

# WARUM SIE ZUM WEB-MARKETING EINE TELEFONIE-SOFTWARE BRAUCHEN



**Die telefonische Beratung ist nach wie vor eines der effektivsten Mittel in der Neukundengewinnung. Während bis vor einigen Jahren noch unqualifizierte Adressbestände als Grundlage für die Massenansprache herhalten mussten, werden potentielle Kunden heute über die eigene Webseite, Zeitschriften oder TV-Werbung auf Produkte und Dienstleistungen aufmerksam gemacht und zur Interaktion gebracht.** Das ändert auch die Qualität des Kontaktes grundlegend. Aus den damals meist kalt überraschten Angerufenen sind heute Interessenten geworden, die offen sind für Ihr Angebot und eine entsprechende Beratung. Daraus ergeben sich allerdings neue Herausforderungen, die Sie mit einer modernen Telefonie-Lösung wie Dialfire meistern.

## Herausforderung #1: Komplexe Geschäftsprozesse steuern

Zeigt jemand Interesse an Ihrem Angebot, müssen Sie schnell reagieren können, damit Ihnen die Konkurrenz nicht den Interessenten vor der Nase wegschnappt. Mit einer Telefonie-Software wie Dialfire beschleunigen Sie die Prozesse. So können Sie den

mit Dialfire an und erfassen alle weiteren Daten. Mit geringem Aufwand integrieren Sie Dialfire in Ihre bestehenden Systeme, sodass ein nahtloser Geschäftsprozess entsteht. Dem Gespräch nachgelagerte Aktivitäten wie der Versand eines Angebots oder die Einholung einer rechtssicheren Auftragsbestätigung vom Kunden können innerhalb von Dialfire problemlos umgesetzt werden. Sowohl einfache als auch komplexe Abläufe sind so schnell plan- und realisierbar.

## Herausforderung #2: Ihre Telefonie-Dienstleister managen

Oft arbeiten Unternehmen mit mehreren Partnern, die Ihre Anrufe durchführen. Vor wenigen Jahren hätte dies noch bedeutet, dass Sie sich an den Prozessen des Call Centers orientieren mussten und an der Schnittstelle zu Ihnen an Transparenz und Geschwindigkeit eingebüßt hätten. Auch mussten Sie dafür früher Ihre wertvollen Kundendaten aus der Hand geben. Heute drehen Sie den Spieß einfach um. Mit Dialfire geben Sie Ihrem Call Center-Dienstleister ein cloudbasiertes Tool an die Hand, das er parallel zu seinen anderen Anwendungen und ohne Eingriff in seine Systeme nutzen kann. Ihr Dienstleister benötigt nur einen Browser,

Kunden schon innerhalb weniger Minuten zurückrufen. Erwarten Sie dagegen eingehende Anrufe nach einer TV-Werbekampagne, dann nehmen Sie diese einfach

eine Internetverbindung und ein Headset. Alles Weitere liegt in Ihrer Hand: Sie stellen die Kontaktdaten zur Verfügung, Sie legen fest, was mit diesen Daten geschehen soll und wer damit arbeiten darf. Klingt gut? Definitiv. Klingt teuer? Keineswegs, denn Sie zahlen nur für die Telefonate. Es fallen keine Fixkosten an, auch wenn Sie Ihre Call Center-Dienstleister regelmäßig wechseln.

## Herausforderung #3: Den Durchblick behalten

Wie effizient arbeitet Ihr Call Center-Dienstleister? Verlaufen die Gespräche so, wie vorab besprochen? Fehlende Transparenz bei solchen Themen kann rechtliche und finanzielle Folgen haben. Zum Glück lässt Sie Dialfire auch hier nicht im Stich. In Echtzeit schauen Sie sich an, wie erfolgreich Ihr Dienstleister am aktuellen Projekt arbeitet, wie viele Anrufe bereits durchgeführt wurden und wie die Mitarbeiter mit den Kontaktdaten umgehen. Arbeitszeit- und Pausenerfassung sind ebenso problemlos möglich – per Live-Ansicht oder als Export. Möchten Sie sicherstellen, dass Ihr Call Center freundlich und zielorientiert mit Ihren wertvollen Kontakten spricht, hören Sie mit Dialfire auch bequem bei einzelnen Anrufen mit.

## Über Dialfire

Dialfire ist eine cloudbasierte Telefonie-Lösung.



### Features:

- automatisierbare Abläufe
- Integration mit bestehenden Systemen
- personalisiertes Reporting, Echtzeit-Statistiken & Wallboard
- cloudbasiert
- unterstützt Call Center-Dienstleister

### Kontakt:

+49 351 47 940-233  
info@dialfire.com  
www.dialfire.com  
Ein Produkt von:  
cloud IT Services GmbH  
Altplauen 19 · DE 01187 Dresden  
Geschäftsführung: Wolfram Gürlich

# IN DIE ZUKUNFT INVESTIEREN

Manager, IT-Manager, Führungskräfte anderer Abteilungen und weitere Mitarbeiter von 628 Unternehmen aus der DACH-Region zu





ihren Vorstellungen über den Arbeitsplatz der Zukunft befragt worden und dazu, wo sie Herausforderungen und Lösungsansätze sehen würden.

**U**nternehmen sind weniger selbstbewusst beim Thema „New Work“ – rund 28 Prozent der befragten Unternehmen sehen sich heute als „relativ weit fortgeschritten“ bei der Entwicklung zum Arbeitsplatz der Zukunft. Dies seien weitaus weniger Unternehmen als noch im vergangenen Jahr: 2017 gaben rund 40 Prozent der Unternehmen an, „relativ weit fortgeschritten“ zu sein. Nur noch etwa 10 Prozent der Unternehmen sehen sich aktuell als Vorreiter im Bereich New Work. Im vergangenen Jahr waren es noch 20,6 Prozent. So lautet ein Ergebnis der zweiten Studie zum „Arbeitsplatz der Zukunft“, die das Umfraginstitut IDG Research Services vorgelegt hat. Für die Studie seien im Juni 2018 Top-

Der Arbeitsplatz der Zukunft stehe bei vielen Unternehmen aber nach wie vor ganz weit oben auf der Agenda. Das Thema sei den Unternehmen auch dieses Jahr weitaus wichtiger als Themen wie zum Beispiel Internet of Things. Im Schnitt sei New Work demnach direkt nach der IT-Sicherheit die wichtigste Herausforderung der befragten Unternehmen. Auf Platz drei der wichtigsten Herausforderungen stehe die Personalentwicklung. Prinzipiell werden Dialer-Lösungen in Service Centern eingesetzt, um Mitarbeiter besser auslasten zu können. Grob unterschied-

den werden solchen Lösungen in Preview, Predictive oder Power Dialer. Bei Preview-Dialern initiiert der Agent selbst den nächsten Anruf, Power Dialer bauen automatisiert sofort neue Verbindungen auf, wenn Gespräche beendet wurden. Predictive Dialer bauen auch automatisiert neue Calls auf, beziehen aber Werte Kennzahlen zur Auslastung der Agents oder zur Erreichbarkeit der Kunden (Anzahl Anwahlversuche) ein.

**Kai-Werner Fajga**

UNTERNEHMEN	 dialfire	 enterprise communications	4Com	Absolute Contacts	Aspect Software	Astima / Addix	Authensis
Internet	www.dialfire.com	www.enterprise-communications.net	www.4Com.de	www.absolute-contacts.com	www.aspect.com/de	www.astima.de	www.authensis.de
Ansprechpartner	Wolfram Gürlich	Marcel Bodewig					
Telefon	(0351) 47940235	(02161) 63978-0					
E-Mail	info@dialfire.com	info@enterprise-communications.net					
Jahresumsatz in €			18. Mio.				
Anzahl der Mitarbeiter			70		1.700		
Referenzen / Branchen							Kantar, GESS
<b>Produkt</b>							
Produktname	Dialfire	TNTdial	4Com Outbound Manager	ACX In-/Outbound	Aspect Unified IP, VIA	BMS	Achat
Hardware-basiert			ja	ja	ja		ja
Software-basiert	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Web-basiert	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Predictive Dialer	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Power Dialer	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Maximale Nutzerzahl	unbegrenzt	unbegrenzt	unbegrenzt	unbegrenzt	unbegrenzt	unbegrenzt	unbegrenzt
Standortübergreifend	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Faxfilter	ja	ja	ja	ja	ja		ja
Modemfilter	ja	ja		ja	ja		ja
Filter für falsche Nummer	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
AB-Filter-Quote	96 Prozent	ca. 93 Prozent	über 90 Prozent	über 75 Prozent	über 90 Prozent		über 90 Prozent
Mehrere Kampag. parallel	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Integr. Call Recording	ja	ja	ja	ja	ja		ja
<b>Lizenz</b>							
Kauf				ja	ja	ja	ja
Miete		ja	ja	ja	ja	ja	ja
Hosted Service	ja	ja	ja	ja	ja	ja	über Partner

UNTERNEHMEN	Avaya	Cisco Systems	Clareon	CT Technologies	CWB-IT	Dimension Data	Enghouse Interactive	Genesys	Grutzeck
Internet	www.avaya.de	www.cisco.de	www.clareon.de	www.ct-technologies.com	www.cwb-it.com	www.dimensiondata.com	www.enghouseinteractive.de	www.genesys.com	www.grutzeck.de
Ansprechpartner									
Telefon									
E-Mail									
Jahresumsatz in €						7,4 Mrd.	15 Mio. (DACH)	850 Mio.\$ (2014)	
Anzahl der Mitarbeiter	10.000					28.000	120 (DACH)	3.000	
<b>Referenzen / Branchen</b>			Fernabsatz-Handel		icare AG, Dialog Frankfurt	Banken, Versicherungen	Telefonica, Vodafone, DKV	Dt. Telekom, Vodafone, Telefonica etc.	
<b>Produkt</b>									
Produktname	Avaya Proactive Outreach Manag.	Cisco Unified Contact Center	CIS	DialogMaster	GabCom	PureEngage PureCloud	Elsbeth	Genesys Customer Interact. M.Pl.	AG-VIP SQL Contact Center
Hardware-basiert		ja		ja	ja	ja			
Software-basiert	ja	ja	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	2.000	unbegrenzt	unbegrenzt	unbegrenzt	unbegrenzt	unbegrenzt	unbegrenzt	unbegrenzt	ca. 150
Standortübergreifend	ja	ja	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	ja	ja	ja	ja
AB-Filter-Quote	< 90 Prozent	über 90 Prozent			ca. 90 Prozent	> 95%	über 90 Prozent	über 90 Prozent	
Mehrere Kampag. parallel	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Integr. Call Recording	mit inbound Rec.	ja		ja	ja	ja	ja	ja	
<b>Lizenz</b>									
Kauf	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Miete	ja	ja	ja	ja	ja	ja	über Partner	ja	ja
Hosted Service	mit Partner	über Partner		über Partner	ja	ja	über Partner	über Partner	über Partner

UNTERNEHMEN	Incas	Ityx Solutions	Jtel	Nemo	Ositron GmbH	Sikom Software	Sogedes	Telekom Deutschland	Vicidial
Internet	www.it-systemhaus.de	www.ityx.de	www.jtel.de	www.nemo-net.de	www.ositron.de	www.sikom.de	www.sogedes.com	www.telekom.de/outbound-net-connector	www.vicidial-hosting-europe.de
Ansprechpartner									
Telefon									
E-Mail									
Jahresumsatz in €									
Anzahl der Mitarbeiter		> 150		3	30	49		450	
<b>Referenzen / Branchen</b>		Bosch, Comdirect, IKEA, Samsung	Incasso						Vicidial Open Source
<b>Produkt</b>									
Produktname	INCAS Predictive Dialer	Ityx Voice	jtel ACD	AG-VIP SQL Contact Center	OSITRON CTI	AgentOne Dialer	Hermes.net	Outbound Net Connector	
Hardware-basiert	ja		ja		ja			ja	
Software-basiert	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Web-basiert	ja	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	ja
Maximale Nutzerzahl	unbegrenzt	unbegrenzt	unbegrenzt	ca. 150	500	unbegrenzt	unbegrenzt	400	unbegrenzt
Standortübergreifend	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Faxfilter	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	90-98 Prozent	über 95 Prozent	ca. 90 Prozent			ca. 90 Prozent	85-95 Prozent	90 Prozent	95 Prozent
Mehrere Kampag. parallel	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Integr. Call Recording	ja	ja	ja		ja	ja	ja	ja	ja
<b>Lizenz</b>									
Kauf	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja		ja
Miete	ja	ja	ja	ja		ja	ja	ja	ja
Hosted Service	ja	ja	über Partner	über Partner		über Partner	ja	ja	ja