

tele)data

software für kundenfindung und kundenbindung

tele)data

software für kundenfindung und kundenbindung

@FRIENDS GmbH & Co. KG

Bereich tele)data
Marktstraße 7_7a
33602 Bielefeld

Telefon 0521_96 97_112
Fax 0521_96 97_115
Email info@teledata-software.de
Internet www.teledata-software.de

Der Mensch im Mittelpunkt
Kontaktmanagement-Software
in einer neuen Dimension

Idee

Idee

Features

Technische Informationen

Kosten

Referenzen

Fakten

tele)data – Der Mensch im Mittelpunkt.

Die Märkte von heute werden von Tag zu Tag schneller, diffiziler und komplexer. Nicht mehr Produkte stehen im Wettbewerb zu Produkten, sondern die Kommunikationsstärke Ihrer Mitarbeiter entscheidet heute über Ihren Unternehmenserfolg.

Die Vertriebs- und Kontaktstärke Ihrer Teams stehen im Fokus der Tätigkeit, denn eine Leistung wird erst dann zum Wert, wenn Sie gekauft wird.

Tag für Tag werden Verkaufschancen jedoch nicht genutzt, weil im Unternehmen keine Systeme im Einsatz sind, die den Kontakt zu Kunden und Interessenten organisieren, strukturieren und somit zu mehr Effizienz führen.

Verkäufe werden dann dauerhaft erfolgreich sein, wenn sich Ihre Mitarbeiter auf den Dialog mit Kunden und Interessenten konzentrieren können.

Dafür werden Systeme benötigt, die dies ermöglichen. Und dafür gibt es tele)data SQL als moderne und professionelle Kontakt-Management-Lösung.

tele)data erfüllt alle Kriterien einer Kontakt-Management-Software im CallCenter-Bereich. Der Mensch steht dabei mit seinem kommunikativen Know-How weiterhin im Mittelpunkt des Dialogs.

Ergebnisse und Inhalte von Telefonaten werden automatisch erfasst und für die Auswertung aufbereitet.

Die Software ist schnell und ohne umfangreiche Kenntnisse einer Programmiersprache einzurichten. Ein Anwender ist nach rund 30 Minuten Einarbeitung in der Lage, fehlerfrei an dem System zu arbeiten.

Zu tätige Anrufe werden übersichtlich gemanagt, ein integriertes Wiedervorlage-system garantiert die termingerechte Abwicklung ausstehender Kontakte.

Die Integration in bestehende Systeme ist heutzutage ein weiterer entscheidender Faktor des Erfolgs. Die aktuelle tele)data kann mit allen gängigen ERP-, CRM- und Kommunikations-Systemen verbunden werden und somit können uneingeschränkt systemübergreifende Arbeitsabläufe abgebildet werden.

Aus der Praxis für die Praxis – tele)data wurde auf der Basis komplexer Anforderungen eines Dienstleistungscallcenters konzipiert und seit über zehn Jahren konsequent weiterentwickelt.

tele)data ist der Motor für Ihr erfolgreiches Kontakt-Management.

data Hauptmenü

Features

Arbeitsplatz

Personale Verwaltung

Projektverwaltung

Mitarbeiterverwaltung

Idee

Features

Technische Informationen

Kosten

Referenzen

Fakten

Wichtig! Statistiken

Damit Ihre Mitarbeiter kommunizieren statt telefonieren.

- » tele)data ist mandanten- und kampagnenfähig und kann ohne Programmieraufwand für jedes Projekt individuell angepasst werden
 - » tele)data kann als Standalone-Lösung oder im Netzwerk eingesetzt werden. Der Einsatz von Standardplattformen ermöglicht jegliche Weiterverarbeitung gewonnener Daten
 - » tele)data hat ein integriertes Rechtmanagement zur Einhaltung aller Datenschutzrichtlinien und zur Steuerung einzelner Mitarbeiter und Teams
 - » tele)data ist nach speziellen softwareergonomischen Anforderungen für eine höchstmögliche Effizienz der Anwender entwickelt worden
 - » tele)data bietet ein integriertes Reporting-system, ein zusätzlich adaptierbares Management-Informationssystem (M.I.S.) sowie die modernsten Datawarehouse-Techniken für eine optimale Transparenz für das Controlling
 - » tele)data integriert modernste CTI-Server- und Dialer-Systeme verschiedener Hersteller
 - » tele)data steigert die Effizienz bei der Abarbeitung großvolumiger Datenbestände. Komplexe Wiedervorlagenregulierungen, frei gestaltbare Gesprächs- und Datenvorgaben und die integrierte Mitarbeiterverwaltung sind nur einige Add-On
 - » tele)data besticht durch ein unschlagbares Preis-/Leistungsverhältnis mit einem kurzen ROI-Zeitraum
 - » tele)data ist durch eine lokalisierte englische Version auch geeignet für internationale Märkte
 - » tele)data leistet eine Online-Ergebniserfassung schon während des Gesprächs
 - » tele)data bietet eine automatische Protokollierung – für eine lückenlose, übersichtliche Historie aller Arbeitsschritte
 - » tele)data ermöglicht definierbare Auswertungskriterien aller erhobener Daten, sowie die Erstellung von Listen und Statistiken
-

Features

Idee

Features

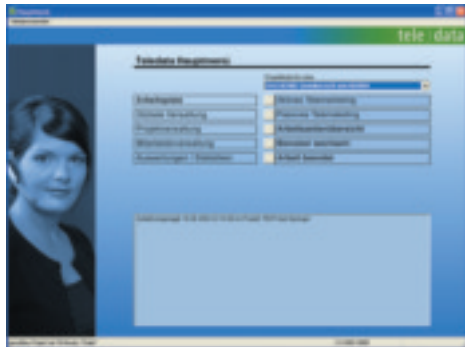
Technische Informationen

Kosten

Referenzen

Fakten

Anwenderfreundlich und erweiterbar.



Hauptmenü

- » Die übersichtliche Startmaske ermöglicht einen schnellen Zugriff auf alle relevanten Daten.
- » Die individuelle Rechtevergabe schafft höchste Datensicherheit.
- » Ein Bildschirm für alle Arbeitsschritte eines CallcenterAgenten – das sichert Wiedererkennung und minimiert Bedienungsfehler.



Projektkonfiguration

- » Die einfache Bedienung in der Anlage neuer Projekte und Kampagnen ermöglicht auch dem "Nicht-IT-Fachmann" ein eigenständiges Arbeiten.
- » Durch eine klare Struktur in der Konfiguration neuer Themen werden alle Aspekte des Projektes vollständig erfasst.
- » Vorhandene Projekte können dupliziert werden und neue Details können individuell angepasst werden.



Anwendermaske

- » Mit wenigen Klicks zum Ergebnis – das ist Software-Ergonomie, die den Menschen und den Dialog in den Mittelpunkt stellt.
- » Klare und übersichtliche Strukturen und ein "aufgeräumter" Bildschirm führen zu höchster Effizienz und intuitiver Bedienbarkeit.
- » Eine Ergebnis-Struktur von bis zu 20 Ebenen ermöglicht die klare Strukturierung und Erfassung auch komplexer Projektinhalte.



M.I.S.

- » Vom Allgemeinen zum Speziellen – mit M.I.S. alle Projekt- und Kampagnen-Ergebnisse auf einen Klick.
- » Mitarbeiter-Ergebnisse werden auf Knopfdruck transparent und es bleibt Zeit für "echte" Führung.
- » Mit M.I.S. erfolgt die Projektsteuerung und eine etwaige Kurskorrektur rechtzeitig, da immer alle aktuellen Informationen für Entscheidungen und Analysen vorliegen.

Technische Informationen

Idee

Features

Technische Informationen

Kosten

Referenzen

Fakten

Leistungsstark und flexibel – lokal und global.

Programmierung

- » MS Visual Basic .NET
- » MS SQL Server 2000 oder MSDE (Einzelbetrieb)
- » embedded Crystal Report in MS .NET Framework

Verarbeitungsmodus

- » Dialog in Deutsch und Englisch
- » weitere Sprachen auf Anfrage
- » fensterorientiert

Datenschutz / Datensicherheit

- » benutzerorientierte Zugriffsregulierung inkl. Gruppenrichtlinien
- » applikationsgesteuerte Passwortvergabe
- » Zugriff auf Datenbank auf dem MS SQL-Server nur mit Administrationsrechten
- » uneingeschränkte Datensicherung mit MS SQL-Server / MS Windows Server Technologien

Technische Daten Clientsysteme

Betriebssystem:

- » Windows 98, ME, NT4, 2000, XP
- » Voraussetzung: Installation des MS .NET Frameworks
- » Rechner ab 450 Mhz empfohlen
- » Arbeitsspeicher ab 64 MB – 128 MB empfohlen
- » freier Festplattenspeicher vom Betriebssystem abhängig
- » Oberfläche auf 1024x800 optimiert
- » Microsoft Office Produkte ab Version 2000 empfohlen

Technische Daten Netzwerkbetrieb

Server-Betriebssystem:

- » Windows NT, 2000, 2003

Datenbanksysteme:

- » MS SQL Server 2000 empfohlen
- » MS MSDE (max. fünf Benutzer, max. 2 GB)
- » MS SQL Server 7.0 auf Anfrage (mit Einschränkungen)
- » Oracle ab 8 und IBM DB2 ab 7 auf Anfrage

Anbindung an externe Mail- und Kalendersysteme:

- » MS Outlook / MS Exchange ab Version 2000
 - » Lotus Notes / Lotus Domino ab Version 4.57
 - » weitere Standardclients auf Anfrage
-

Kosten

Idee

Features

Technische Informationen

Kosten

Referenzen

Fakten

Anpassungsfähige Lösungen für Ihr Kontaktmanagement.

tele)data ist ein modulares System, das sich ganz auf Ihre Bedürfnisse ausrichten lässt. Das Standardmodul beinhaltet die Anwender-, Projektleitungs- und Administrationssoftware für manuelles und automatisches Anwählen.

Darüber hinaus kann bei größeren Systemen ein zusätzliches Management-Informationssystem (M.I.S.) angeschlossen werden, mit dem standardisierte sowie individuelle Abfragen über alle vorhandenen Datenbestände und Protokolle durchgeführt werden können.

Des Weiteren ist es möglich, tele)data um ein Auftragsmodul zu ergänzen, mit dem größere Produktmengen, Produktvariationen, produktabhängige Bonussysteme, Lagerbestände und Aktionspreise verwaltet werden können.

Für Terminvereinbarungskampagnen existiert ein Außendienstmitarbeitermodul mit Fax- und E-Mail Schnittstellen.

Für die Anbindung an bestehende Mail- und Kalendersysteme gibt es jeweils ein Outlook und Lotus Notes-Modul.

Abhängig von der Größe Ihrer Lösung bestehen verschiedene Datenbanklösungen.

Reden wir miteinander und erarbeiten eine individuelle und optimale Lösung für Sie.

Bitte beachten Sie das beiliegende Beispiel-Pricing.

Referenzen

Idee

Features

Technische Informationen

Kosten

Referenzen

Fakten

tele)data findet und bindet Kunden.

Folgende führende Unternehmen aus den verschiedensten Branchen arbeiten mit der Front-End-Lösung tele)data oder setzen bei der direkten Ansprache Ihrer Kunden und Interessenten auf tele)data als Kontakt-Management-System:

@FRIENDS GmbH & Co. KG | CallCenter Dienstleister

Einsatz des Systems im In- und Outbound-Telemarketing

Medialog GmbH | CallCenter Dienstleister

Einsatz des Systems im Outbound-Telemarketing

T+M Telefonmarketing GmbH | CallCenter Dienstleister

Einsatz des Systems im Outbound-Telemarketing

Sitel GmbH | CallCenter Dienstleister

Einsatz von tele)data als Individuallösung in verschiedenen Kundenprojekten

Deutsche Angestellten Akademie | Bildungsinstitut

Einsatz des Systems im Bereich der Qualifizierung von CallCenter-Agenten

Stadtwerke Bielefeld | Energieprovider

Einsatz von tele)data als Front-End in der Vertriebssteuerung

Vodafone | Mobilfunkanbieter

Einsatz von tele)data als Front-End in zahlreichen Outbound-Kampagnen

Der Club Bertelsmann | Clubsystem

Einsatz von tele)data im Outbound-Telemarketing

Gruner & Jahr | Verlagshaus

Einsatz von tele)data als Front-End in verschiedenen Outbound-Kampagnen

Verlag für die Deutsche Wirtschaft | Verlagshaus

Einsatz von tele)data im Outbound-Telemarketing

Service Direkt Telemarketing | Dienstleister im Bankenumfeld

Einsatz von tele)data als Front-End im In- und Outbound-Bereich und zur Terminsteuerung

Arcor | Telekommunikation

Einsatz von tele)data als Front-End im Kundenfindungsprozess

... und viele weitere zufriedene Kunden.

Fakten

@FRIENDS GmbH & Co. KG

Bereich tele)data
Marktstraße 7-7a
33602 Bielefeld

Telefon 0521_96 97_112

Telefax 0521_96 97_115

Email info@teledata-software.de

Web www.teledata-software.de

Idee

Features

Technische Informationen

Kosten

Referenzen

Fakten

Die Kontakt-Management-Software tele)data ist das Produkt von 15 Jahren konsequenter Entwicklungsarbeit eines führenden Call-Center-Dienstleisters.

Die Entwicklung von tele)data SQL und seiner Benutzeroberfläche ist durch die Arbeitsgruppe von Prof. Keil-Slawik vom Heinz Nixdorf Institut der Universität Paderborn wissenschaftlich begleitet worden.

tele)data SQL berücksichtigt die neuesten Erkenntnisse aus dem Bereich der Software-Ergonomie und dem Wissen aus der Lern- und Arbeitswissenschaft.

Ein Team von derzeit 10 erfahrenen IT-Kollegen und die direkte Zusammenarbeit mit dem IT- und Entwicklungsunternehmen Unger, Welsow & Company in Paderborn sichert durch das tele)data-Competence-Center (COC) die reibungslose Integration der tele)data in Ihr Unternehmen und einen umfassenden und professionellen Support.
