

Ein Anruf vom Präsidenten – Der Virtual Agent von Premiere Global Services

13.09.2005, 11:32 | IT, New Media & Software

Pressemitteilung von: *Premiere Global Services*

München, 13. September 2005 – Immer wiederkehrende Anrufe wie Terminbestätigungen, Abholerinnerungen, Begrüßungs- oder Werbeanrufe halten Call-Center-Mitarbeiter vom echten Beratungsservice ab und sind obendrein kostspielig. Mit Hilfe des Virtual Agent von Premiere Global Services können derartige Routineanrufe als Sprachnachricht automatisiert übermittelt werden. Aktuelles Anwendungsbeispiel: In Deutschland, Österreich, den USA und anderen Ländern wird der Virtual Agent erfolgreich im Wahlkampf eingesetzt.

Täglich eine große Anzahl von Telefonanrufen manuell zu erledigen, ist zeit- und kostenaufwendig. Die Automatisierung von Routineanrufen – von Begrüßungsanrufen zur Bestätigung eines Abonnements oder eines Termins, Abholerinnerungen für Rezepte und Bestellungen, Anrufen zur Kundenpflege wie Geburtstagsglückwünschen oder auch Werbeanrufen für Sonderangebote, neue Produkte, Eröffnungen und Bonusangebote – bietet erhebliche Einsparungen und eine Entlastung des Call Centers. In die automatisiert übermittelten Anrufe können individuelle Angaben wie Namen, Produktdetails, Preise etc. eingefügt werden. Die Sprachnachrichten werden dann zeitgleich an eine große Anzahl von Empfängern versandt.

„Die Lösung ist ‚intelligent‘, sie kann unterscheiden, ob am anderen Ende der Telefonleitung eine Person abhebt oder nur der Anrufbeantworter läuft“, erklärt Stefan Frohnhoff, Geschäftsführer von Premiere Global Services. „Für beide Fälle können unterschiedliche Sprachnachrichten übermittelt werden. Meldet sich der Angerufene selbst, kann er während des Telefonats über Tastenwahl eine Bestellung aufgeben oder bei Fragen direkt mit einem Servicemitarbeiter verbunden werden. Meldet sich der Anrufbeantworter, wird nur die entsprechende Rufnummer hinterlassen.“

In den USA ist der Service ein bewährter Teil von Marketing-Kampagnen: Berühmte Schauspieler und Sportler „rufen an“, um auf ihren neuen Film oder das nächste Spiel aufmerksam zu machen. Solche Anrufe erzeugen auch im Wahlkampf eine große Wirkung: Der Präsident oder die Kandidaten geben „höchstpersönlich“ Infos zu ihrem Wahlprogramm oder zu Wahlveranstaltungen. Nachdem das amerikanische TV-Duell sich auch bei uns durchgesetzt hat, ist zu erwarten, dass Sprachnachrichten bald zum festen Bestandteil der heimischen Wahlwerbung werden.

Wie beim eMail- oder Fax-Marketing, gelten hier auch die Regeln des Permission Marketings: Es erhalten nur Empfänger einen Anruf, die eine entsprechende Einwilligung gegeben haben. In die Applikation von Premiere Global Services kann z.B. eine opt-out-Möglichkeit eingebaut werden – Kunden, die sich abmelden, erhalten ab sofort keine Nachrichten mehr.

Für welche Inhalte auch immer der Virtual Agent eingesetzt wird, eines gilt: Die Lösung bringt erhebliche Einsparungen im Servicebereich und stärkt nachweislich die Kundenbindung.

Über Premiere Global Services

Premiere Global Services ist ein weltweit tätiges Dienstleistungsunternehmen mit einem umfassenden Portfolio von Kommunikationslösungen. Durch unsere ASP-basierenden Services wird die interne und externe Kommunikation in unternehmenskritischen Geschäftsprozessen automatisiert und vereinfacht. Damit steigern unsere Kunden Produktivität, Wirtschaftlichkeit und Kundenbindung. Neueste Technologien sorgen für unbegrenzte Kapazitäten und maximale Ausfall- und Datensicherheit. Branchenübergreifend nutzen Unternehmen unsere Anwendungen für die CRM Automatisierung, für Dokumentenmanagement, -verarbeitung und -versand, Alarmierungen & Benachrichtigungen und in der Automatisierung von Marketing Kampagnen.

Weitere Informationen:

Portrait

INTERFACE PUBLIC RELATIONS GmbH
Susanna Tatar
Franz-Joseph-Str. 1
80801 München
Fon: +49 (0)89 / 55 26 88 97
Fax: +49 (0)89 / 55 26 88 30
s.tatar@interface-pr.de

News-ID: 60276 • Views: 2034 (Stand: 06.10.2026)

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/60276/Ein-Anruf-vom-Praesidenten-Der-Virtual-Agent-von-Premiere-Global-Services.html>