

Callcenter-Software: Der CallAdviser – jetzt mit Zeitsperren für Adressen

02.04.2014, 12:02 | IT, New Media & Software

Pressemitteilung von: *JBSoftware*

Presseagentur: *Pressebox - United News Network*



CallAdviser 4 - Die Komplettlösung für das Callcenter

Die JBSoftware hat ihre praxisbewährte Callcenter-Komplettlösung CallAdviser auf den aktuellsten Stand gebracht. So wurden zum einen die Benutzeroberfläche, die Verwaltung von Projekten und die Durchführung von Befragungen aufgefrischt, deutlich vereinfacht und übersichtlicher gestaltet. Neben der Integration von IBAN und BIC sind zum anderen nützliche Funktionen, wie der datumsübergreifende Direktzugriff auf die Wiedervorlage bei nahendem Projektende implementiert worden.

Der CallAdviser wurde in enger Zusammenarbeit mit mehreren Callcentern entwickelt, ist für alle Einsatzorte geeignet, an denen professionell telefoniert wird, konzentriert sich auf das Wesentliche und unterstützt so in einfach strukturierter Weise die Abläufe, Prozesse und Ausgabe erforderlicher Dokumentationen und Auswertungen in einem Callcenter. Weder eine langwierige Einarbeitung noch zeitaufwendige Schulungen sind erforderlich. In nur wenigen Minuten

Einarbeitungszeit ist der Tele-Agent mit dem CallAdviser ready to call.

CallAdviser 4 – Neue Benutzeroberfläche und flüssige Abläufe

Die neue Benutzeroberfläche wirkt nicht nur aufgeräumter, sondern ist intuitiv gestaltet. Bei der Erstellung und Bearbeitung eines Projektes können beispielsweise jetzt einzelne Arbeitsschritte, wie die Erstellung des Fragenkatalogs oder die Hinterlegung von Argumentationslisten gezielt bearbeitet werden. Auch verfügt der Tele-Agent mithilfe der neuen Benutzerführung über mehr Platz auf dem Bildschirm. So stehen ihm während der Befragung auch mehr Informationen zum Gesprächspartner zur Verfügung. Alle Prozesse und Abläufe erfolgen spürbar schneller, wie z. B. Im- und -Exportvorgänge oder die Adressübergabe in Anschlussprojekte.

CallAdviser 4 – Die neuen Funktionen für Wiedervorlage, Befragungen und Adressen

Die Berechtigung vorausgesetzt, können Wiedervorlagen jetzt jederzeit geöffnet und bearbeitet werden, obwohl diese noch nicht akut sind, aber beispielsweise das Befragungsprojekt zeitnah abgeschlossen werden muss. Ab sofort erhält der Benutzer auch im Befragungsassistenten eine Übersicht aller Wiedervorlagen mit Detailvorschau.

Des Weiteren generiert der CallAdviser 4 bei Bedarf automatisch Anschlussprojekte mit einem vorgegebenen Zeitwert, so dass eine Adresse automatisch nach einer bestimmten Anzahl von Tagen im Anschlussprojekt kontaktiert werden kann, ohne dass eine manuelle Wiedervorlage erzeugt werden muss. Nur so können gezielt Zeitsperren für bestimmte Kontakte festgelegt werden. In der Version 4 ist es außerdem möglich, dass bereits erledigte Befragungen von Teamleadern und Administratoren bei Bedarf erneut gestartet und durchgeführt werden können.

Der neue Assistent zur Projekterstellung ermöglicht im CallAdviser 4 jetzt viel einfacher die Mehrfach-beantwortung einer Frage ohne fehlerbehafteten Freitextzwang. So genügen das Setzen eines Häkchens und anschließend die rein optionale Erfassung einer Zusatzantwort, um diese im Interview untereinander abzuarbeiten.

Außerdem wurden wichtige neue Hauptdatenfelder, wie IBAN und BIC den Adressfeldern der Version 4 hinzugefügt. Dabei lässt sich eine eingetragene IBAN auch auf Gültigkeit prüfen. Ferner kann bei der Einrichtung eines Projektes ab sofort eingestellt werden, welche Adressdatenfelder Bestandteil einer Befragung sein sollen, so dass nur die wirklich relevanten Daten dem Tele-Agent während der Befragung angezeigt werden. Zudem erlauben die neuen projektbezogenen Zusatztextfelder im Gegensatz zu adressbezogenen Zusatzfeldern Basiseingaben, welche ausschließlich das aktuelle Projekt betreffen.

Der neue CallAdviser im- und exportiert jetzt auch zum neuen DOCX-Format von Microsoft Word. Außerdem wurde der HTML-Importfilter sowie die Darstellung skalierter Bilder optimiert. Zudem bietet der CallAdviser 4 an vielen Stellen neue und verbesserte Eingabeassistenten, z. B. lassen sich damit Antwortvorgaben einfacher und auch visuell ansprechender aufnehmen oder erweitern.

CallAdviser 4 – Die wichtigsten neuen Funktionen im Überblick

- Wiedervorlagen direkt anwählen
- IBAN- und BIC-Felder mit Validierung
- Zeitsperren für Adressen in Anschlussprojekten
- Im- und Export zu DOCX-Format
- Projektbezogene Zusatztextfelder
- Vereinfachte Definition für Mehrfachantworten
- Schneller Platzwechsel bei Desk-Sharing
- Neue Eingabeassistenten

30 Tage-Testversion: Lizenzen für Desk-Sharing und kleine Preise

CallAdviser darf vor dem Kauf 30 Tage kostenfrei und produktiv getestet werden.

Extra zugeschnitten für Contact- und Callcenter arbeitet der CallAdviser mit Floating-Lizenzen, d. h. es werden nur so viele Lizenzen benötigt, wie Tele-Agents gleichzeitig arbeiten. Die Vollversion des CallAdviser inklusive aller Funktionen ist für zwei Benutzer ab 890 Euro erhältlich. Der Update-Preis für diese Zwei-Benutzer-Lizenz beträgt 340,00 Euro.

Hinweis für Redakteure

Wenn Sie mehr über CallAdviser erfahren möchten, besuchen Sie unsere Produktwebseite unter folgenden Links:

Webseite: <http://www.jbsoftware.de>

Die neuen Funktionen: <http://www.jbsoftware.de/calladviser/NeueFunktionen>

Ausführliche Funktionsübersicht: <http://www.jbsoftware.de/calladviser/details>

YouTube-Video: <http://www.youtube.com/watch?v=HACdH-PvIZA>

Preisliste: <http://www.jbsoftware.de/calladviser/preisliste>

Download der Testversion: <http://download.calladviser.de>



Callcenter Software - CallAdviser die All-in-One-Lösung

<https://www.youtube.com/watch?v=HACdH-PvIZA>

Portrait

"Vergessen war gestern!" lautet seit 1990 der Leitsatz der JBSoftware. Die JBSoftware entwickelt kundenorientierte Management-, Kontakt- und Callcenter-Software. Ein weiteres Geschäftsfeld sind maßgeschneiderte Softwarelösungen für Kunden aus den unterschiedlichsten Branchen. Gemeinsam mit der Nestlé Deutschland AG errang die JBSoftware den Best Practice Award, welcher im Rahmen der Kongressmesse MIS 2001 in Mannheim vergeben wurde.

News-ID: 787232 • Views: 789 (Stand: 25.08.2026)

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/787232/Callcenter-Software-Der-CallAdviser-jetzt-mit-Zeitsperren-fuer-Adressen.html>