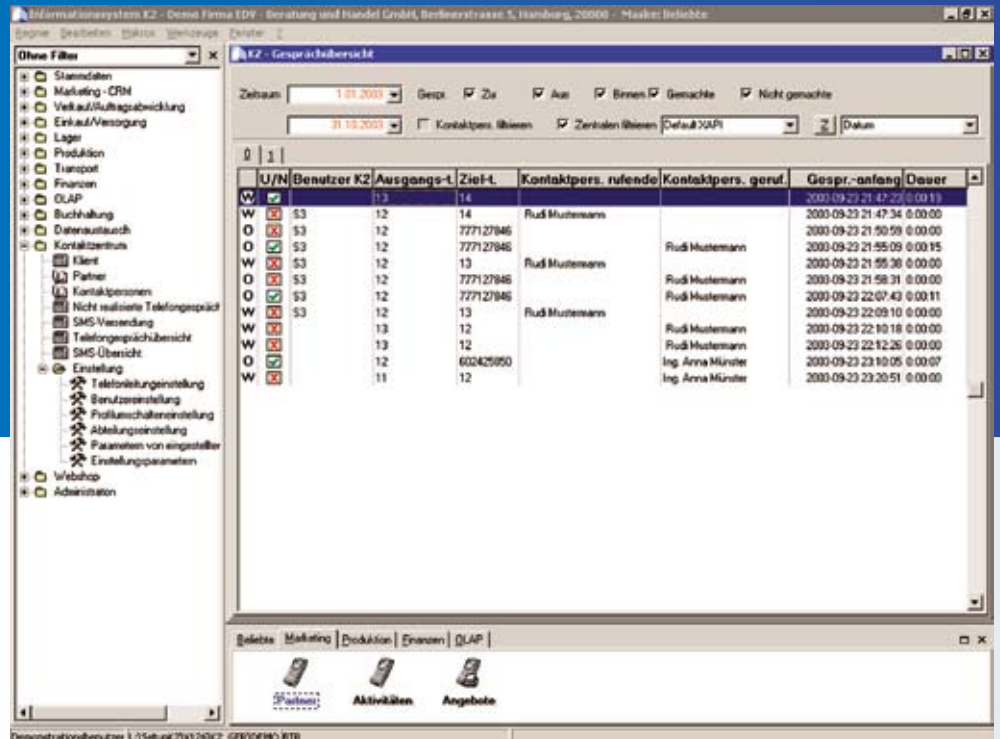




Machen Sie die Kommunikation mit Ihren bestehenden Kunden einfacher und effizienter!

FUNKTIONEN

- > Annahme der Aufträge oder/andere Auskünfte aus SMS im definierten Format
- > Ausführliche Informationen über den Anrufernden/gerufenen Teilnehmer
- > Automatische Leitung der Telefongespräche – konfigurierbar im IS K2
- > Automatische Reaktion auf ankommende SMS
- > Automatisches Versenden der Informationen aus dem IS K2, die mittels SMS gefordert werden
- > Definierbare Parameter der entstehenden Aktivitäten
- > Erfolgsauswertung der Kommunikation mit den Partnern
- > Komplette individuelle Konfigurierbarkeit für jeden Benutzer
- > Sendung einer SMS direkt aus dem IS K2 mit Unterstützung der Eingabe von Aktivitäten
- > Telefonbedienung direkt aus dem IS K2
- > Telefonnummernwahl direkt aus dem IS K2
- > Übersichtliche Sortierung der Gespräche und SMS nach verschiedenen Kriterien
- > Überwachung der unerledigten Gespräche
- > Überwachung des Linienbetriebs



Das Kontaktzentrum CRM stellt einen Ausbau für das Modul Marketing dar, welches die Kommunikation mit den Kunden vereinfacht und verbessert. Es ermöglicht eine effektive Informationsgewinnung für erfolgreiche Kommunikation mit dem Partner sowie eine Ergebniserfassung für die einzelnen Gespräche. Zu den Basisfunktionen des Kontaktzentrums K2 gehört:

Kommunikationsschnittstelle ermöglicht die Speicherung ausführlicher Auskünfte über den Anrufernden/ Gerufenen, vereinfacht die Kommunikations- und Ergebniseingabe. Die Kommunikationsschnittstelle sowie der Typ der angezeigten Informationen lässt sich individuell einstellen.

Automatische Kommunikationssteuerung Die Kommunikation mit einem Partner, der von einer bekannten Telefonnummer anruft, wird direkt an die Mitarbeiter geleitet, die diesen Kunden betreuen. Bis ein Mitarbeiter das Gespräch empfängt, zeigt das System automatisch die Kommunikationsschnittstelle des Partners an, der gerade anruft.

Informationsschnittstelle Sie ermöglicht dem IS-Administrator, das Format für die SMS sowie Aktionen zu definieren, die aufgerufen werden, wenn der Benutzer eine SMS an das System sendet. Mittels einer auf diese Weise gesendeten Nachricht kann man eine beliebige Systemfunktion aufrufen (Bildung eines neuen Auftrags, Systemzustandsabfrage - Warendisposition, Zahlungen usw.).

Kommunikationsstatistiken Auf Grund der aufgezeichneten Daten des Telefonbetriebes kann man unerledigte und erledigte Gespräche verfolgen oder eine Analyse der Gesprächszeit durchzuführen. Eine Auswertung der Mitarbeiter, bezogen auf die von ihnen betreuten Partner, ist ebenfalls möglich. Eine permanente Übersicht über die Effektivität der Mitarbeiter ist somit gewährleistet.

Kommunikationsschnittstelle

Sie wird automatisch im Falle eines ankommenden oder abgehenden Gespräches angezeigt und fasst alle für die Kommunikation mit dem Partner wichtigen Informationen zusammen. Während des Gesprächs kann eine Aktivität zum jeweiligen Partner aufgezeichnet werden, die den Kommunikationserfolg erfasst. In Verbindung mit einem „klugen“ Telefongerät ermöglicht sie, das Telefongespräch direkt vom Computer zu bedienen - abheben/auflegen, Durchstellung zu einem anderen Benutzer usw. Die Kommunikationsschnittstelle kann in mehrere Typen eingeteilt werden, z.B. für die Geschäftsführer, Servicemitarbeiter, Einkauf, Verkauf, usw. Die angezeigten Informationen kann man individuell für jeden Benutzer definieren: Zu den standardmäßig angezeigten Informationen gehören Daten von den unerledigten Aufträgen und nicht bezahlten Rechnungen.

Überwachung des Linienbetriebs

Die Kommunikationsschnittstelle wird für den Benutzer auch in dem Falle angezeigt, dass die Nummer nicht vom System sondern von Hand direkt von einem Telefongerät angewählt wurde.



Durchstellungsprofile

Dies sind Dateien mit Durchstellungsregeln, mittels deren Hilfe das ankommende Gespräch an die verantwortlichen Mitarbeiter geleitet wird. Eine Durchstellungsregel definiert, an welchen Mitarbeiter (Benutzer des IS K2) das Gespräch geleitet wird. Die Gesprächsdurchstellung unterstützt die Funktion *. Unbekannte Telefonnummern kann man aufteilen z.B. nach den ersten drei Zahlen (also nach der geographischer Zugehörigkeit des Anrufenden) und nachfolgend das Gespräch an die Person leiten, die für das entsprechende Gebiet verantwortlich ist.

Profilzuordnung

Sie dient der Zuordnung der Durchstellungsprofile auf Grund der Kombinationen des anrufenden Partners, bzw. der gerufenen Abteilung. Die Teilnehmer werden anhand der Telefonnummer erkannt., von der gerufen, bzw. die angerufen wird.

Gesprächsübersicht

Sie ermöglicht, die Aufzeichnungen über der Telefonkommunikation zu kontrollieren und zu sortieren. Es ist möglich, die einzelnen Gespräche nach Datum und Zeit, oder nach der Kategorie (ankommendes, abgehendes Gespräch, internes Gespräch), nach kommunizierenden Personen und nach vielen anderen Kriterien anzuzeigen.

Unerledigte Gespräche

Sie dienen zur schnellen Orientierung des Benutzers, der während einer bestimmten Zeit die ankommenden Telefongespräche nicht beantworten konnte. In dem voreingestellten Filter kann er schnell feststellen, wer ihn angerufen hat und ob dieses Gespräch von einem anderen Mitarbeiter erledigt wurde.

Informationsschnittstelle

Sie ermöglicht dem IS-Administrator, das Format für die SMS sowie Aktionen zu definieren, die aufgerufen werden, wenn der Benutzer eine SMS an das System sendet. Mittels einer auf diese Weise gesendeten Nachricht kann man eine beliebige Systemfunktion aufrufen (Bildung eines neuen Auftrags, Systemzustandsabfrage - Warendisposition, Zahlungen usw.).

SMS-Übersicht

Sie ermöglicht, die Kontrolle der ankommenden, bzw. abgehenden SMS. Ähnlich wie die Gesprächsübersicht beinhaltet sie viele Möglichkeiten für das Filtern und Sortieren der angezeigten Daten.

SMS-Sendung

Außer dem Senden direkt aus dem IS ermöglicht sie, schnell und bequem eine zusammenhängende Aktivität aufzuzeichnen.

KONTAKTZENTRUM CRM

