



authensis Whitepaper - Weitblick & Richtung

AUTHENSIS

ACHAT DIALER...

... für die Marktforschung

EXPOSEE

Dialer für die Marktforschung haben spezielle Anforderungen zu erfüllen – sei es die Skalierung für z.B. länderübergreifende Studien oder die Compliance z.B. bezüglich der ADM Richtlinien...

Klaus-J. Zschaage

Architektur

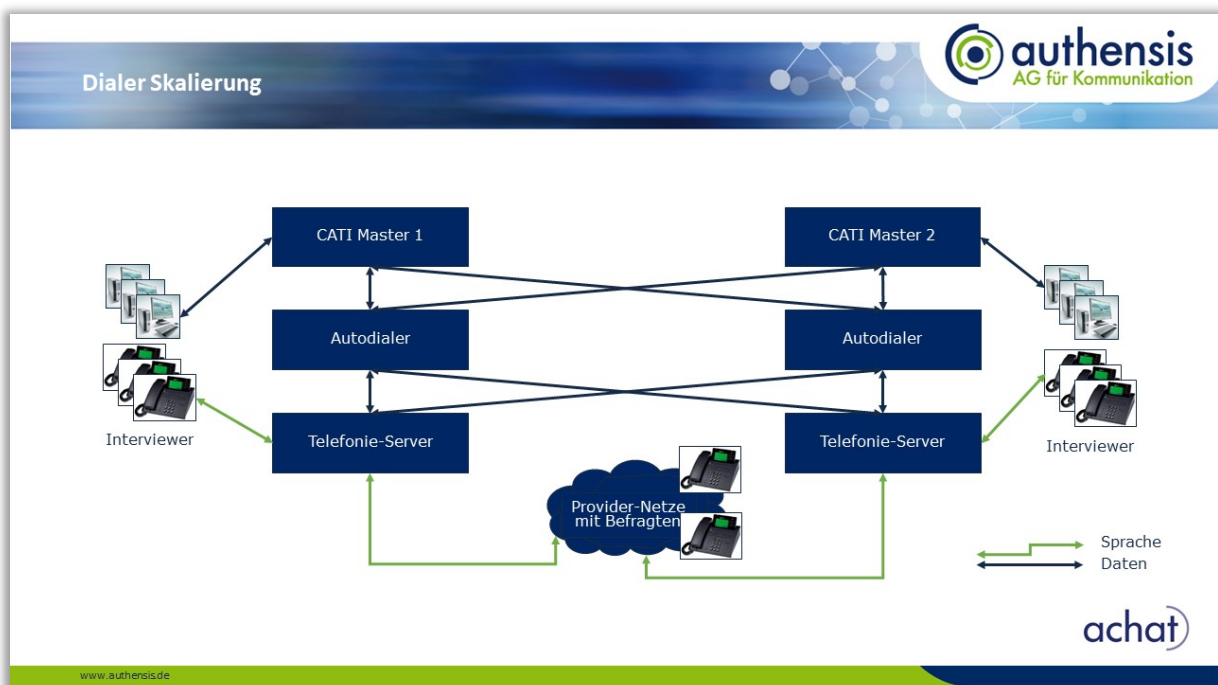
Ein einzelner Dialer hat Schnittstellen zu

- CATI-Systemen (z.B. Ingress KeyIngress, NIPO Odin, Confirmit Horizons, GESS GESS.Cati, GESS GESS.WebCati, Unicom Intelligence aka IBM SPSS Data Collection, Quantime Quancept – weitere je nach Bedarf)
- Interviewer-Plätzen (angeschlossen über VoIP, ISDN, TK-Anlage oder direktes Kabel)
- Provider-Netzwerken zum Erreichen der Befragten (SIP-Trunk, ISDN, US-ISDN, GSM bei Bedarf)

Dialer-Lösungen bestehen aus beliebig vielen Autodialern für die Logik und Telefonie-Servern für die Telefonie-Physik. Autodialer und Telefonieserver können im Betrieb zusammengeschaltet werden.

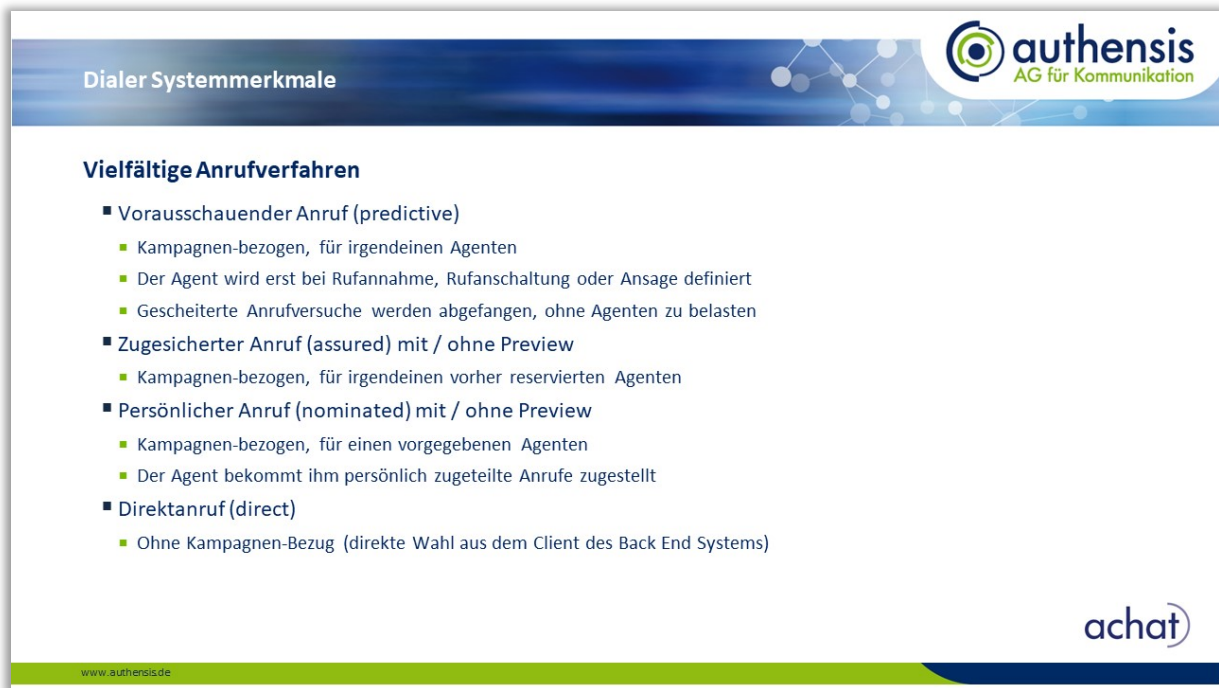
Vielfältige Lösungsarchitekturen sind dadurch möglich:

- Mehrere CATI-Server (auch im Mischbetrieb) an einem Autodialer
- Netze aus Autodialern und Telefonie-Servern
- Vollständig virtualisierbar (sofern VoIP)
- On Premise oder aus der Public Cloud
- Hinzu- / Wegschalten von Interviewer-Kapazität - durch den Supervisor im laufenden Betrieb



Dialing Algorithmen

Der authensis ACHAT Dialer bietet folgende Algorithmen für den Gesprächsaufbau.



Dialer Systemmerkmale

Vielfältige Anrufverfahren

- **Vorausschauender Anruf (predictive)**
 - Kampagnen-bezogen, für irgendeinen Agenten
 - Der Agent wird erst bei Rufannahme, Rufanschaltung oder Ansage definiert
 - Gescheiterte Anrufversuche werden abgefangen, ohne Agenten zu belasten
- **Zugesicherter Anruf (assured) mit / ohne Preview**
 - Kampagnen-bezogen, für irgendeinen vorher reservierten Agenten
- **Persönlicher Anruf (nominated) mit / ohne Preview**
 - Kampagnen-bezogen, für einen vorgegebenen Agenten
 - Der Agent bekommt ihm persönlich zugeteilte Anrufe zugestellt
- **Direktanruf (direct)**
 - Ohne Kampagnen-Bezug (direkte Wahl aus dem Client des Back End Systems)

achat

www.authensis.de

Funktionen während Gespräch

Während eines Gesprächs zwischen Interviewer und Befragtem stehen viele Funktionen zur Verfügung.



Richtlinien und Parametersätze

Richtlinien

- Richtlinien sind eine Menge von Parametern mit deren zugelassenen Wertebereichen (z.B. „maximale Rufdauer zwischen 20 und 50 Sekunden“). Richtlinien können Studien zugewiesen werden und ermöglichen Eingaben nur innerhalb des Wertebereichs.
- Richtlinien beliebiger Organisationen können implementiert werden. Standard-Richtlinien für ADM, Ofcom, FTC / FCC werden mitgeliefert.
- Die Richtlinien-Funktionalität kann auch verwendet werden, um Richtlinien einzelner Kunden zu implementieren.



Parametersätze

- Parametersätze sind eine Menge von Parametern mit ihnen zugewiesenen Werten (z.B. „maximale Rufdauer = 45 Sekunden“). Parametersätze können Studien zugewiesen werden und ersparen das aufwändige manuelle Parametrieren.

Preisgestaltung und Referenzen

authensis bietet unterschiedliche Finanzierungsmodelle (Kauf, Miete, pay-per-use, ...)

Der Service enthält Wartung (Support) sowie Lizenz-kostenfreie Updates / Upgrades.



Ein Hinweis zum Schluss: Wenn Sie keine Aktualisierung unserer Whitepaper, Vorträge oder Anwenderberichte verpassen möchten, melden Sie sich doch [hier](#) für unseren Newsletter an.

Autor

Klaus-J. Zschaage ist Vorstand der authensis AG in München. Seine Expertise in technischen Fragen rund um Contact Center erwarb er sich durch die Implementierung vielfältiger, maßgeschneiderter Lösungen. Hervorzuheben sind insbesondere die Erfahrungen in großen, vernetzten Lösungen für Branchenführer in Deutschland, Österreich, der Schweiz und den USA. Aktivitäten in vielen Verbänden unterstreichen sein Engagement.

authensis AG

Die flexible authensis ACHAT Software Suite optimiert Ihre Kundeninteraktion - auch vorausschauend - über alle relevanten Kanäle und integriert sich nahtlos in Ihre Infrastrukturen und Geschäftsprozesse.

authensis liefert rund um ACHAT innovative Kommunikationslösungen. Wir unterstützen Sie mit unserer langjährigen Praxiskompetenz von Konzeption und Implementierung bis zu Integration und Support.

Impressum

Herausgeber:
authensis AG
Landsberger Str. 408
D-81241 München

Tel.: +49 89 720157-0
Fax: +49 89 720157-79
E-Mail: marketing@authensis.de
Web: www.authensis.de

Registergericht München HRB 130274
Vorstand: Klaus-J. Zschaage
USt-IdNr. DE812943492

Copyright: authensis AG, 2019

Das vorliegende Dokument ist eine Publikation der authensis AG. Es stellt eine allgemeine unverbindliche Information dar. Der Inhalt spiegelt die Auffassung der Autoren zum Zeitpunkt der Veröffentlichung wider. Obwohl die Informationen mit größtmöglicher Sorgfalt erstellt wurden, besteht kein Anspruch auf sachliche Richtigkeit, Vollständigkeit und Aktualität. Die in diesem Dokument enthaltenen Informationen und Materialien können jederzeit ohne Vorankündigung geändert werden.

Eine Verwendung liegt daher in der eigenen Verantwortung des Lesers. Jegliche Haftung wird ausgeschlossen.

Alle Rechte, auch der auszugsweisen Vervielfältigung, liegen bei der authensis AG.