die Sie für Ihre Kundenkontakt-Programme benötigen. On-Line Transaction Processing (OLTP) aktualisiert die Datenbank in Echtzeit für eine effiziente Programmverwaltung. Eingebaute, automatische Systemprüfungen und ein reaktionsschneller Support sorgen für eine proaktive Problemlösung und reduzieren die Ausfallzeiten bei Wartungsangelegenheiten.

### Maßgeschneiderte Lösung für Ihre Geschäftsanforderungen

Die Alvaria-Lösung ist kundenspezifisch konfiguriert und so konzipiert, dass sie den täglichen Anforderungen Ihres Betriebs gerecht wird. So können Sie Ereignisse verwalten und sich schnell an die dynamischen und sich ständig ändernden Anforderungen Ihres Call Centers anpassen. Mit einer Vielzahl von Lösungserweiterungen kann die Predictive-Dialing-Lösung um Inbound- und gemischte („Blended“) Programme erweitert werden, mit zusätzlichen Tools für IVR, digitale Aufzeichnung, Messaging, E-Mail- und Web-Funktionen, Zahlungsverarbeitung und mehr.

### Verbessern Sie Qualität und Genauigkeit

Monitoring-Funktionen ermöglichen Ihnen die übergeordnete Steuerung und Beobachtung der Agenten, um Qualität und Genauigkeit zu gewährleisten. Zu den in unserer Plattform enthaltenen Funktionen gehören unter anderem das Screening von Besetzt-/Trenn-/Keine-Antwort-Zeichen, eine Anrufbeantworter-Erkennung mit 98%iger Genauigkeit, SIT-Ton-Erkennung und „Telezapper“-Prüfung. Mit Alvaria eliminieren Sie manuelle Wählfehler, bieten Ihren Anrufern sofortigen und persönlichen Service und schaffen ein wirklich effizientes Call Center.



## VERTRAUEN SIE DEN EXPERTEN EINE UMFASSENDE OUTBOUND-LÖSUNG.

Bei unserer Outbound-Plattform handelt es sich um ein voll ausgestattetes Contact Center Center-Tool zur Automatisierung, Organisation und Verwaltung Ihrer Outbound-Kampagnen und Ressourcen, damit Sie die Produktivität steigern und die Effizienz verbessern können.

## Compliance Tools

Alvaria bietet ein komplettes Tool-Set, das Contact Centern dabei hilft, Branchenvorschriften einzuhalten. Leistungsmerkmale wie Zeitzonekontrollen, Abbruchquoten, Verwaltung von "Do Not Call"-Listen mit Echtzeit-Screening, ANI-Broadcasting, Verwaltung von drahtlosen Wählvorgängen und Einwilligungen sowie umfassende Reporting-Funktionen erleichtern die Einhaltung gesetzlicher Vorschriften, sodass Sie kostspielige Geldstrafen vermeiden können.

## HAUPTMERKMALE

- Intuitive Desktop Builder-Tools erstellen neue Skripte schnell und einfach ohne aufwändige Programmierung
- Flexible Desktops mit Point-and-Click-Navigation und einfachem Zugriff auf Anruf-Tools, die nach Kampagnen zugeordnet werden können
- Erkennung von Voice, Besetztzeichen, Verbindungstrennung & keine Antwort, Anrufbeantworter, Erkennung mit Möglichkeit, automatisch eine Nachricht zu hinterlassen
- Erkennung von Besetztzeichen, Verbindungstrennung & keine Antwort
- Variabler Anrufrhythmus: 8 benutzerdefinierte Methoden
- Rückholung abgebrochener Anrufe
- Datenbank mit automatischen Bildschirmanzeigen
- Verwaltung von mehr als 1.000 Outbound-Gruppen gleichzeitig
- Konferenzgespräche: bis zu drei Leitungen, plus Gesprächsaufzeichnung
- Interne und externe Anrufweiterleitung
- Agenten-Rückrufplanung
- Bewegliche Agenten- & Manager-Plätze
- Remote Agenten
- Multisite-Vernetzung
- Automatisch geplante Listenwahl
- Mehrere Leitungen pro Agent
- Sprachdialogsystem (IVR)
- Agent Monitoring & Coaching: Side-by-side und Remote; Mithör-, Coach- und Eingriffsmodus mit Station Mirroring
- Echtzeit-Reporting und Benachrichtigung über Ausnahmen: Agenten, Gruppen, Listen und Kampagnen
- Verwaltung von "Nicht-anrufen"-Listen (DNC), Steuerung von Zeitzonen & Anrufzeiten, Wireless Dialing Management
- Erfassung der Agentenarbeitszeit für die Gehaltsabrechnung
- Automatische Systemdiagnose
- Integration von Switches von Drittanbietern
- Multichannel-Kontaktmanagement: Verwaltung von Sprache, E-Mail-, SMS- und Web-Kontakten in einer Warteschlange (E-Mail, SMS & Web erfordern zusätzliche Software)

„Nach der Einführung der Alvaria-Lösung konnten wir eine Produktivitätssteigerung von 250 bis 300 % verzeichnen, und Projekte, die früher einen Monat brauchten, sind jetzt in etwa einer Woche abgeschlossen. Alvaria ist den anderen Produkten auf dem Markt weit überlegen. Im Hinblick auf die Vorteile, die wir haben, ist es einfach unkomplizierter, schneller und kosteneffizienter.“

### Über Alvaria™

Alvaria unterstützt Unternehmen bei der effizienten Verwaltung und Einbindung der modernen Belegschaft, sowie der konformen Kommunikation mit Kunden und Interessenten. Unsere offene, innovative Multi-Plattform wurde speziell für zwei Kernkompetenzen entwickelt: eine funktionsreiche, intuitive und intelligente Workforce Engagement Management-Plattform und eine proaktive Multichannel-Plattform für die regelkonforme Kundenansprache. Alvaria, das Produkt der Fusion von Weltmarktführern - Aspect Software und Noble Systems - feiert stolz sein 50-jähriges Bestehen in der Neugestaltung der Kunden- und Mitarbeitererfahrung. ALVARIA. Reshaping Customer Experience™.