



Perfektionieren Sie Ihr Kontaktmanagement

**phone – eines der besten Argumente
für erfolgreiche Kundenorientierung**

Allgemeines

Viele Firmen unternehmen vermehrt erhebliche Anstrengungen, die Loyalität ihrer Kunden zu steigern, Kundenbeziehungen zu festigen und Kundenrisiken zu minimieren.

Uniserv bildet mit seinen Lösungen für effizientes Kundenadressmanagement seit Jahren in zahlreichen Unternehmen der Top 100 das Rückgrat durchdachter Kundenbeziehungsprozesse. Mit dem System *phone* wird dieser Weg jetzt konsequent fortgesetzt. Denn – neben der postalischen Anschrift entwickelt sich die Telefonnummer mehr und mehr zu einem unverzichtbaren Bestandteil jeder Adresse und damit zu einem wichtigen Erfolgsfaktor der Markt- und Kundenorientierung.

Problem

Die Kommunikation mit Kunden und Interessenten via Telefon ist in vielen Fällen immer noch die effektivste und preisgünstigste Art des Dialogs. Aus diesem Grund ist es besonders im Rahmen von CRM- und CTI-Anwendungen

wichtig, Telefonnummern möglichst vollständig und korrekt in den Adressdatenbanken gespeichert zu haben. Nur so ist möglich, dass (bei Übermittlung der Rufnummer) Mitarbeiter bereits vor der Gesprächsannahme die Kundendaten auf dem Bildschirm haben (inbound) oder, wenn die Kommunikation aktiv vom Unternehmen aus erfolgt (outbound), diese zügig und rationell durchführen können.

Aber nicht nur für die reine Kommunikation ist die Zuordnung einer Telefonnummer wichtig. In manchen Branchen sind Zuordnung und Überprüfung der Telefonnummer bei Neukunden ein wichtiger Baustein in der Bonitäts- und Risikoprüfung.

Aus den verschiedensten Gründen sind Telefonnummern veraltet oder nur teilweise in den Kunden- und Interessentendatenbanken gespeichert. Deshalb wird es häufig notwendig, die korrekte Telefonnummer über die Auskunft, das Internet oder eine Telefon-CD zu ermitteln. Dies ist in der Regel außerordentlich zeit- und personalaufwändig. Deshalb wird in vielen Unternehmen nach Lösungen gesucht, die eine weitestgehend maschinelle Zuordnung der Telefonnummer gewährleisten.

Lösung

Die Uniserv-Lösung *phone* ermöglicht die Zuordnung und Aktualisierung von Telefonnummern in großen Kundendatenbanken. Der Zugriff auf die Telefondaten erfolgt fehlertolerant. Damit wird die Zuordnung der Telefonnummer auch dann möglich, wenn Hör-, Lese- und Tippfehler oder Abkürzungen vorliegen.

Das System ist eine Standardlösung, die durch eine umfassende und flexible Software-Architektur leicht in alle gängigen DV-Landschaften integrierbar ist.

Leistungsspektrum

phone unterstützt folgende, im Rahmen großer Adressdatenbanken anfallende Einsatzszenarien:

- Massenzuordnung von Telefonnummern im Batch-Betrieb, bei hoher Performance, die es erlaubt, auch bei sehr großen Adressdatenbanken (10 bis 80 Millionen Adressen) die Zuordnung in akzeptabler Zeit durchzuführen.



- Zuordnung und Überprüfung der Telefonnummern im Rahmen des „normalen“ Pflegeprozesses bei Aufnahme oder Veränderung einer Adresse. Dies erfolgt sowohl interaktiv (online) als auch im Batch mit einer Responsezeit, die auch bei hohem Transaktionsvolumen üblicherweise weit unter einer Sekunde liegt.
- Periodisches Einpflegen von Veränderungen der Telefonnummern von Kunden oder Interessenten in den Adressbestand bei all den Fällen, in denen keine Veränderungsmitteilungen vorgenommen wurden, ohne eine komplette Neubewertung des Bestands durchführen zu müssen. Das System gibt Ihnen gezielt Informationen, welche Adressen zu überprüfen sind.

Anwendungsszenarien

phone eignet sich für alle Branchen mit großen Kunden- und Interessentendatenbanken. Dies gilt insbesondere im Rahmen von Call Center-Anwendungen und anderen Bereichen, die den intensiven Dialog mit Kunden und Lieferanten erfordern. Mit *phone* können so wichtige Funktionen von CRM-Projekten wie Help-Desk, Beschwerdemanagement oder andere Aufgaben des Kundenkontaktmanagements wirkungsvoll unterstützt werden.

Technik

- In der Praxis von besonderem Vorteil ist, dass die Anwendung von *phone* nicht losgelöst (offline) ablaufen muss, sondern direkt in die Anwendungsprozesse eingebettet wird. Das bedeutet, dass die Mitarbeiter bei Online-

Anwendungen nicht mit *cut* und *paste* arbeiten müssen, sondern ihre gewohnten Bildschirmmasken behalten. Das Produkt *phone* wird auf diese Weise zu einer integrierten Funktionalität und macht damit die Dateneingabe sicherer.

- Das System läuft komplett in der entsprechenden Systemumgebung ab. Ein Versenden des Adressbestands oder ein direkter Internet-Zugang sind nicht notwendig. Der Einsatz ist auch bei „geschäftskritischen“ Anwendungen möglich, da System-, Kapazitäts- und Notfallplanung voll unter Kontrolle sind.

- *phone* basiert auf ausgereifter Uniserv-Client/Server-Technologie. Diese umfasst speziell auf diese Anwendung abgestimmte, fehlertolerante Adressmanagement-Komponenten, die hohe Leistung und beste Skalierbarkeit sicherstellen.

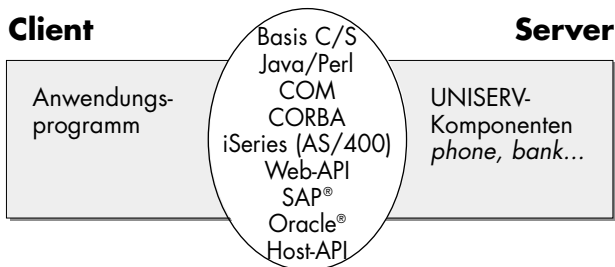
Schnittstellen

Eine große Auswahl an Uniserv-Schnittstellen gewährleistet die einfache Integration in die Anwendungen. Die Interfaces stehen für alle gängigen Betriebssysteme vom Mainframe über Unix bis hin zu Windows zur Verfügung. Dazu zählen Interfaces wie Basis-API, COM, Corba, JAVA, Perl sowie spezielle Anwendungsschnittstellen für SAP® und für Oracle®. Die Integration in Batch-Abläufe kann auch direkt über Batch-Skripte erfolgen.

Datenkomponente

Die Datenkomponente umfasst über 30 Millionen Personen mit allen dazugehörigen Telefonnummern in hoher Qualität und wird laufend aktualisiert. Der Datenschutz ist durch eine vollständige Kapselung der Datenkomponente sowie durch eine Verschlüsselung mit einem 128-Bit-Schlüssel gewährleistet. Ein Export der Telefondatenbank ist nicht möglich.

Mögliche Schnittstellen



Unterstützte Betriebssysteme

Client

IBM-AIX, HP-UX, Tru64 UNIX, Linux, Reliant Unix, Solaris, Windows, OS/400 (mit PASE), z/OS (früher MVS) Batch, CICS, IMS

Server

IBM-AIX, HP-UX, Tru64 UNIX, Linux, Reliant Unix, Solaris, Windows, OS/400 (mit PASE)



Weitere Informationen