TS MedienRouting

Service Center Applikationen für besseren Service

MedienRouting ist die Verteilung von *Contacts* (E-Mails, SMS, Faxe, Social Media-Chats etc.) zum passenden Ansprechpartner. Das TS MedienRouting legt nach definierten Regeln in Verbindung mit der bestehenden Telefonanlage fest, wie mit dem eingehenden *Contact* verfahren wird. So kommen zu den bekannten Verteil-Regeln, wie freier Mitarbeiter, Abteilung und längste Wartezeit neue Möglichkeiten wie das „skillbased routing“ hinzu.

Neuer *Contact* wird zugestellt

➔ Annehmen oder zurück ins Wartefeld

***Contact* wird bearbeitet**

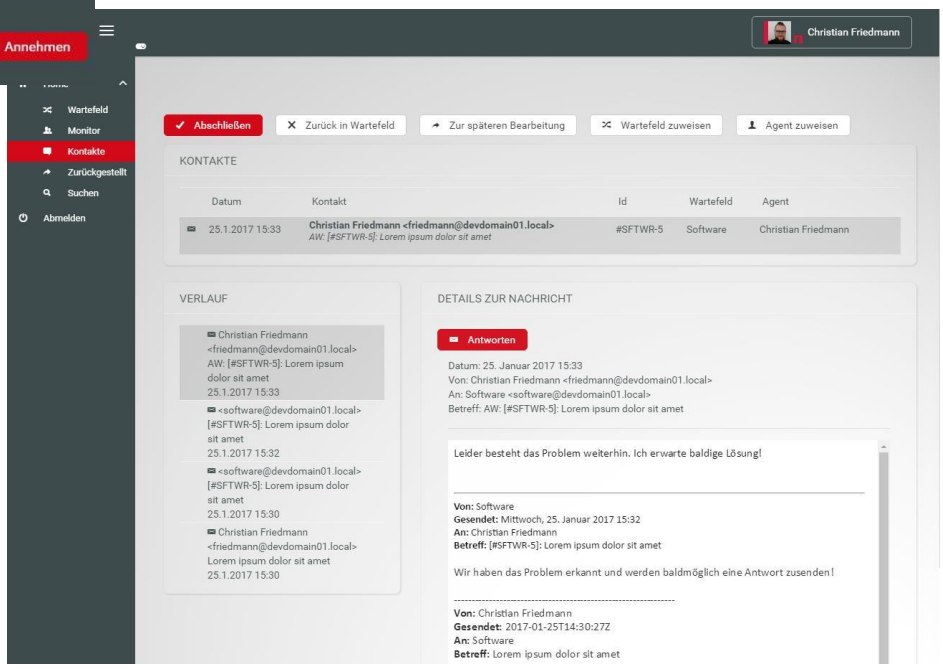
➔ Historie vorheriger Nachrichten

➔ Notizen zum Kontakt (intern)

➔ *Contact* anderem Agenten/Mitarbeiter zuweisen, usw.

***Contact* Tags**

➔ Finalisierung wählen



Die Vorteile des TS MedienRouting im Überblick

- Individuelle Routingregeln (z.B. skillbased routing, regular expressions, etc.)
- Berechtigungsrollen, wie Administrator, Supervisor oder Agent/Mitarbeiter
- Medienrouting unter Berücksichtigung von Telefon- und Benutzerstatus
- „Last Agent“-Regel, manuelles „Picking“ und Suchfunktionen
- Frei konfigurierbare Text- und Designvorlagen
- Ausführliche Auswertungen

TeleSys Kommunikationstechnik GmbH
Industriering 14
96149 Breitengüßbach

Telefon: +49 9544 925-0
Fax: +49 9544 925-100
E-Mail: info@telesys.de
Internet: www.telesys.de