



**Creativity – Passion – Performance**

Virtuelles Kampagnenmanagement  
mit Preview-/Power- oder Predictive Dialer

## Content

1. Ausgangslage
2. Lösungsbeschreibung
3. Leistungsmerkmale
4. Voraussetzungen
5. Screenshots
6. Kosten
7. Nutzen / Vorteile
8. Kontakt

## 1. Ausgangslage

Der Trend zu virtuellen Contact Center Arbeitsplätzen, welche sowohl im klassischen Kundendienst, wie auch in Aussenstellen und sogar HomeOffice eingesetzt werden können, steigt stetig an.

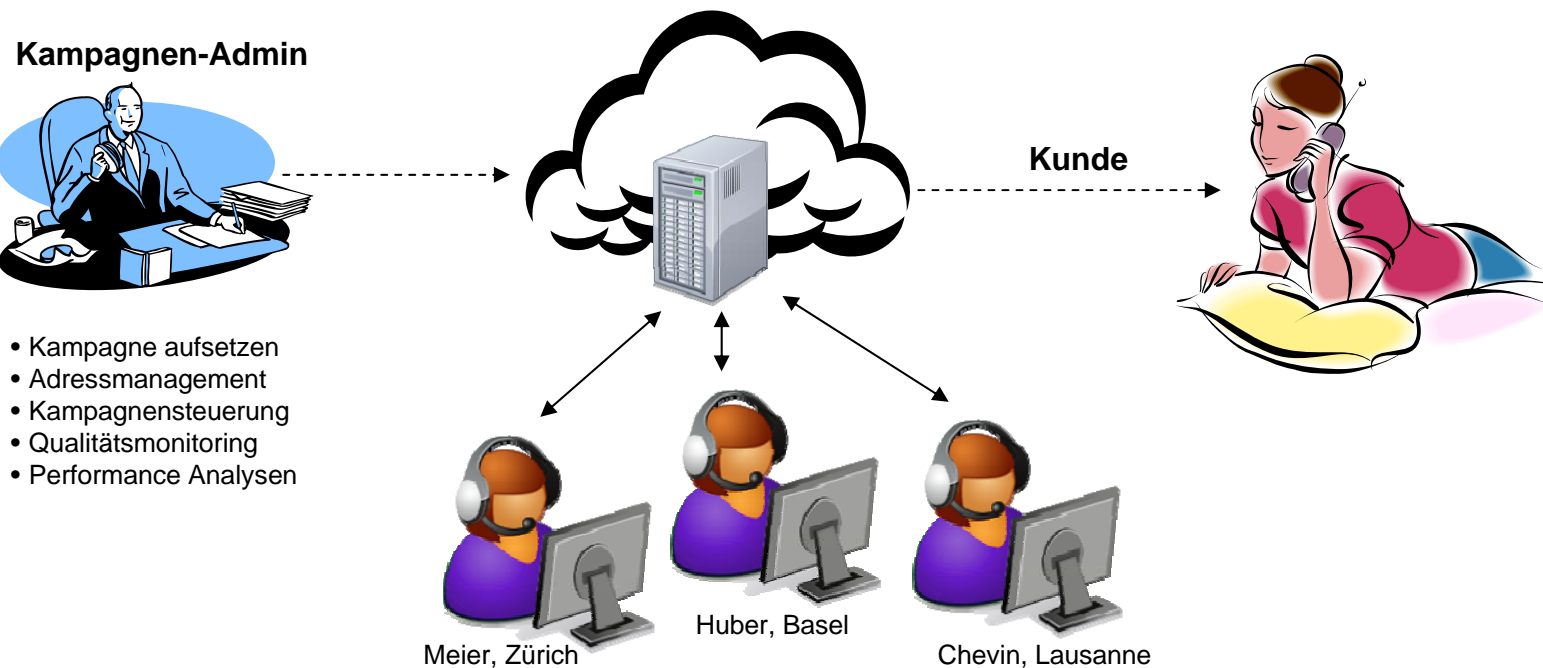
Gefordert wird eine skalierbare Lösung, welche alle notwendigen Funktionalitäten, wie ACD, Dialer, Monitoring und Statistiken umfasst.

Das virtuelle Kampagnenmanagement System wird diesem Wunsch gerecht. Es hat den weiteren Vorteil, dass keine Investitionskosten anfallen und sich die laufenden Kosten praktisch auf die laufende Kampagne abwälzen lässt.

## 2. Lösungsbeschreibung

Bei der Lösung handelt es sich um eine Cloud Kampagnen-Management-Lösung mit Dialer-Anbindung. Das System befindet sich in einem modernen Rechencenter. Die Verfügbarkeit ist 99.5%, 7x24 gewährleistet. Der Zugriff auf die Admin- & Statistikwebseiten sowie Datenimport/-export erfolgen passwortgeschützt mit 128 Bit SSL-Verschlüsselung. Die Kommunikation des Agent-Clients ist mit 2048 Bit RC 4 verschlüsselt.

Der Dialer ist direkt ans Telecomnetz angebunden und erreicht damit eine hohe Sprach- und Treffer-Qualität. Die Agenten können über VoIP oder über das öffentliche Netz angebunden werden.



### 3. Leistungsbeschreibung

Leistungsmerkmale	Standard	Option
Agent-Client mit frei definierbaren Datenfeldern und Steuerungselementen für Preview-/Power-/Predictive-Modus	☑	
Gesprächsleitfaden		☑
Wiedervorlageverwaltung		☑
Online-Monitoring	☑	
Online-Statistiken	☑	
Call-Recording, -Bewertung & Monitoring		☑
Versand von Briefen, E-Mail, SMS-Nachrichten		☑
Web-Kalender für Aussendienst-Terminplanung mit Routenplaner		☑
Blending Outbound / Inbound mit virtueller ACD		☑

## 4. Voraussetzungen

### **Administrator**

- Windows-PC mit leistungsfähigem Internetzugang

### **Agent**

- Analoges Telefon oder über VoIP-Softphone
- Windows-PC
- leistungsfähiger Internetzugang

**That's it! Mehr braucht es nicht.**

## 5. Screenshots (1/5)

Agent erfassen

The 'Agent erstellen' form includes the following fields and options:

- Name: Text input field
- Profil: Dropdown menu
- Benutzerkennung: Text input field
- PIN: Text input field (3-stellig) with a 'PIN vorschlagen' button
- Rufnummer: Text input field
- Durchwahl beim Anmelden ergänzen: Checkbox
- Gruppenzuordnung: Dropdown menu (currently set to '-- keiner Gruppe zugeordnet --')
- Blending ACD/Power-Dialer: Checkbox
- Datensätze im Agenten-Client editieren: Checkbox with a help icon
- Datensätze aus der Datenmaske anwählen: Checkbox with a help icon

Buttons at the bottom: OK, Abbrechen, Übernehmen.

The 'Supervisor erstellen' form includes the following fields and options:

- Confirmation checkbox:  (checked)
- Text block: "Hiermit bestätigen wir ausdrücklich, dass uns bekannt ist, dass die Aufzeichnung und das Mithören von Telefongesprächen nur mit ausdrücklicher Einwilligung der Gesprächsteilnehmer zulässig ist und die geltenden gesetzlichen Vorgaben (z. B. Strafgesetzbuch, Bundesdatenschutzgesetz, Fernmeldegeheimnis gem. Telekommunikationsgesetz (§ 88 TKG)) eingehalten werden."
- Name: Text input field
- Profil: Dropdown menu
- PIN: Text input field (3-stellig) with a 'PIN vorschlagen' button
- Kennwort: Text input field (max. 10-stellig)
- Rufnummer: Text input field
- Durchwahl beim Anmelden ergänzen: Checkbox

Buttons at the bottom: OK, Abbrechen, Übernehmen.

Supervisor erfassen

The 'Kampagne erstellen' form includes the following sections:

- Kampagnenlaufzeit:
  - Startzeitpunkt: 20.05.2011 (tt.mm.jjjj)
  - Endzeitpunkt: 31.12.2011 (tt.mm.jjjj)
- Arbeitszeit/Telefonzeit der Kampagne:
 

Montag	<input checked="" type="checkbox"/>	von 00:00 bis 24:00 Uhr
Dienstag	<input checked="" type="checkbox"/>	von 00:00 bis 24:00 Uhr
Mittwoch	<input checked="" type="checkbox"/>	von 00:00 bis 24:00 Uhr
Donnerstag	<input checked="" type="checkbox"/>	von 00:00 bis 24:00 Uhr
Freitag	<input checked="" type="checkbox"/>	von 00:00 bis 24:00 Uhr
Samstag	<input checked="" type="checkbox"/>	von 00:00 bis 24:00 Uhr
Sonntag	<input checked="" type="checkbox"/>	von 00:00 bis 24:00 Uhr
- Telefonzeit 1, 2, 3:
 

Montag	<input type="checkbox"/>	von 00:00 bis 24:00 Uhr
Dienstag	<input type="checkbox"/>	von 00:00 bis 24:00 Uhr
Mittwoch	<input type="checkbox"/>	von 00:00 bis 24:00 Uhr
Donnerstag	<input type="checkbox"/>	von 00:00 bis 24:00 Uhr
Freitag	<input type="checkbox"/>	von 00:00 bis 24:00 Uhr
Samstag	<input type="checkbox"/>	von 00:00 bis 24:00 Uhr
Sonntag	<input type="checkbox"/>	von 00:00 bis 24:00 Uhr
- Wählverfahren:
  - Neue Datensätze und Wiederanfragen: Predictive-Dialing
  - Dropped Calls: Preview-Dialing (automatisch)
  - Wählverfahren beibehalten:
  - Globale Termine: Predictive-Dialing
  - Persönliche Termine: Preview-Dialing (automatisch)
- Rufnummernübertragung:
  - Rufnummer (mit Vorwahl): [Redacted]
- Blending:
  - Kampagne für Rückruf berücksichtigen:
- Wählverfahren Parameter:
  - Predictive-Dialing maximale Drop-Rate: 3 %
  - Power-Dialing Overdialing-Faktor: 2.5
  - Preview-Dialing:
    - Rufnum höher
    - Bekunden von Datensätzen vor Gesprächsbeginn möglich
    - Rufnummernwechsel vor Anwahl möglich
    - um:  Bekunden verzögern  deaktiviert
- Gesprächsdauer im Agenten-Client:
  - Status-LED blinkt nach:  Sekunden

Kampagne definieren

## 5. Screenshots (2/5)

### Scripting Tool

Monitoring  
 ▶ Statistik  
 ▼ Konfiguration  
 Client-Status  
 Agent  
 Supervisor  
 Gruppe  
 Kampagne  
 Ergebnis-Code  
**Gesprächsleitfaden**  
 Black-/Whitelist  
 Ansage  
 Pausengrund  
 Kurzwahl  
 Skills  
 Systemoptionen  
 Zwischenablage  
 ▶ Login-Konfiguration  
 ▶ Import & Export

Der Gesprächsleitfaden wurde erfolgreich als "Kopie von Kopie von Demo Gesprächsleitfaden" kopiert.

**Verlaufsübersicht des Gesprächsleitfadens "Kopie von Kopie von Demo Gesprächsleitfaden"**

Gesprächsleitfaden

Kopie von Kopie von Demo Gesprächsleitfaden

```

  graph TD
    Root[Kopie von Kopie von Demo Gesprächsleitfaden] --> S1[Seite 1]
    S1 --> S2[Seite 2]
    S2 --> S3[Seite 3]
    S3 --> Stop((STOP))
    Stop --- End[Ende der Befragung]
  
```

Seite	Fragen [Anz.]	Pflichtfelder [Anz.]	Eingebunden
<i>Gesprächsleitfaden-Einstellungen</i>			
<input type="checkbox"/> Kopie von Kopie von Seite Seite 1	2	0	—
<input type="checkbox"/> Kopie von Seite 2	1	0	—
<input type="checkbox"/> Kopie von Seite Seite 1	2	0	—
<input type="checkbox"/> Seite 1	2	0	✓
<input type="checkbox"/> Seite 2	1	0	✓
<input type="checkbox"/> Seite 3	1	0	✓
<input type="checkbox"/> alle			

Monitoring  
 ▶ Statistik  
 ▶ Konfiguration  
 ▶ Login-Konfiguration  
 ▶ Import & Export  
 ▶ Daten-Verwaltung  
 ▼ Download  
 Agenten-Client  
**Aufzeichnung**  
 Agentenmitteilung  
 Web-Kalender  
 ▶ Dokumentationen  
 Zusatzoptionen

Die Aufzeichnungen werden 28 Tag(e) lang archiviert. Nach Ablauf dieser Frist werden sie automatisch gelöscht. Ihr verbleibender Speicherplatz beträgt 50 GB.

**Gesprächsaufzeichnungen anzeigen**

Auswahl  
 Aufzeichnungen: alle  
 Kampagne: alle

Auswertungszeitraum  
 Mai 2011  
 KW Mo Di Mi Do Fr Sa So  
 17 1 2 3 4 5 6 7 8  
 18 2 3 4 5 6 7 8  
 19 9 10 11 12 13 14 15  
 20 16 17 18 19 20 21 22  
 21 23 24 25 26 27 28 29  
 22 30 31

vom 28.05.2011  
 bis 28.05.2011  
 Monat aktueller  
 Tag 28.05.2011  
 von 00:00 Uhr  
 bis 23:59 Uhr

Aktualisieren

Gesprächsaufzeichnung



## 5. Screenshots (3/5)

Agent Login



Agent Login dialog box with the following fields and controls:

- Dienst:** Power-Dialer / 4ComDemo
- Anmelden als:** Agent
- Benutzer:** roger.meili
- Agenten-PIN:** (empty field)
- Buttons:** Beenden, Anmelden
- Status bar:** Bitte anmelden

Agent Infodesk



Agent Infodesk dashboard for Roger Meili, Agent für Virtual Power-Dialer.

**Aktuelle Anwahlversuche** 15:58:45

Anwahl	Ansprechpartner	Kampagne

Position	ToGo	ToGo	ToGo	ToGo	ToGo	ToGo
Agent	1 Min.	5 Min.	15 Min.	30 Min.	60 Min.	Gesamt
	0	0	0	0	0	0

**Statuszeiten (aktuelle Anmeldung)**

Status	Zeit	Progress	Prozent
Gespräch	00:00	<input type="text"/>	0 %
Nachbearbeitung	00:00	<input type="text"/>	0 %
Frei	00:00	<input type="text"/>	0 %
Pause	01:31	<input type="text"/>	100 %
Bereit zur Anwahl	00:00	<input type="text"/>	0 %
Anwahl	00:00	<input type="text"/>	0 %

**Pausengrund**

Momentan kein Grund gespeichert

Code:  -- Bitte wählen --

**Buttons:** Beenden, Kampagnen, Termine, Statistik, Datensatz

**Status bar:** Pause

## 5. Screenshots (4/5)

### Datenmaske

The screenshot shows a software interface for customer data management. It includes a header with status indicators, a history table, contact statistics, and various input fields for personal and contact information. Four callouts are present:

- 1**: Points to the 'Agent' column in the 'Historie' table.
- 2**: Points to the 'Anrede' field in the 'Anschritt' section.
- 3**: Points to the 'Interesse an Gewinnspiel' dropdown menu.
- 4**: Points to the 'Ergebnis' dropdown menu.

- 1 Fixe Datenfelder
- 2 Variable Datenfelder
- 3 Zusatzinfo
- 4 Ergebnis

## 5. Screenshots (5/5)

### AD Kalender

May 30, 2011 - Jun 5, 2011 (Woche 22)  
power-dialer

	Mo Mai 30	Tu Mai 31	We Juni 1	Th Juni 2	Fr Juni 3	Sa Juni 4	Su Juni 5
8:00							
9:00							
10:00							
11:00							
12:00							
13:00							
14:00							
15:00							
16:00							
17:00							
18:00							
19:00							

#### Eintrag hinzufügen

Details Benutzer

Kurzbeschreibung:

ausführliche Beschreibung:

Zugriff: öffentlich

Priorität: Normal

Datum: 2 Jun 2011

Termin MIT Zeitangabe

Uhrzeit: 12:00

Dauer: 0:00 (Stunden : Minute(n))

Erinnerung senden:  Ja  Nein 0 Tage 4 Stunden 0 Minute(n) vor dem Termin

Monat: Jun 2011  Woche: Mai 30 - Jun 5  Jahr: 2011

Gehe zu: [Mein Kalender](#) | [Heute](#) | [Admin](#) | [Unbestätigte Termine](#) | [Kalender anderer Benutzer](#) | [Suche](#) | [Import](#) | [Export](#) | [Eintrag hinzufügen](#) | [Hilfe](#)  
 aktueller Benutzer: power-dialer (Abmelden)

WebCalendar v1.0.5 (04 Mar 2007)

[Druckansicht]

Monat: Jun 2011  Woche: Mai 30 - Jun 5  Jahr: 2011

Gehe zu: [Mein Kalender](#) | [Heute](#) | [Admin](#) | [Unbestätigte Termine](#) | [Kalender anderer Benutzer](#) | [Suche](#) | [Import](#) | [Export](#) | [Eintrag hinzufügen](#) | [Hilfe](#)  
 aktueller Benutzer: power-dialer (Abmelden)

WebCalendar v1.0.5 (04 Mar 2007)

#### Eintrag hinzufügen

Details Benutzer

Benutzer:

- power-dialer
- Verena Ehbrecht
- Heiko Michael
- Florian Muster

Monat: Jun 2011  Woche: Mai 30 - Jun 5  Jahr: 2011

Gehe zu: [Mein Kalender](#) | [Heute](#) | [Admin](#) | [Unbestätigte Termine](#) | [Kalender anderer Benutzer](#) | [Suche](#) | [Import](#) | [Export](#) | [Eintrag hinzufügen](#) | [Hilfe](#)  
 aktueller Benutzer: power-dialer (Abmelden)

WebCalendar v1.0.5 (04 Mar 2007)

## 6. Kosten

### 6.1. Einmalige Setup-Kosten

<b>Basis-Setup Kosten (einmalig)</b>		<b>CHF</b>
Virtual Kampagnen-Suite mit Dialer (10 gleichzeitige Nutzer)		4750.00
5er-Paket weitere gleichzeitige Nutzer		500.00

<b>Setup Kosten Optional (einmalig)</b>	<b>Basispaket</b>	<b>5er-Zusatz</b>
Gesprächsleitfaden Basispaket nach Anzahl Lizenzen	750.00	250.00
Gesprächsaufzeichnung	1250.00	--
Gesprächsbewertungstool	1950.00	--
Terminplanungskalender mit Routenplanung	1650.00	--
Virtual ACD	1850.00	--

\*Alle Preisangaben verstehen sich exkl. MwSt

## 6. Kosten

### 6.2. Monatliche Grundgebühren

<b>Basis-Suite</b>		<b>CHF</b>
Virtual Kampagnen-Suite mit Dialer (10 gleichzeitige Nutzer)		750.00
5er-Paket weitere gleichzeitige Nutzer		150.00

<b>Optionen</b>	<b>Basispaket</b>	<b>5er-Zusatz</b>
Gesprächsleitfaden	250.00	100.00
Gesprächsaufzeichnung (Flatrate bis 50GByte)	950.00	--
Gesprächsbewertungstool	750.00	--
Terminplanungskalender mit Routenplanung	250.00	--
Virtual ACD	250.00	--

\*Alle Preisangaben verstehen sich exkl. MwSt

## 6. Kosten

### 6.3. Nutzungskosten je Minute

Anbindung über VoIP Client		CHF pro Min. bei Mindestvertragslaufzeit		
Pos	Nutzungsvolumen im Monat	12 Monate	24 Monate	36 Monate
1	bis 50'000 Minuten	0.25	0.24	0.23
2	ab 50'000 Minuten	0.24	0.23	0.22

\*Die Minutenpreise sind mit einem Verhältnis 70/30 Fix/Mobile Schweiz gerechnet. Bei einem grösseren Anteil Mobile und Auslandsgesprächen müssen die Minutenpreise neu gerechnet werden.

### 6.4. Zusatzleistungen

Beratungs-/Unterstützung-/Trainingsleistungen	Tagessatz	Std-Satz
<b>Beratungsleistungen</b> - Kampagnendesign, Skripting etc.	2800.00	350.00
<b>Kampagnensupport</b> - Datenimport/-export, Statistiken, Qualitätsbeurteilungen etc.		150.00
<b>Training vor Ort</b> - Administratoren / Agenten Schulung vor Ort inkl. Spesen	2400.00	
<b>IT-Anpassungen</b> - Spezifische Kundenanpassungen, Schnittstellen etc.		180.00

\*Alle Preisangaben verstehen sich exkl. MwSt

## 7. Nutzen / Vorteile

- Keine Investitionen
- Tiefe Fixkosten pro Monat
- Nutzung inkl. Telcogebühren ca. 0.27 CHF pro Minute  
(monatliche Fixkosten und Telcogebühren im Durchschnitt)
- Flexibel skalierbar
- Ausbaubar bis komplette Contact Center Lösung
- Orts- und zeitunabhängig einsetzbar
- Einfach administrier- und steuerbar
- In ca. 10 Arbeitstagen einsetzbar
- Hohe Performance und Qualität dank Integration im Telecomnetz

## 9. Kontakt

Wir würden uns freuen dieses Projekt mit Ihnen umzusetzen und sichern Ihnen schon heute eine einwandfreie Umsetzung zu.

Roger Meili  
CEO  
[roger.meili@profile-group.ch](mailto:roger.meili@profile-group.ch)

ProfileConsulting  
Pfadacher 5  
8623 Wetzikon

043 488 18 55