

# Professionelles Werkzeug

Das Outboundgeschäft ist rückläufig, vor allem wegen einiger Gesetzesänderungen. Deshalb sollten Dialer nur mit aller Vorsicht eingesetzt werden.

**Automatische Einwahlprogramme, so genannte Dailer, sind in Call Centern** seit vielen Jahren im Einsatz. Hinter den Tools, die diesen Namen tragen, verbergen sich Softwarelösungen, die automatisiert Wahlverbindungen über das Telefonnetz aufbauen, sei es zum Festnetz selbst, ins Mobilfunknetz oder ins Internet. Wenn von solchen Lösungen im Kundendialog die Rede ist, ist in der Regel der Einsatz von Predictive Dialern gemeint, die dazu dienen, Massen von Telefonaten in relativ kurzer Zeit durchzuführen zu können.

Tägliches Einsatzfeld von Predictive Dialern, und von dort nicht mehr wegzudenken, ist das Outboundgeschäft. Dialer sorgen bei

sinnvoller Steuerung für eine gleichmäßige Auslastung des Personals und für niedrige Prozesskosten beim Betreiber.


Nach mehrfacher missbräuchlicher Nutzung durch dubiose Anbieter und in der Folge einer Androhung der Bundesnetzagentur aus 2009, ein generelles Verbot von Dialern zu erlassen, sowie hitzigen Diskussionen in der Branche ist das Thema heute aus der Öffentlichkeit nahezu wieder verschwunden. Das mag einerseits daran liegen, dass Verbraucher sich besser schützen können, indem sie Missbrauchsvorfälle bei der Netzagentur anzeigen können, und dies auch rege nutzen. Die Agentur reagierte recht zeitnah – im Jahr 2010 wurden einige


Rufnummern abgeschaltet. Andererseits hatte die lebhafte Auseinandersetzung von Anwendern und Herstellern auch zur Folge, dass der Call Center Verband (CCV) seit Januar 2011 für seine rund 350 Mitglieder verbindliche Regeln zum Einsatz von Dialern vorschreibt. Ein Vorgang mit Signalwirkung für die gesamte Branche.

Angereichert durch das Bestreben von Dienstleistern im Kundendialog, sich die Qualität ihrer Dienstleistung durch externe Prüfsiegel bescheinigen zu lassen, führt das letztlich zu immer mehr Unternehmen mit einer – nachweisbar – weißen Weste.

**Kai-Werner Fajga**

UNTERNEHMEN	4 Com	Astima/Addix	Alcatel-Lucent	Aspect Software	Authensis	Cisco Systems	Clarity	CT Technologies
Internet	www.4com.de	www.astima.de	www.alcatel-lucent.com	www.aspect.com	www.authensis.de	www.cisco.com	www.clarity-ag.de	www.ct-technologies.com
Ansprechpartner								
Telefon								
E-Mail								
<b>Produkt</b>								
Produktname	Virtual & Global Power Dialer	BMS	Outbound Contact Solution	Aspect Unified IP - Outbound	ACHAT	Outbound Option	Communication Center	DialogMaster
Hardware-basiert	ja				ja			ja
Software-basiert		ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Web-basiert	ja	ja		ja	ja	ja		ja
Predictive Dialer	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Power Dialer	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Maximale Nutzerzahl	unbegrenzt	unbegrenzt	ca. 1.000 Agents	pro Syst. bis zu 2.000	unbegrenzt	unbegrenzt	1.000	unbegrenzt
Standortübergreifend	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Faxfilter	ja		ja	ja	ja	ja	ja	ja
Modemfilter			ja	ja	ja	ja		ja
Filter für falsche Nummer	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
AB-Filter-Quote	über 90 Prozent		über 90 Prozent	90 Prozent	ca. 90 Prozent		95 Prozent	
Mehrere Kampagnen parallel	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Integriertes Call Recording	ja	ja	ja	ja	ja	optional	ja	ja
Integriertes Quality Monitoring	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Gültigkeitsprüfung v. Nummern	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Wiedervorl. Gesch. Versuche	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
VoIP-fähig	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Integrierte IVR	ja	ja	ja	ja	ja		ja	ja
Web-Frontend	ja	ja	ja	ja (SaaS)	ja	ja	ja	ja
Integrierte PEP	ja		ja	Modul Prod. Workforce	optional		ja	
<b>Lizenz</b>								
Kauf		ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Miete	ja	ja	ja	über Partner	ja	Partner	ja	ja
Hosted Service	ja	ja	ja	über Partner	ja	Partner		über Partner

UNTERNEHMEN	Geyer, Lothar	Grutzeck	Incas	 INTERACTIVE INTELLIGENCE Dialer & Analytics	Intracall	It Campus	Ositron
Internet	www.telmarkt.de	www.Grutzeck.de	www.incas-voice.de	www.inin.com	www.intracall.de	www.itcampus.eu	www.ositron.de
Ansprechpartner							
Telefon							
E-Mail							
<b>Produkt</b>							
Produktname	TelMarkt	AG-VIP SQL Contact Center	INCAS Predictive Dialer	Interaction Dialer	Power Dialer	ELSBETH PredictiveDialer	OSITRON CTI
Hardware-basiert		Nein	ja	ja	ja	ja	
Software-basiert	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Web-basiert		nein	ja		ja	ja	ja
Predictive Dialer		ja	ja	ja	ja	ja	
Power Dialer	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Maximale Nutzerzahl	unbegrenzt	ca. 150	unbegrenzt	ca. 2.000 (75 cps)	unbegrenzt	unbegrenzt	unbegrenzt
Standortübergreifend	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Faxfilter			ja	ja	ja	ja	ja
Modemfilter		nein	ja	ja	ja	ja	ja
Filter für falsche Nummer		Ja	ja	ja	ja	ja	ja
AB-Filter-Quote			90-98 Prozent	über 90 Prozent	90-98 Prozent	über 95 Prozent	ja
Mehrere Kampagnen parallel	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Integriertes Call Recording	ja	nein	ja	ja	ja	ja	
Integriertes Quality Monitoring		nein	ja	ja	ja	ja	
Gültigkeitsprüfung v. Nummern	ja		ja	ja	ja	ja	ja
Wiedervorl. Gesch. Versuche	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
VoIP-fähig		ja	ja	ja	ja	ja	ja
Integrierte IVR		nein	ja	ja	ja		optional
Web-Frontend		nein	ja		ja		
Integrierte PEP		nein					
<b>Lizenz</b>							
Kauf	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Miete		ja	ja		ja	ja	ja
Hosted Service		über Partner	ja	ja	ja	ja	

UNTERNEHMEN	 QUMIDO Software Solutions	Siemens Enterprise Communications	Sikom	Sogedes	Tevitel	Voxco	Voxtron
Internet	www.qumido.de	www.siemens-enterprise.com	www.sikom.de	www.sogedes.de	www.tevitel.de	www.voxco.com	www.voxtron.de
Ansprechpartner	Jan Rohde						
Telefon	(0 74 72) 98 56 - 3 60						
E-Mail	jan.rohde@qumido.de						
<b>Produkt</b>							
Produktname	QUMI_call, QUMI_dial	OpenScape Campaign Director	AgentOne Dialer	sogedes ON, StrataDial, Kunnect, Vocalcom u.a.	tevitel.communicator	Command Center 3	Communication Center
Hardware-basiert	ja	ja			ja	ja	
Software-basiert	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Web-basiert	ja	ja	ja	ja	nein	ja	ja
Predictive Dialer	ja	ja	ja	ja	nein	ja	ja
Power Dialer	ja	ja	ja	ja	ja		
Maximale Nutzerzahl	unbegrenzt	unbegrenzt	zur Zeit 1.500	unbegrenzt	120	k.A.	unbegrenzt
Standortübergreifend	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Faxfilter	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Modemfilter	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Filter für falsche Nummer	ja	ja	ja	ja	nein	ja	ja
AB-Filter-Quote	ca. 97 Prozent	über 90 Prozent	ca. 90 Prozent	95 Prozent		ca. 85 Prozent	95 Prozent
Mehrere Kampagnen parallel	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Integriertes Call Recording	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Integriertes Quality Monitoring	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Gültigkeitsprüfung v. Nummern	ja	ja	ja	ja	nein	ja	ja
Wiedervorl. Gesch. Versuche	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
VoIP-fähig	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Integrierte IVR	ja	ja	ja	ja	optional	ja	ja
Web-Frontend	ja	ja	ja	ja	nein	ja	ja
Integrierte PEP	nein	optional über Interface		abhängig von Produkt			
<b>Lizenz</b>							
Kauf	ja	ja	ja	abhängig von Produkt	ja	ja	ja
Miete	ja	ja	ja	abhängig von Produkt	nein	ja	ja
Hosted Service	über Partner	ja	ja	abhängig von Produkt	nein	ja	