

rilaton über den Einsatz des authensis ACHAT-Dialers

Die rilaton GmbH ist ein bekannter Dienstleister für telefonische Umfragen, der Daten zu den verschiedensten Fragestellungen aus der Markt-, Media- und Sozialforschung erhebt. rilaton führt jährlich ca. 90.000 telefonische Interviews für Markt- und Sozialforschungsinstitute, wie z.B. für das IFAK Institut, mit Personen aus Privathaushalten, Entscheidungsträgern aus Unternehmen sowie politischen Institutionen durch.

„Im Herbst letzten Jahres waren wir auf der Suche nach einer leistungsfähigeren Alternative zu unserer aktuellen Dialer-Lösung. Neben der Möglichkeit, den Dialer an den SIP-Trunk unseres eigenen Telefonproviders anzuschließen, war eine Schnittstelle für unsere bestehende Software bei ACHAT bereits vorhanden. Das positive Feedback anderer Kunden und die aufschlussreichen Vorgespräche mit den Entwicklern bei authensis machten uns die Entscheidung für den ACHAT-Dialer leicht.

Unsere gemeinsame Projektphase mit Implementierung des Systems und Anbindung an den SIP-Trunk startete im November letzten Jahres. Im Laufe der Live-Testphase im Dezember 2020 und Januar 2021 mussten einige Anpassungen vorgenommen werden. Die zuständigen Mitarbeiter fanden immer zeitnah eine Lösung für die auftretenden Probleme. Die exzellente Servicebereitschaft und Kompetenz der authensis-Mitarbeiter ist beeindruckend.

Als Dienstleister für Markt- und Sozialforschungsinstitute wie das IFAK Institut führen wir hauptsächlich bevölkerungsrepräsentative Großstudien mit mehreren Hundert Interviews pro Tag auf Haushaltsebene durch. Für die Telefonie nutzen wir daher Stichproben, die einen hohen Anteil an nicht existenten Nummern beinhalten. Die Haushalte sind meist beim ersten Anruf nicht erreichbar. Die Rate an beantworteten Anrufen liegt damit im Durchschnitt bei lediglich 15-20% und es werden je nach Anzahl der parallel eingesetzten Interviewer 5.000 bis 30.000 Telefonnummern in einer Stunde angewählt.

Um die Interviewer möglichst zügig mit Kontakten zu versorgen, werden vorausschauend mehrere Anrufe parallel aufgebaut (Predictive Dialing). Die nicht existenten und nicht erreichten Rufnummern werden dabei vom Dialer erkannt und aussortiert.

Die Wählrate kann jederzeit angepasst werden - ein wichtiger Faktor für die stabile Performance des Dialers. Das Predictive Dialing kann dabei automatisch nach den in der Marktforschung erforderlichen Richtlinien reguliert werden. Dies bedeutet für uns maximale Effizienz und Sicherheit. Die Kostenersparnis ist an der gestiegenen Anzahl der Interviews pro Stunde deutlich ablesbar.

Die Funktion des Live-Coachens durch die Supervisoren während sie zu Qualitätszwecken in die Interviews reinhören ist eine enorme Erleichterung für die Betreuung der Interviewer, die aus dem Home-Office für uns tätig sind.

Wir sind sehr zufrieden damit, die Entscheidung für den ACHAT-Dialer getroffen zu haben.“, Andela Djakovic, Kosten- und Prozessmanagement rilaton GmbH.



Firmengebäude der IFAK sowie der rilaton GmbH