

## PeakControl

# Lastspitzen intelligent reduzieren

## Intelligentes Rückrufmanagement

Durch das intelligente Rückruf-Management von PeakControl können Rückrufe bei Lastspitzen angeboten und in verkehrsärmeren Zeiten ausgeführt werden. Dabei bietet das System nur so viele Rückrufe an, wie Ihr Contact Center in Phasen mit wenig Anrufaufkommen auch zusätzlich bearbeiten kann. Ihre Anrufer werden über den voraussichtlichen Rückrufzeitpunkt informiert und können selbständig entscheiden, ob Sie das Rückrufangebot wahrnehmen.

## Konstant hoher Servicelevel

Die optimale Anzahl der möglichen Rückrufe je Zeiteinheit ermitteln wir auf Basis Ihrer ACD-Kennzahlen – tagesindividuell und auf Stundenbasis. Somit erreichen Sie eine bestmögliche Auslastung Ihrer Mitarbeiter sowie einen konstant hohen Servicelevel. Selbstverständlich haben Sie darüber hinaus die Möglichkeit, Rückrufoptionen auch außerhalb Ihrer Servicezeiten anzubieten. PeakControl kann schnell und unkompliziert in Ihre bestehenden Systeme integriert werden, Sie benötigen keine zusätzliche Hardware.

## Online Administration

Über die PeakControl Online Administration können pro Stunde Rückrufslots sowie parallele Leitungen für jeden einzelnen Wochentag online konfiguriert werden. Die Werte können in Echtzeit flexibel über das Dashboard auf die aktuelle Situation im Contact Center angepasst werden. Der integrierte Rückruf-Monitor bietet darüber hinaus die Möglichkeit, den Status jedes einzelnen Rückrufes detailliert auszuwerten. So können nicht zustande gekommene Rückrufe bequem über die integrierte Filter-Funktion ermittelt werden. Neben Rückrufnummer und -zeitpunkt wird hier auch der finale Call-Status ausgegeben.

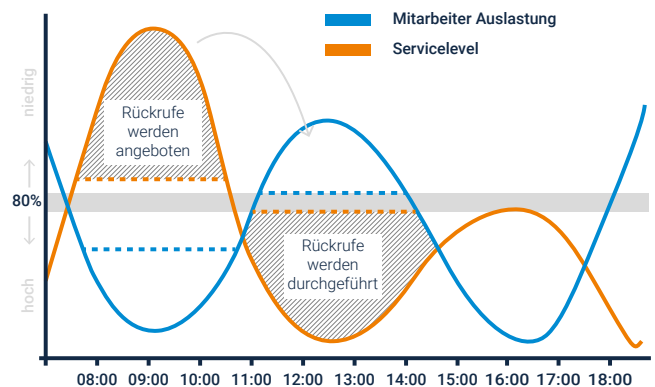
## Einfache Buchung, individuelle Ausführungsmöglichkeiten

Sind die zuvor festgelegten Parameter für das Anbieten eines Rückrufes erfüllt, kann dieser mit PeakControl schnell und bequem vom Anrufer gebucht werden. Die automatisierte Ausführung der Rückrufe erfolgt über den next id Rückrufmanager. Alternativ übermitteln wir Ihnen die Rückrufdatensätze über eine Schnittstelle.

## Alle Leistungen im Überblick

- » Steuerung auf Basis individueller ACD-Kennzahlen
- » Nutzung Ihrer vorhandenen Systeme durch modularen Aufbau
- » Online User Interface
- » Berücksichtigung von Feiertagen oder sonstigen Ausnahmen
- » Ausführung über next id Rückrufmanager oder externes System
- » Erster Verbindungsaufbau wahlweise zum Agent oder zum Endkunden
- » Umfangreiches Reporting

## Anwendungsbeispiel



## Klare Vorteile

- » Vermeidung von Über- bzw. Unterdeckungssituationen
- » Realisierung eines hohen Servicelevels
- » Gleichmäßigere Auslastung Ihrer Mitarbeiter
- » Konfiguration jederzeit anpassbar über Online User Interface

## Jetzt testen

Wenden Sie sich vertrauensvoll an Ihren Ansprechpartner bei der dtms. Er wird mit Ihnen ein mögliches Test-Szenario besprechen.