

# Telefon-Agent



**Eine Softwarelösung für Call -Center**

**Contact Agent GmbH**  
Eschenweg 10, 02785 Olbersdorf  
<http://www.telefon-agent.de>



### Telefon-Agent

Dieses Programm ist speziell entwickelt und getestet worden für den Einsatz in Call - Centern, die mit ständig wechselnden Projekten konfrontiert werden. Es besticht durch seine hohe Flexibilität und sehr gutes Preis / Leistungsverhältnis. Zur Zeit werden zwei Datenbanktypen unterstützt: MSAccess- und MS-SQL – Server-Tabellen. Auf Grund der Anforderungen beim Kunden sind eine Reihe marktforschungsspezifischer Features implementiert.

Die Datenbankstruktur besteht aus festen Tabellen, wo die Adress-, die Ansprechpartner- und die Kontaktinformationen abgelegt werden, sowie aus jeweils einer Tabelle, die über einen Skript individuell erzeugt werden kann (Fragenkatalog). Das Agenten-Programm stellt für diese vier Tabellen die Eingabemaske dar.

Das Handling erlaubt das schnelle Einrichten, Durchführen und Auswerten der unterschiedlichsten Projekte im Parallelbetrieb. Während des Kontaktes stehen dem Agenten zwei Schnittstellen zur Verfügung. Die Schnittstellen zur Serienbrieffunktion von „MS-Word“ ermöglicht eine unkomplizierte **Erstellung von Dokumenten** sowohl während des Kontaktes als auch danach.

Die Schnittstelle zu MS Outlook erlaubt den sofortigen **Versand** von Ergebnisdaten.

Zur Erfassung von statistisch auswertbaren Ergebnissen steht dem Agenten ein **Fragenkatalog** zur Verfügung, der sich aus Fragentext, Datentabelle, Vorgaben, Bedingungen und Sprünge zusammensetzt. Das Definieren von Prüfungen führt zur Minimierung von logischen Eingabefehlern was die Qualität eines Projektes wesentlich erhöht. Die Syntax eines Fragenkataloges wurde auf das Niveau von Textverarbeitung reduziert, d.h. Programmierkenntnisse sind nicht notwendig.

**Statistische Auswertungen können vom Administrator zusammengestellt werden. Auswertungen sind in Tages- und Mitarbeiter/Gruppenstatistiken unterteilt. Da alle Statistiken auch in Excel-Tabellen abgelegt werden, steht einer graphischen Aufwertung nichts im Wege.**

### Highlights

#### 1. Marktforschungsfeature

Durch die Möglichkeit Fragen zu Blöcken zu gruppieren kann die Fragenreihenfolge innerhalb der Blöcke von Interview zu Interview variieren. Gleiches trifft auf die Anordnung der Vorgaben zu. Mathematische Funktionen wie Minimum, Maximum, Summe, Quadratsumme, die auf eine Liste von Fragen anwendbar sind, oder Vergleiche ermöglichen die Steuerung des Fragenablaufes oder die Einschränkung von Vorgaben. Diese Funktionen eingebettet in Mehrfachtests sind am Anfang und Ende jeder Frage und jedes Blockes ausführbar. In den Text einer Frage sind vorherige Antworten integrierbar.

#### 2. Import

Importiert werden können Excel-, dBase- und ASCII-Dateien beliebiger Struktur mit freier Zuordnung zu den Agenten-Tabellen. Daten können in die Adress-, Ansprechpartnerdatenbank sowie in eine freigestaltete Zusatzdatenbank importiert werden. Wahlweise können diese Daten dem Agenten zugänglich gemacht werden oder bis zum Export verborgen bleiben. Readonly - Eigenschaften sind vergebbar.

#### 3. Fragenkatalog

Ein Fragenkatalog besteht aus einer freigestalteten Datentabelle mit dazugehörigen Fragen und Vorgabemöglichkeiten. Fragen können mit Bedingungen untereinander verknüpft werden (bedingte Mussfelder). Ein zweiter Fragenkatalogtyp ermöglicht die Abarbeitung komplexer Abfragen bei maximaler Ausnutzung des Fragenkatalogbereiches. Dargestellt wird immer die aktuelle Frage, die vorhergehende/n Frage/n und die nachfolgende/n Frage/n. Bedingte (in Abhängigkeit der Antwort) und bedingungslose Sprünge zwischen den Fragen werden definiert. Eine Einflussnahme auf das Design ist ohne Programmierung möglich.



### 4. Statistik

Alle Eingaben in nutzerdefinierte Tabellen sind statistisch nach Mitarbeitern/Gruppen und nach Tagen auswertbar. Mathematische Verknüpfungen sind möglich. Eine Zeiterfassungstabelle kann in die Auswertung einbezogen werden. Batch - Läufe mit Timerfunktion bieten hohen Auswertungskomfort. Zur Unterstützung der Mitarbeiterplanung kann die Anzahl der Nettokontakte stundenweise aufgeschlüsselt werden und damit die Erreichbarkeit der Zielpersonen zu dokumentieren.

### 5. TM-Agent

Die Modi Bearbeitung, Korrektur, Nacherfassung und Neuanlage stehen zur Kontakterfassung dem Agenten zur Verfügung. Bisherige Kontakte können nachvollzogen werden. Wiedervorlagen erscheinen automatisch oder können manuell aufgerufen werden. Es ist einstellbar, ob Wiedervorlagen den Agenten wechseln oder nicht. Bis zu zehn gestaltete Gesprächsleitfäden können dem Agenten als Argumentationshilfen zur Verfügung gestellt werden.

Gesprächsprotokolle können sofort ausgedruckt werden. Parallel dazu erfolgt eine Datenübergabe zur Weiterverarbeitung in der „Word“ – Serienbrieffunktion oder an Outlook in Form eines E-Mails zum sofortigen Versand der Daten.

Eine Bankleitzahldatenbank und ein Kontoprüfungsalgorithmus stehen zur Verfügung.

### 6. Export

Das Modul liefert eine Datenbank, die sowohl in Reihenfolge und Struktur der Daten individuell an die Bedürfnisse des Auftraggebers zugeschnitten werden kann. Das Zusammenstellen der Exportdaten erfolgt unproblematisch über einen Designer, in dem die Exportbedingungen definiert werden.

Ausgabeformate sind dBase, Access und Excel.

### 7. Recherche

Das Modul erlaubt die komplexe Recherche im Datenbestand, die gezielte Bearbeitung von Daten, den Export oder das Ausdrucken von Rechercheergebnissen. Eine mandantenübergreifende Aussage zum Abarbeitungsstand der Projekte ist möglich.

### 8. Adresssuche

Eine mandantenübergreifende Adressensuche ermöglicht das schnelle Auffinden von Adressen und Kontakten zur nachträglichen Dokumentierung eines Vorganges.

### 9. E-Mail-Schnittstelle

Die E-Mail-Schnittstelle besteht aus drei Modulen:

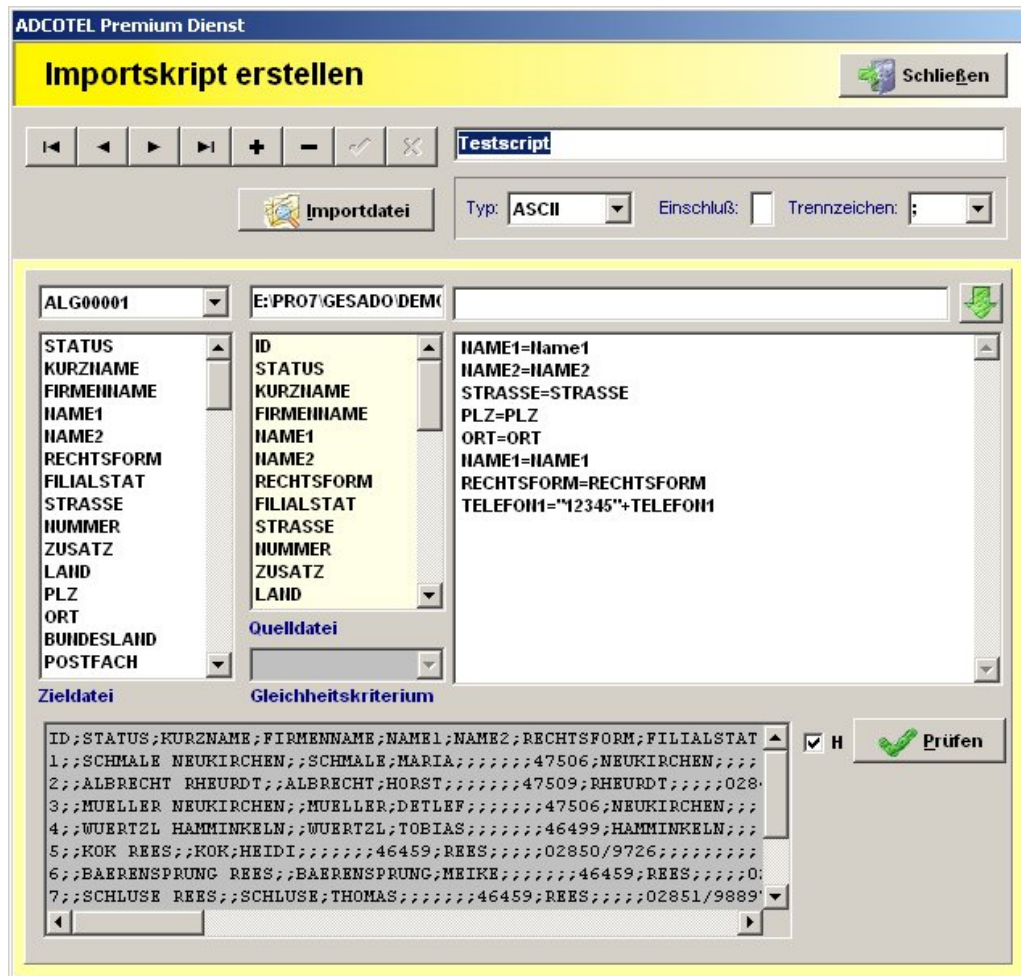
- Einzelmails können während des Kontaktes erstellt werden.
- Serienmails werden analog zum Export mit individuellen Anhängen erstellt.
- Mail-Import in den Modi Append und Reimport ist möglich.

### 10. Telefonanlagen

Anpassung an verschiedene Telefonanlagen in den Modi Wahlhilfe und Power - Dialer ist möglich.



## Das Import-Modul



Importiert werden können Daten aus Excel-, dBase- oder ASCII-Dateien. Der Umfang der Importdaten reicht von den postalischen Adressdaten, Kommunikationsdaten (für Telefon-, Fax, Mobiltelefon, E-Mail, Internet), sechs Stichwortfelder und Daten zu beliebig vielen Ansprechpartnern. Neben Daten, die in die fixen Tabellen importiert werden, können auch Daten in benutzerdefinierte Strukturen importiert werden. Verwendet man zwei verschiedene Tabellen, so können ein Teil der Daten während der Aktion geändert oder ergänzt werden, während der andere Teil unberührt - da für die Aktion uninteressant - am Schluss wieder mit den anderen Daten exportieren wird.

Eine freie Zuweisung der Felder ist völlig problemlos möglich. Alle Informationen zum Import werden in einer Datenbank abgelegt und stehen somit immer wieder zur Verfügung.



## Das Statistik-Modul

Im Statistikmodul werden die Ergebnisse nach Tagen und nach Bearbeitern gruppiert. Damit kann einerseits der Abarbeitungsstand eines Projektes bewertet werden, andererseits können Bearbeiter bezüglich ihrer Effektivität verglichen werden. Es können sowohl einzelne Tage, Zeiträume, einzelne Bearbeiter oder Gruppen von Bearbeitern ausgewählt werden.

In die Auswertung können Kontaktstaten, die Inhalte des Fragenkataloges sowie die Eintragungen der Zeiterfassung aufgenommen werden.

Ausgewertet wird, wie oft in einem Feld Eintragungen gemacht wurden, wie oft eine bestimmte Vorgabe gesetzt wurde oder die Aufsummierung bei numerischen Feldern. Es gibt die Möglichkeit der mathematischen Verknüpfung mehrerer Statistikmerkmale.

So ist beispielsweise folgender Vergleich möglich: Wie oft wurde Alternative 1 pro Nettokontakt gewählt verglichen mit Alternative 2.

Da beliebig viele Statistiken zu Batch - Läufen zusammengestellt werden können, wobei der Startzeitpunkt eingestellt werden kann, ist es möglich die Statistikläufe in die arbeitsfreie Zeit zu verlegen (Nacht).

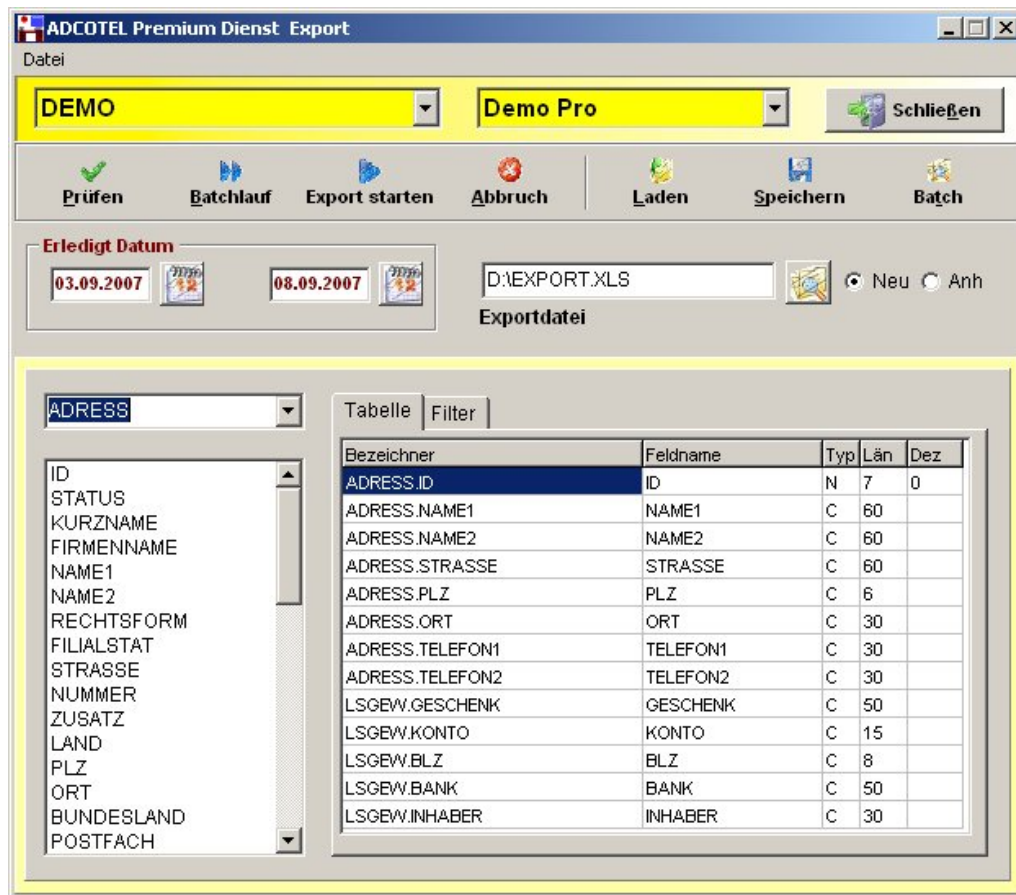
Statistiken werden in dBase- oder Exceldateien abgelegt und stehen somit zur graphischen Aufbereitung in anderen Programmen zur Verfügung.



## Das Export-Modul

Die zu erstellende Exportdatei kann in der Reihenfolge der Daten, deren Feldnamen und Felddefinition frei bestimmt werden. Einschränkungen nach einem oder mehreren beliebigen Kriterien sind möglich.

Daten können in eine neue Datei geschrieben oder an eine bestehende angehängt werden. Batchläufe ermöglichen das nacheinander Abarbeiten mehreren Exportvorgänge, die in Ini-Dateien definiert werden können.



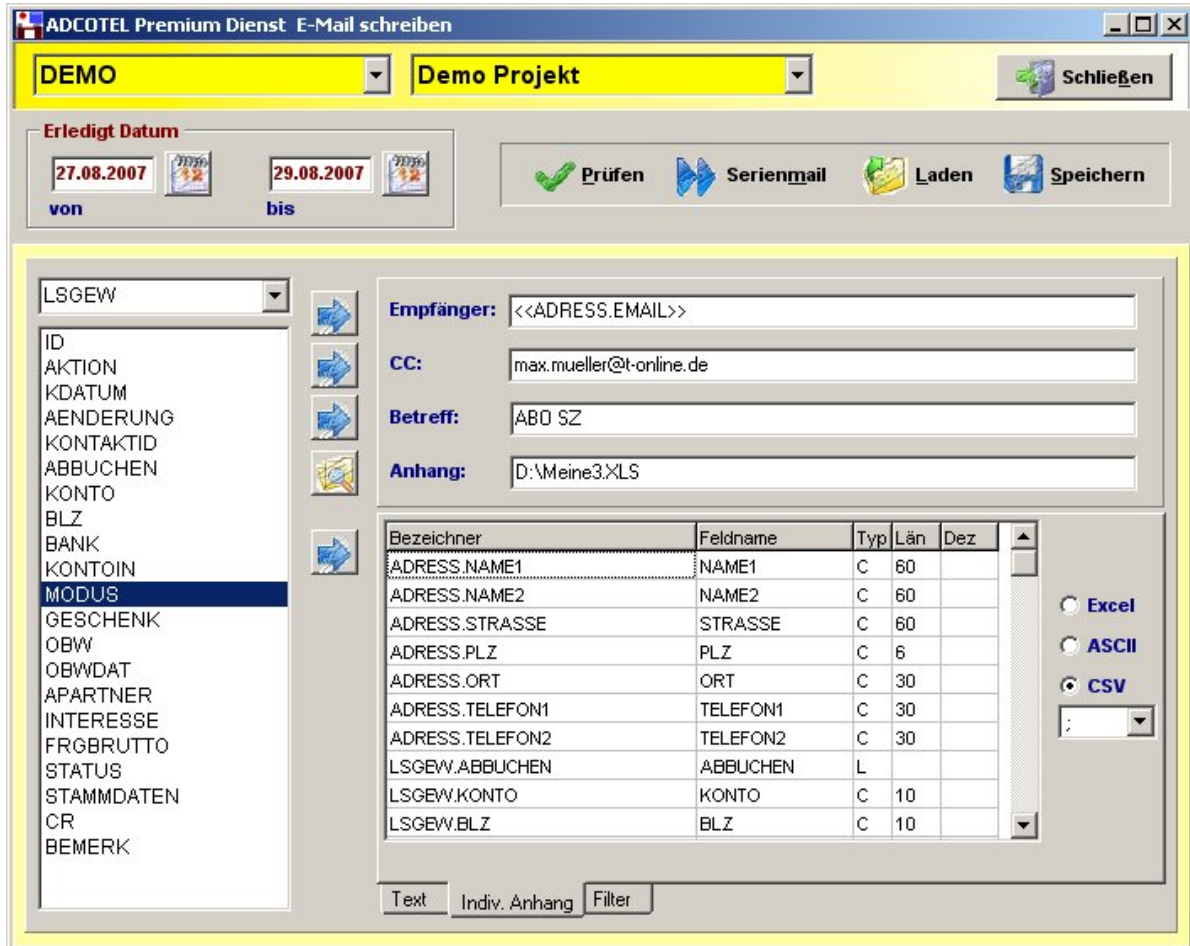
Es können entweder alle Adressen eines Mandanten, Adressen nach einem Erledigungsdatum bzw. nur die Adressen die einen oder mehreren Filtern genügen exportiert werden.

Als Exportdatenformate sind dBase, Access und Excel vorgesehen.



## E-Mail-Schnittstelle

Die E-Mail-Schnittstelle kommuniziert mit MS-Outlook. Zwei Module: Mail-Export und Mail-Import wurden entwickelt. Der Mail-Export ermöglicht die Erzeugung von Einzelmails während des Kontaktes und Serienmails. Der Mail-Import setzt sich aus dem Import neuer Adressen und dem Import von Daten in bestehende Adressbestände zusammen.



Die Felder für Empfänger, Kopieempfänger, Betreff und Text können sowohl aus festen Text oder aus Datenfeldern bestehen.

Im Feld Anhang werden alle Dateien eingetragen, die standardmäßig angehängen werden. Sollen dagegen Daten dieses Datensatzes versandt werden, bekommt die E-Mail einen individuellen Anhang. Die Tabelle liefert alle notwendigen Informationen dafür.

Die Anhangdatei kann in den Formaten Excel, ASCII und CSV erstellt werden.



## Das Recherche-Modul

The screenshot shows a software interface for database queries. At the top, there's a title bar 'SQL-Abfrage von Datenbanken [ DEM02 ]' and a menu 'Daten Abfrage Extras'. Below that is a yellow header 'Abfragen, Analysen, Recherchen und Reports' with a 'Schließen' button. The main area is divided into a query editor on the left (containing 'SELECT \* FROM ADDRESS') and a command palette on the right with buttons for 'Befehle', 'Skripte', and 'Funktionen'. The command palette includes buttons for SQL operations like SELECT, DISTINCT, WHERE, LIKE, BETWEEN, ORDER BY, ASC, DESC, GROUP BY, HAVING, DELETE, UPDATE, IN, AND, OR, NOT, COUNT, IS NULL, UPPER, LOWER, %, -, AVG, [ D ], MIN, and MAX. Below the command palette are buttons for 'ADDRESS', 'APART', 'KOHTAKT', and 'PROJEKTE'. At the bottom, there's a search bar with 'Frau Maria' and 'Datensatz 1 von 99'. The main display is a table with the following data:

ID	KURZNAME	NAME1	NAME2	PLZ	ORT	TELEFON1	STICHWORT1
1	SCHMALE NEUKIRCHEN	SCHMALE	MARIA	47506	NEUKIRCHEN	02845/1234	005862935999
2	ALBRECHT RHEURDT	ALBRECHT	HORST	47509	RHEURDT	02845/56789	005443526999
3	MUELLER NEUKIRCHEN	MUELLER	DETLEF	47506	NEUKIRCHEN	02845/99887	004487944999
4	WUERTZL HAMMINKELN	WUERTZL	TOBIAS	46499	HAMMINKELN	02850/8615	00595708999
5	KOK REES	KOK	HEIDI	46459	REES	02850/9726	005998775999
6	BAERENSPRUNG REES	BAERENSPRUNG	MEIKE	46459	REES	02851/5060	003648285999
7	SCHLUSE REES	SCHLUSE	THOMAS	46459	REES	02851/98897	005438995999
8	TIETZ HAMMINKELN	TIETZ	GISELA	46499	HAMMINKELN	02852/3371	004631378999
9	ERNST HAMMINKELN	ERNST	MONIKA	46499	HAMMINKELN	02852/5543	004373199999
10	BROESEL HAMMINKELN	BROESEL	PATRICK	46499	HAMMINKELN	02852/6664	005951253999
11	STRATMANN HAMMINKELN	STRATMANN	ANNELIESE	46499	HAMMINKELN	02852/9192	003715162999
12	BOECKER HAMMINKELN	BOECKER	THEO	46499	HAMMINKELN	02852/5561	003868006999
13	JOST HAMMINKELN	JOST	EMA	46499	HAMMINKELN	02852/12394	005665891999
14	STEFAN SCHERMBECK	STEFAN	DIETER	46514	SCHERMBECK	02853/4447	004799028999
15	HEIDE SCHERMBECK	HEIDE	MARION	46514	SCHERMBECK	02853/5574	005061783999
16	MENZEL SCHERMBECK	MENZEL	ELKE	46514	SCHERMBECK	02853/8840	004016137999
17	IMBACH SCHERMBECK	IMBACH	ANNIKA	46514	SCHERMBECK	02853/9900	006048732999
18	MICHAEL LEW SCHERMBECK	MICHAEL LEW	INESSA	46514	SCHERMBECK	02853/67755	004824331999
19	STABEL VOERDE	STABEL	WALTER	46562	VOERDE	02855/15244	005955210999
20	KREISFAHRBUECHEREI VOERI	KREISFAHRBUECHEREI		46562	VOERDE	02855/23456	003833753999
21	MARQUES VOERDE	MARQUES	ROSA	46562	VOERDE	02855/2999	006338568999

Mit Hilfe des Recherche-Moduls lassen sich gezielt Datenbankabfragen realisieren und entsprechende Reports erzeugen. Zu diesem Zweck wurde eine Datenbankabfragesprache implementiert. In dieser der Umgangssprache angelehnten Sprache können Abfrageskripte formuliert und für weitere Nutzung abgespeichert werden. Skripte können wahlweise beim Mandanten oder Global auf jeweils 45 Schnell Tasten gespeichert werden.

Dadurch erreicht man eine sehr große Flexibilität auch in Bezug auf die nutzerdefinierten Tabellen. Auch dBase- und Paradox-Datenbanken aus anderen Applikationen lassen sich in Recherchen einbinden.

Eine Vielzahl von Funktionen erleichtern die Pflege der Daten (Update oder Ersetzen).

Abfragetabellen können exportiert und somit zur graphischen Auswertung in Excel verwendet werden.

Das Kopieren oder Verschieben von Daten zwischen den Mandanten ist ebenfalls eine wichtige Funktion bei der Datenpflege.



### Modul Dublettenprüfung / Sperrlisten

Von einer Dublette spricht man dann, wenn ein und dieselbe Adresse mehr als einmal in einer Datenbank verwaltet wird. In den meisten Fällen sind Dubletten in Datenbeständen unerwünscht. Die gleichen Algorithmen werden hier verwendet, um den Datenbestand mit Sperrlisten, den „Robinsonlisten“ abzugleichen.

*Wie entstehen denn Dubletten?*

Bei der Erfassung eines „Neukunden“ hat der entsprechende Mitarbeiter aus Zeitgründen nicht ausreichend recherchiert, ob dieser Kunde bereits erfasst war. Beim Mischen zweier Datenbestände kann es eine gemeinsame Schnittmenge geben, die gefunden werden muss. Vielfach werden Adressen aus diversen Telefon - CD's gezogen, die selbstverständlich Mehrfacheintragungen nicht filtern können, da Firmen unter verschiedenen Namen oder mit mehreren Telefonnummern erfasst worden sind. Dies sind nur drei von wesentlich mehr möglichen Gründen.

Es kommen zwei Suchmodi zur Anwendung, die recht unterschiedlichen Berechnungsbedarf aufweisen: Telefonsuchmodus und Adresssuchmodus. Ersterer ist im Ablauf wesentlich schneller.

#### 1. Der Telefonsuchmodus

Im Telefonsuchmodus werden nur die Telefonnummer1 und Telefonnummer2 berücksichtigt. Telefonnummern aus Sperrlisten (ASCII- Datei) werden gelesen oder es werden nur die Telefonnummern aus einem oder mehreren Mandanten verglichen. Dafür stehen folgende Optionen für die Mandantenauswahl zur Verfügung.

- innerhalb des aktiven Mandanten
- innerhalb einer Auswahl von Mandanten
- alle aktiven Mandanten

#### 2. Der Adresssuchmodus

Im Gegensatz zum Telefonsuchmodus wird hier ein Mandant zum Suchmandanten erklärt. Das heißt die Adresse dieses Mandanten werden mit einem oder mehreren Mandanten verglichen. Im Adresssuchmodus müssen für eine Dublette Name1 und PLZ identisch sein. Des Weiteren können für den Vergleich noch die Felder Name2, Strasse, Telefon1 und Telefon2 herangezogen werden. Für diese Felder können Wichtungen vorgenommen werden.

Die Probleme beim Straßennamen sind Abkürzungen, Bindestriche, Sonderzeichen und Umlaute. Sie sorgen schnell für eine uneinheitliche Schreibweise, nicht zu sprechen von Eingabefehlern. Um dieses Problem zu entschärfen bietet das Programm die Möglichkeit nur eine bestimmte Anzahl von Zeichen von links zu berücksichtigen. Untersuchungen haben gezeigt, dass es in Großstädten keine zwei Strassen gibt, welche die gleiche Postleitzahl haben und gleichzeitig in mehr als fünf Buchstaben vom Anfang her übereinstimmen. In Städten mit nur einer Postleitzahl sind die Ähnlichkeiten des Namens aus Verwechslungsgründen noch geringer.



## Der Telefonmarketing-Agent

Telefon-Agent D7: (Mandant [DEMO2] / Projekt: [DEMO2 Proj])

24 SCHMITZ HAMMINKELN

08.11.2007 1 AV 3

Firma/Zus. 007384631999

Nachname SCHMITZ 02856-8888 Tel. 1 9926

Vorname JÖRG Tel. 2

Str/Nr/Zus Mobil

PLZ / Ort 46499 HAMMINKELN Für Agent reservieren

Kontakt / Wiedervorlage / Zusatz / Historie / Info / Aktion wechseln

WVG Löschen erreichbar WVG

Fragenkatalog Kontoprüfung BLZ Interner Report Druck

1. Jetzt abbuchen  
 Ja
2. Zahlungsmodus  
 LEER  Halbjährlich  
 Monatlich  Jährlich  
 Vierteljährlich
3. Geschenke
4. Bankverbindung  
Kontonummer  
Bankleitzahl  
Bankname  
Kontoinhaber
5. Objektwechsel auf
6. Objektwechsel zum
7. Anderer Gesprächspartner
8. Kein Interesse  
 Kein Interesse
9. Brutto - Kontakt
10. Status bei KI, Adressänd., andere Telefonnummer.
11. Stammdatenänderung (Tel o. Adresse)  
 Ja
12. Cross Selling
13. Bemerkung

Dieses **Softwaretool** ist übersichtlich, leicht zu erlernen und den wechselnden Anforderungen in einem **Call Center** funktional und ergonomisch angepasst. Aus diesem Grund wurde das Agenten-Programm entwickelt, welches die straffe Abarbeitung von Aktionen ermöglicht und flexibel ist, um auch **komplexeren Projekten** gewachsen zu sein.

### Leistungsmerkmale:

- Der Agent kann während des Gesprächs **Stamm- und Ansprechpartnerdaten** qualifizieren.
- Der Agent hat Zugang zur **Kontakthistorie** und zur eigenen **Abarbeitungsstatistik**.
- **Wiedervorlagen** können angelegt und kommen automatisch zur vorgegebenen Zeit.
- Jeder Kontaktes **erhält einen Kontaktstatus**. Werden Antwortvorgaben einen bestimmten Status zugewiesen, vergibt das Programm automatisch einen Status.
- Während eines Kontaktes können **10 Gesprächsleitfäden** eingeblendet werden.
- Das Ausfüllen von Datenbankfeldern kann in Abhängigkeit vom Inhalt eines anderen Feldes erzwungen werden (Bedingte Mussfelder)
- Über die Schnittstellen zu Word und Outlook können Daten sofort versandt werden.
- Es sind Algorithmen integriert, die eine Aussage darüber treffen können, ob ein genanntes Konto bei jeder beliebigen Bank existieren kann.



## Fragenkatalog

<b>1. Abweichender Gesprächspartner</b> <input type="text"/>	<b>8. Kein Interesse / Brutto</b> <input type="checkbox"/> Kein Interesse <input type="text"/>
<b>2. Anrede</b> <input type="text"/>	<b>9. Bemerkungen bei WVG</b> <input type="text"/>
<b>3. Achtel Los</b> <input type="text"/> 3 Endziffern <input type="checkbox"/> Rentenjoker	<b>10. Abweichende Bemerkungen</b> <input type="text"/>
<b>4. Geburtsdatum (tt.mm.jjjj)</b> <input type="text"/>	<b>11. Dürfen wir Sie, Hr./Fr... demnächst noch einmal anrufen, um Ihnen weitere interessante Angebote vorzustellen?</b> <input type="text"/>
<b>5. Bankdaten</b> <input type="text"/> Konto <input type="text"/> Bankleitzahl	<b>12. Zusatzdaten (wenn zutreffend, bitte füllen!)</b> <input type="checkbox"/> Adresse geändert <input type="checkbox"/> Telefon 1 falsch <input type="checkbox"/> Telefon 2 falsch <input type="text"/> neue Vorwahl <input type="text"/> neue Durchwahl
<b>6. Geldinstitut</b> <input type="text"/>	
<b>7. Abweichender Kontoinhaber (Vorname Nachname)</b> <input type="text"/>	

Im Typ 1 werden immer alle Fragen im vorgesehenen Bereich dargestellt.

Beim Typ 2 stehen auf der linken Seite die vorhergehende/n Frage/n, die aktuelle Frage rechts oben und darunter die nachfolgende/n Frage/n. Von Frage zu Frage gelangt man über Interaktion, dadurch sind Sprünge in Abhängigkeit von Antworten möglich.



## Die Predictive - Dialer - Schnittstelle

Die Version Telefon-Agent Dialer plus verfügt über eine Schnittstelle zu verschiedenen Predictive – Dialern und zu dem Predictive Outbound Broker der Adcotel GmbH (als On Demand Dienst). Mit diesem Dialer ist sowohl predictive (voraus-schauendes) als auch Powerdialing (Wählhilfe) möglich. Beim Einloggen entscheidet der Agent in welchem Modus er arbeiten möchte.

Im predictive Modus wählt der Dialer Telefonnummern des Projektes, in dem sich der Agent angemeldet hat. Da der Dialer über eine intelligente Anrufbeantworter Erkennung verfügt, werden den Agenten nur noch Netto – Calls durchgestellt. Dies ermöglicht eine erhebliche Steigerung der On - Air Zeit. Paralleles arbeiten in mehreren Projekten, ist analog zur manuellen Abarbeitung der Projekte möglich.

Code	Status	Agenten	Kampagnen	Konferenzen	Monitore	Backen
Elbeth	Started	5	1	0	0	Ready

IP-Adresse	Code	Status	zeit	Device	Kampagne
127.0.0.1:3006	2372	Signaling	00:00:00	D1	DEMO32:1
127.0.0.1:3037	6869	Talking	00:00:02	D2	DEMO32:1
127.0.0.1:3038	9747	Talking	00:00:05	D3	DEMO32:1
127.0.0.1:3039	4707	Talking	00:00:05	D4	DEMO32:1
127.0.0.1:3040	8890	Talking	00:00:03	D5	DEMO32:1

Im predictive Modus entscheidet der Agent wie lange nach Beendigung des Gesprächs die Nachbearbeitungszeit dauert. Aus der Nacharbeitung kann der Agent in die Modi „Korrektur“ und „Pause“ wechseln.

Gruppen- und persönliche Wiedervorlagen sind möglich. Erstere werden vom Dialer verwaltet. Die persönlichen Wiedervorlagen unterbrechen den predictive Modus und werden mittels Wählhilfe bearbeitet.