

## medi Bayreuth



**medi** ist ein führender und wegweisender Hersteller von medizinischen Hilfsmitteln, Sport-Textilien und Fashion-Produkten, die punktgenaue Wirksamkeit mit höchstem Komfort verbinden.

1920 wurde medi durch Albert Weihermüller und Berthold Voigtmann im Vogtland gegründet. Nach dem zweiten Weltkrieg verlegte das Unternehmen seinen Standort nach Bayreuth, mit dem Unternehmensleitsatz, dass sich Patienten und Anwender jeden Tag besser fühlen sollen. Mittlerweile arbeiten rund 2400 Mitarbeiter weltweit für medi nach dieser Philosophie. medi leistet damit einen verantwortungsvollen Beitrag für den Schutz sowie die Erhaltung der Gesundheit und entwickelt dafür Produkte und Versorgungskonzepte mit viel Liebe zum Detail.

Diese Leistung ist weltweit gefragt – medi exportiert in über 90 Länder und hat mittlerweile Niederlassungen in 20 Ländern.

## Eingesetzte Lösungen

medi nutzt ein vielfältiges Portfolio der TeleSys Softwarelösungen:

- ✓ Das **TS CallBack** schafft die Voraussetzungen für einen perfekten Rückrufservice. Erfolgreiche Kundenanrufe werden automatisch erfasst und den Agenten in verkehrssarmen Zeiten zur Verfügung gestellt. Das ermöglicht hochwertigen Kundenservice mit optimierter Mitarbeiter-Auslastung.
- ✓ Das **TS AgentPanel** unterstützt die Mitarbeiter optimal im Tagesgeschäft. Sobald das Telefon klingelt, erhalten die Agenten im Servicecenter mittels CTI-Funktion (Computer Telefonie Integration) – mit Hotkeywahl, Journal, usw. die wichtigsten Informationen zum Gesprächspartner. Dauerhafte Präsenzansicht der aktuellen Anrufsituation (z. B. Warteschleife) und aktuell verfügbarer Kollegen, tragen gezielt zur besseren Servicequalität bei. Zur einfachen Bedienung und verbesserten Zusammenarbeit werden den Mitarbeitern und Teamleitern die typischen ACD-Funktionen und wichtige ServiceCenter-Informationen zur Verfügung gestellt. Die Oberfläche ist übersichtlich gestaltet und gestattet die direkte Ansteuerung aller CTI-Anwendungen und -Funktionen.
- ✓ Die Einbindung des Backoffices und damit eine abteilungsübergreifende Kommunikation wird mit dem **TS OfficePanel** erreicht. Wichtig für medi war die Unterstützung eines optimalen Arbeitsablaufes durch Verbindung der TK-Anlage mit der bestehenden EDV und Integration des CRM-Systems.  
Insgesamt wurden bei medi 175 Lizenzen **TS AgentPanel** im Servicebereich und 350 Lizenzen **TS OfficePanel** installiert.

# Anwenderbericht

medi Bayreuth

- ✓ Mit dem **TS-Unified Modul Voicemail** werden die Mailboxnachrichten direkt im TS AgentPanel angezeigt.
- ✓ Das **TS DialogCenter** ermöglicht ein maßgeschneidertes Kampagnenmanagement für die Outboundtelefonie. Kampagnen können nach Wunsch und ohne Programmierkenntnisse erstellt werden. Die projekt- und kampagnenspezifisch gestaltbaren Oberflächen gewährleisten den schnellsten Zugriff auf die jeweils benötigten Informationen.
- ✓ Das **TS Unified Modul IVR** routet Fachhändler, deren Telefonnummern nicht im CRM-System hinterlegt sind, z. B. durch die Eingabe der Kundennummer, direkt zu einem qualifizierten Mitarbeiter. Durch die Kundenzufriedenheitsabfrage direkt im Anschluss an ein Telefonat trägt das IVR erheblich zur Qualitätssicherung bei.
- ✓ Der **TS ReportService**, zuständig für Auswertungen, Nachweise, Abrechnungen und Zeiterfassung, wurde individuell an die Bedürfnisse von medi angepasst.
- ✓ Das **TS Wallboard** wurde mit einem zusätzlichen Informationsbildschirm ausgestattet und verbessert so aktiv die Arbeitsqualität. Die Echtzeitanzeige zeigt beispielsweise offene aber auch bereits bearbeitete Faxe an.

## Besonderheit:

Die **Chat-Funktion** dient bei medi nicht nur der klassischen internen Nachrichtenübertragung. Durch die Möglichkeit ja / nein-Antworten auszuwählen, kommt diesem neben der üblichen Kommunikation noch eine bedeutende Informationsfunktion hinzu. Darüber hinaus wurde der Chat für Gruppengespräche mit mehreren Personen optimiert.

## Statement von medi

Wir haben mit TeleSys einen Partner mit der Kompetenz gefunden, die komplette Bandbreite im ServiceCenter, Office-Bereich und der Applikationsumgebung abzudecken. Somit haben wir einen Ansprechpartner für alle Belange. Die breite Nutzung der TeleSys Software schafft deutlich mehr Transparenz im ServiceCenter. Die Symbole sind intuitiv gestaltet und ermöglichen den Mitarbeitern eine deutlich schnellere Ansteuerung des gewünschten Zielwerts. Das **TS AgentPanel** erleichtert die Steuerung und Planung des Tagesgeschäfts für jeden einzelnen Mitarbeiter. Zudem bietet es ein vereinfachtes Handling für Teamleiter und ersetzt das manuelle Bedienen des Telefons. Auswertungen und Statistiken können individuell und nach Bedarf erzeugt werden. Diese bieten eine übersichtliche Aufbereitung der gespeicherten Daten und erlauben ein Real-Time Monitoring.



Quelle: [www.medi.de](http://www.medi.de)