

Der authensis Dialer: Höchste Effizienz und Zuverlässigkeit im Fokus!

Die rilaton GmbH, ein angesehener Dienstleister für telefonische Umfragen in der Markt-, Media- und Sozialforschung, hat erfolgreich den authensis ACHAT-Dialer in ihre Geschäftspraktiken integriert. Mit jährlich etwa 90.000 telefonischen Interviews für renommierte Institute wie das IFAK Institut, stellte rilaton hohe Anforderungen an ihre Telefonielösung.



Auf der Suche nach einer leistungsstarken Alternative zu ihrer bisherigen Dialer-Lösung, stieß rilaton im Herbst des letzten Jahres auf den ACHAT-Dialer von authensis. Besonders überzeugend waren die Möglichkeit, den Dialer nahtlos an den SIP-Trunk ihres Telefonproviders anzuschließen sowie eine bereits vorhandene Schnittstelle für ihre bestehende Software bei ACHAT. Positive Rückmeldungen anderer Kunden und aufschlussreiche Gespräche mit den Entwicklern von authensis erleichterten ihre Entscheidung.

Die gemeinsame Projektphase begann im November des vergangenen Jahres mit der Implementierung des Systems und der Anbindung an den SIP-Trunk. Während der Live-Testphase in den Monaten Dezember 2020 und Januar 2021 wurden einige Anpassungen vorgenommen. Die zuständigen Mitarbeiter von authensis zeigten dabei stets schnelle Reaktionszeiten und beeindruckende Kompetenz, um auftretende Probleme zu lösen.

Da rilaton hauptsächlich bevölkerungsrepräsentative Großstudien durchführt, standen sie vor der Herausforderung, viele nicht existierende Nummern anzurufen. Die durchschnittliche Anrufannahmerate lag bei lediglich 15-20%. Hier erwies sich der ACHAT-Dialer als unschätzbar wertvoll. Durch die Anwendung von Predictive Dialing konnte rilaton mehrere Anrufe gleich-



zeitig aufbauen und nicht existierende Nummern automatisch aussortieren. Die Möglichkeit, die Wählrate jederzeit anzupassen, war entscheidend für die stabile Performance des Dialers und garantierte maximale Effizienz und Sicherheit, wie es in der Marktforschung erforderlich ist. Die gesteigerte Anzahl von Interviews pro Stunde zeigte deutlich die Kostenersparnis und Effizienzsteigerung.

Besonders schätzte rilaton die Funktion des Live-Coachens durch Supervisoren, die Interviews zu Qualitätszwecken überwachen konnten. Diese Funktion war von enormer Bedeutung, da ihre Interviewer remote aus dem Home-Office arbeiten.

Insgesamt ist rilaton äußerst zufrieden mit ihrer Entscheidung für den ACHAT-Dialer. Die Effizienz, Zuverlässigkeit und der herausragende Support von authensis haben dazu beigetragen, dass ihre telefonischen Umfragen reibungslos und effektiv durchgeführt werden können, und dies spiegelt sich in ihrer Zufriedenheit wider.