



authensis Whitepaper - Weitblick & Richtung

PREDICTIVE DIALER

Nutzen, Verfahren & Funktionen,
Rahmenbedingungen & Trends

EXPOSEE

Effizienter Dialog mit Ihrer Zielgruppe,
punktgenau! Schnelle Ermittlung von Daten
für Ihre Marktforschung in höchster Qualität!

Klaus-J. Zschaage

Was ist... und warum sollte...?

Dialer sind automatisierte Wähleinrichtung für Telefonanrufe. Sie ersetzen die fehlerträchtige, zeitaufwendige manuelle Anwahl durch den automatischen Aufbau von Telefonverbindungen. Sie senken den Zeitbedarf und steigern die Effizienz, wenn innerhalb kurzer Zeit viele ausgehende Telefonate durchzuführen sind, z.B. bei der aktiven Kundenansprache im Telemarketing oder in der Markt- und Wahlforschung.

Zielsetzung ist also immer die Zeitersparnis. Dialer gibt es Hardware basiert oder als Lösung aus der Cloud oder auch hybride Ansätze. Einige Lösungen bieten bereits ein rudimentäres Frontend für einfache Outbound-Aktionen, die aber bei komplexeren Anforderungen im Kampagnenmanagement schnell an ihre Grenzen stoßen.

Der Einsatz von Dialern kann zu Produktivitätssteigerungen zwischen 30 % und 400 % führen, abhängig von den Charakteristika der unterstützten Kampagnen. Die Produktivitätssteigerungen sind umso höher,

- je kürzer das durchschnittliche Gespräch,
- je größer die Anzahl der zu kontaktierenden Rufnummern,
- je höher die Anzahl zeitgleicher Agenten.

Wie geht´s?

Anwahlverfahren

Drei verschiedene Betriebsarten lassen sich grob voneinander unterscheiden: Predictive Dialing, Power Dialing und Preview Dialing.

- Predictive Dialing: Die Dialer-Software ermittelt durch mathematische Verfahren ständig Kenngrößen (z.B. aktuelle Erreichbarkeit, durchschnittliche Gesprächsdauer) und bezieht dies in die Berechnung für ein angemessenes „Overdialing“ mit ein. Dieses Verfahren wählt idealerweise Anrufe so, dass für eine aufgebaute Verbindung sofort ein freier Agent verfügbar ist. Kommt eine Verbindung zustande, wird das Gespräch auf einen freien Agentenarbeitsplatz geroutet und in der Frontendanwendung der Kundendatensatz angezeigt. Das minimiert die Wartezeiten des Agent zwischen zwei Kontakten und den Zeitbedarf für die Kampagne. Wenn der Dialer keinen freien Agent hat, bricht er die Verbindung ab. Das kann dazu führen, dass beim Verbraucher das Telefon klingelt, nach dem Abheben aber kein Gesprächspartner am anderen Ende der Leitung ist (Lost Call) oder es nur sehr kurz klingelt (Dropped Call). Verbraucher empfinden dies als belästigend. Durch einen verantwortungsvollen Umgang lässt sich

diese Situation vermeiden, denn in Predictive- und Power-Dialern sind eine Vielzahl Kriterien für die Anwahl flexibel und individuell einstellbar.

- Power Dialing: Die Dialer-Software baut automatisch die nächste Telefonverbindung auf, wenn die Nachbearbeitung der vorherigen Verbindung vom Agent abgeschlossen wurde. Dabei kann mit dem „Overdial-Faktor“ eingestellt werden, dass nicht nur eine, sondern gleich mehrere Telefonverbindungen pro Agent aufgebaut werden. Die Anwahlversuche werden dabei meist am Client des Agents angezeigt, die zuerst erfolgreiche Anwahl wird durchgestellt. Weitere erfolgreiche Anwahlversuche werden nach Möglichkeit auf die nächsten freien Agents verteilt. Besetzte oder nicht erreichbare Gesprächspartner werden automatisch in die Wiedervorlage eingestellt, als falsch erkannte Rufnummern aussortiert.
- Preview Dialer: Das Preview Dialing sorgt dafür, dass der Agent den jeweiligen Datensatz des Angerufenen aus der Kundendatenbank auf seinem Bildschirm vorab sieht. Entweder startet der Agent selbst den nächsten Anruf (halbautomatisches Preview-Dialing), oder der Dialer nach einer eingestellten Zeit, die der Agent für die Vorbereitung auf das Gespräch hat.

Modularisierung

Dialer sind hochspezialisierte „Black Boxes“, die in der IT-Infrastruktur klaglos ihren Dienst tun, ähnlich wie z.B. Router oder Telefonanlagen. Deshalb sind deren Schnittstellen sehr wichtig, z.B.:

- Eine hohe Konnektivität zu den führenden Fachanwendungen, wie z.B. CRM-, ERP, CEM- oder CATI-Datenerfassungssystemen,
- Das Beherrschen der verschiedenen Sprachtransportwege (ISDN, Mobilfunk, VoIP),
- Die flächendeckende Verfügbarkeit durch Vernetzung oder der Betrieb im Netzwerk, sei es Konzernweit oder Firmenübergreifend. Oder sogar Länderübergreifend, um z.B. native Speaker für internationale Projekte kostengünstig in deren Heimatländern einzubinden.

Funktionen

Moderne Dialer-Lösungen bieten zur Steuerung, Verwaltung und Kontrolle des Dialer-Einsatzes umfangreiche Funktionen an. Wichtig sind außer der Beherrschung aller Anwahlverfahren (Predictive Dialing, Power Dialing, Preview Dialing, direkte Wahl, mit möglichst vielen Varianten) z.B. auch:

- Qualitätssichernde Funktionen wie z.B. Mithören, Coachen, Aufzeichnen – auch kanalgetrennt - , aber auch Einspielen von Audio-Dateien oder andere Gamification-Verfahren,

- Einfaches und sicheres Einhalten der rechtlichen Rahmenbedingungen,
- Automatische Erkennung von Anrufbeantwortern, Mailboxen und Fax-Anschlüssen,
- Flexibles Mapping der eigenen Ergebnis-Codes auf die der angeschalteten Fachanwendung,
- Black- & Whitelists zum Verhindern von Fehlkontakten.



In authensis ACHAT verfügbare Funktionen während eines Dialer-Gesprächs

Gesetzliche Rahmenbedingungen

Für den Betrieb von Dialern ist besonders wichtig, die gesetzlichen Rahmenbedingungen oder auch die Statuten des jeweils zuständigen Berufsverbands zuverlässig einhalten zu können – sonst kann es sehr teuer werden.

Der Arbeitskreis Deutscher Markt- und Sozialforschungs-Institute e.V. (ADM) hat bereits 1996 eine Richtlinie für telefonische Befragungen verabschiedet, die 2000, 2008 und 2016 überarbeitet wurde. Auch der Call Center Verband Deutschland e.V. (CCV) hat 2011 seinen Ehrenkodex im Telefonmarketing um einen Zusatz für den verantwortungsvollen Umgang mit Dialern ergänzt. Darin werden Klingel- und Verbindungszeiten, Anruhfrequenz sowie Rufnummernübermittlung geregelt.

Mit Gültigkeit ab dem 1.1.2015 haben der Deutschen Dialogmarketing Verband e.V. (DDV) und der CCV gemeinsam einen „Branchenkodex der Customer-Service und Contact-Center-Branche“ verabschiedet und auf der [DDV-Website](#) bzw. der [CCV-Website](#) veröffentlicht. Als eine Basis dafür hat der DDV in einer Umfrage unter gut 1.000 Teilnehmern die [Erwartungen der Verbraucher an den telefonischen Kundenkontakt](#) erfragt. Um zudem alle Stakeholder mit

einem einheitlichen Vokabular auszustatten, haben DDV und CCV im September 2015 einen „[Begriffskatalog der Customer-Service und Contact-Center-Branche](#)“ veröffentlicht.

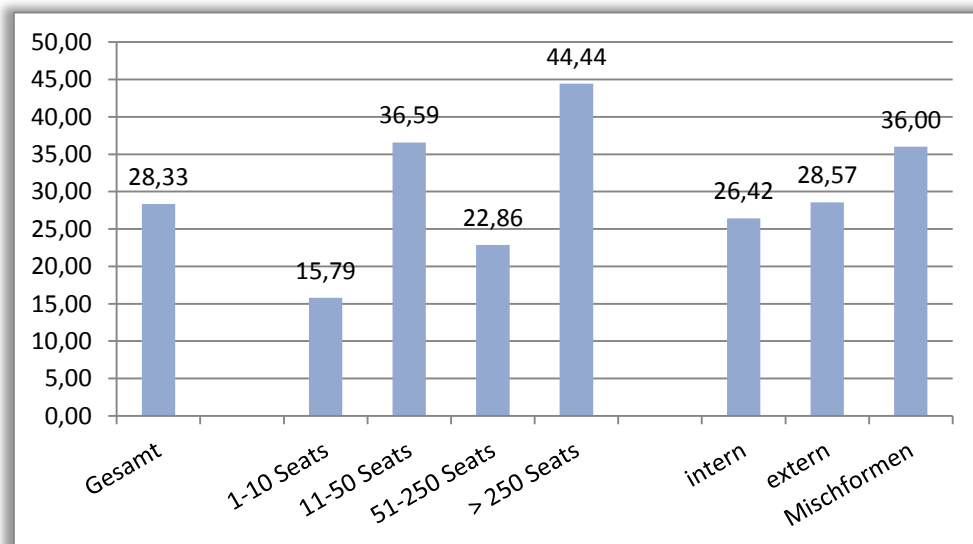
Eine gute, vergleichende Übersicht über einige gängige Regelwerke dieser und anderer Verbände und Institutionen findet sich unter www.authensis.de/de/achat/vortraege.

Ein wichtiger Punkt wird auch für 2016 sein, durch die Selbstregulierung der Branchenverbände die Akzeptanz dieser Technologie abzusichern. Die Bundesnetzagentur ist hier sehr wachsam und hat im Bereich Rufnummernmissbrauch die Befugnis, einzuschreiten und eine Vielzahl geeigneter Maßnahmen zu ergreifen.

Von dieser Selbstregulierung erhofft sich die Branche eine Reduktion der Verbraucherbeschwerden bei der Bundesnetzagentur. Es beschweren sich zwar weniger als zwei aus 100.000 Angerufenen, aber das sind immer noch ca. 25.000 Beschwerden im Jahr. Diese Zahl gilt es zu reduzieren, um Überlegungen zu weiteren gesetzlichen Regelungen vorzuzukommen.

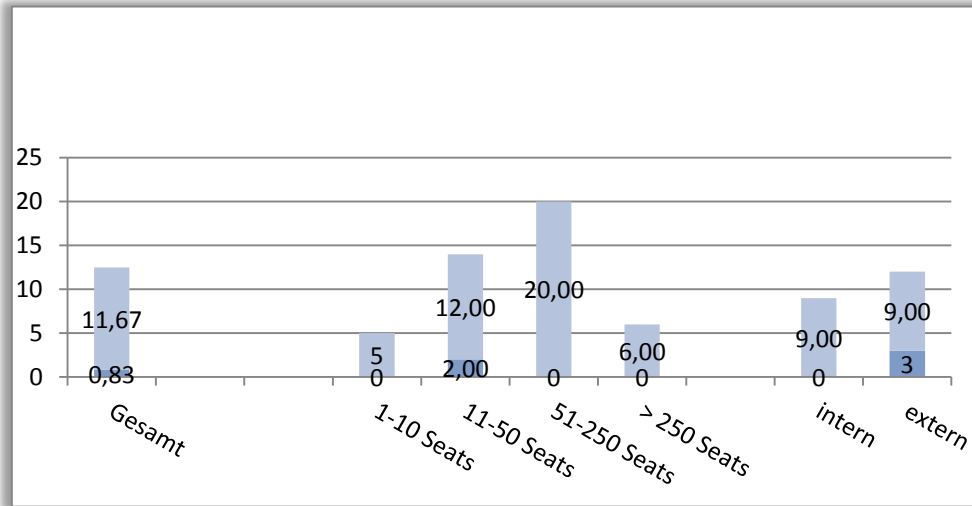
Trends

Die aktuelle Umfrage des Contact-Center-Network e.V. für 2016 zeigt: Für ein knappes Drittel der Befragten sind Dialer ein wichtiges Werkzeug. Die Bedeutung steigt tendenziell mit zunehmender Größe der Contact Center Einheiten.



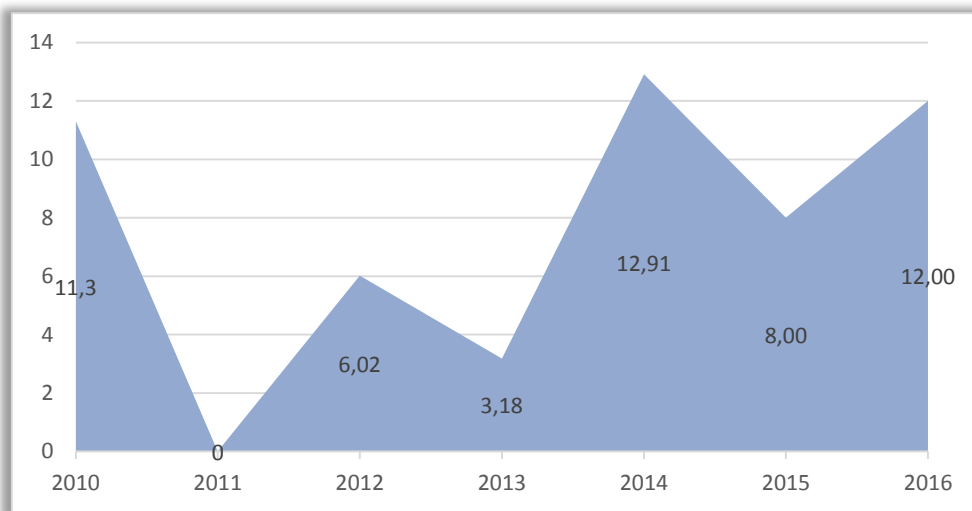
Wie viel Prozent der Befragten stufen "Dialer" als "wichtig" ein

Ca. 12% der Befragten planen für 2016 Ersatz- oder Erstbeschaffungen von Dialer-Technologie. Der Einsatz von Dialern lohnt sich ganz offensichtlich erst ab einer Callcenter-Größe größer als 10, in der Regel ab ca. 30 Plätze.



geplante Erstinvestitionen und Ersatzbeschaffung in Dialer

Die Investitionsbereitschaft steigt gegenüber dem Vorjahr um 4 % auf 12 %. Im Zeitverlauf der letzten sieben Jahre zeigen sich ab 2011 die Investitionen in Dialer tendenziell zunehmend, hauptsächlich als Ersatz-Investitionen.



geplante Investitionen in "Dialer" im Zeitablauf

Ein Hinweis zum Schluss: Wenn Sie keine Aktualisierung unserer Whitepaper, Vorträge oder Anwenderberichte verpassen möchten, melden Sie sich doch [hier](#) für unseren Newsletter an.

Autor

Klaus-J. Zschaage ist Vorstand der authensis AG in München. Seine Expertise in technischen Fragen rund um Contact Center erwarb er sich durch die Implementierung vielfältiger, maßgeschneiderter Lösungen. Hervorzuheben sind insbesondere die Erfahrungen in großen, vernetzten Lösungen für Branchenführer in Deutschland, Österreich, der Schweiz und den USA. Aktivitäten in vielen Verbänden unterstreichen sein Engagement.

authensis AG

Die flexible authensis ACHAT Software Suite optimiert Ihre Kundeninteraktion - auch vorausschauend - über alle relevanten Kanäle und integriert sich nahtlos in Ihre Infrastrukturen und Geschäftsprozesse.

authensis liefert rund um ACHAT innovative Kommunikationslösungen. Wir unterstützen Sie mit unserer langjährigen Praxiskompetenz von Konzeption und Implementierung bis zu Integration und Support.

Impressum

Herausgeber:
authensis AG
Landsberger Str. 408
D-81241 München

Registergericht München HRB 130274
Vorstand: Klaus-J. Zschaage
USt-IdNr. DE812943492

Tel.: +49 89 720157-0
Fax: +49 89 720157-79
E-Mail: marketing@authensis.de

Web: www.authensis.de

Copyright: authensis AG, 2016

Das vorliegende Dokument ist eine Publikation der authensis AG. Es stellt eine allgemeine unverbindliche Information dar. Der Inhalt spiegelt die Auffassung der Autoren zum Zeitpunkt der Veröffentlichung wider. Obwohl die Informationen mit größtmöglicher Sorgfalt erstellt wurden, besteht kein Anspruch auf sachliche Richtigkeit, Vollständigkeit und Aktualität. Die in diesem Dokument enthaltenen Informationen und Materialien können jederzeit ohne Vorankündigung geändert werden.

Eine Verwendung liegt daher in der eigenen Verantwortung des Lesers. Jegliche Haftung wird ausgeschlossen.

Alle Rechte, auch der auszugsweisen Vervielfältigung, liegen bei der authensis AG.