
Verbessern Sie Ihre Kundenkommunikation und bieten Sie Ihren Kunden Erreichbarkeit auf allen Kanälen

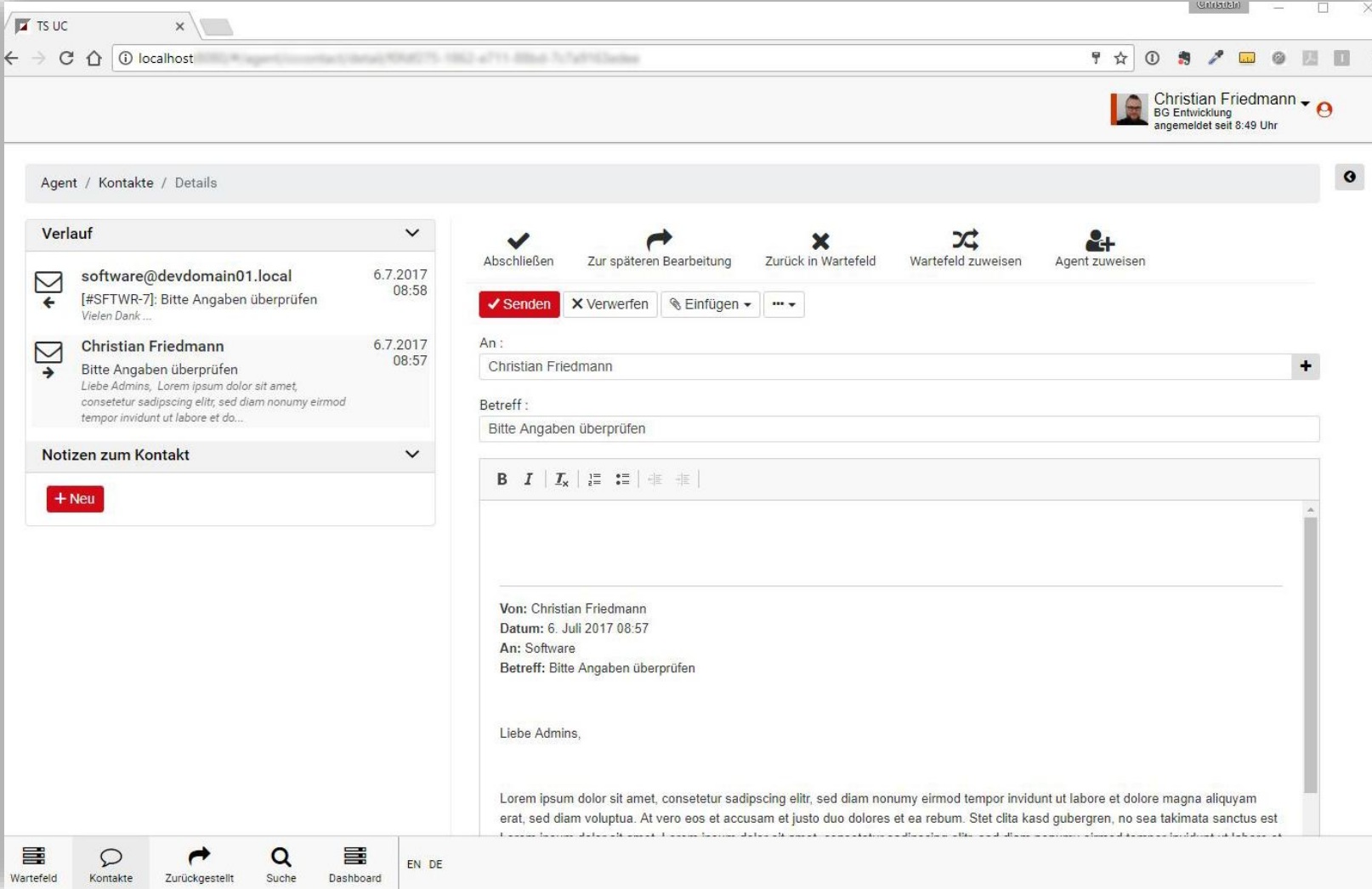


TS UC Modul
MedienRouting

Routen Sie künftig neben eingehenden Anrufen und E-Mails auch Fax-Nachrichten, Social Media und Messenger Nachrichten bis hin zum Video-Chat.

Email-Routing

- Verteilung von **Contacts** (E-Mails, SMS, Faxe, Social Media-Chats etc.)
 - Einheitliches Routing Verfahren in Verbindung mit der bestehenden Telefonanlage zum richtigen Ansprechpartner.
 - Das TeleSys Unified Communications Modul MedienRouting legt nach definierten Regeln fest, wie mit dem eingehenden *Contact* verfahren wird, durch:
 - Individuelle Routingregeln
 - Skillbased Routing
 - Auswahl des nächsten freien Mitarbeiters
 - Last-Agent-Funktion
- Die Arbeitsprozesse werden vereinfacht und der Kundenservice erhöht.



The screenshot shows a web browser window with a single tab titled "TS UC". The address bar shows "localhost" and a long URL. The user profile in the top right corner is "Christian Friedmann" (BG Entwicklung) who is logged in since 8:49 Uhr. The main interface is titled "Agent / Kontakte / Details".

Verlauf (History):

- software@devdomain01.local (6.7.2017 08:58): [#SFTWR-7]: Bitte Angaben überprüfen. Vielen Dank...
- Christian Friedmann (6.7.2017 08:57): Bitte Angaben überprüfen. Liebe Admins, Lorem ipsum dolor sit amet, consetetur sadipscing elitr, sed diam nonumy eirmod tempor invidunt ut labore et do...

Notizen zum Kontakt (Notes for contact):

- + Neu

Message Composition Area:

- Buttons: Abschließen, Zur späteren Bearbeitung, Zurück in Wartefeld, Wartefeld zuweisen, Agent zuweisen.
- Buttons: Senden, Verwerfen, Einfügen, ...
- An: Christian Friedmann
- Betreff: Bitte Angaben überprüfen
- Rich text editor with icons for Bold, Italic, Underline, Bulleted list, Numbered list, Indent, Outdent.
- Text: Von: Christian Friedmann, Datum: 6. Juli 2017 08:57, An: Software, Betreff: Bitte Angaben überprüfen.
- Text: Liebe Admins,
- Text: Lorem ipsum dolor sit amet, consetetur sadipscing elitr, sed diam nonumy eirmod tempor invidunt ut labore et dolore magna aliquyam erat, sed diam voluptua. At vero eos et accusam et justo duo dolores et ea rebum. Stet clita kasd gubergren, no sea takimata sanctus est...

Bottom Navigation Bar:

- Wartefeld, Kontakte, Zurückgestellt, Suche, Dashboard, EN DE

Routing Regeln

- Contact Routing ist mit frei definierbaren Regeln möglich, z.B. nach Posteingang, Schlagwörtern im Text, zeitbasiert und ähnliches
- Das optionale Skillbased Routing wählt geeignete Mitarbeiter für entsprechende *Contacts* (Fremdsprachenkenntnisse, technische Weiterbildung, Abteilung).
- Last Agent-Funktion wählt im Kontaktverlauf den letzten zuständigen Mitarbeiter des *Contacts* aus, um eine zügige Abwicklung zu ermöglichen.

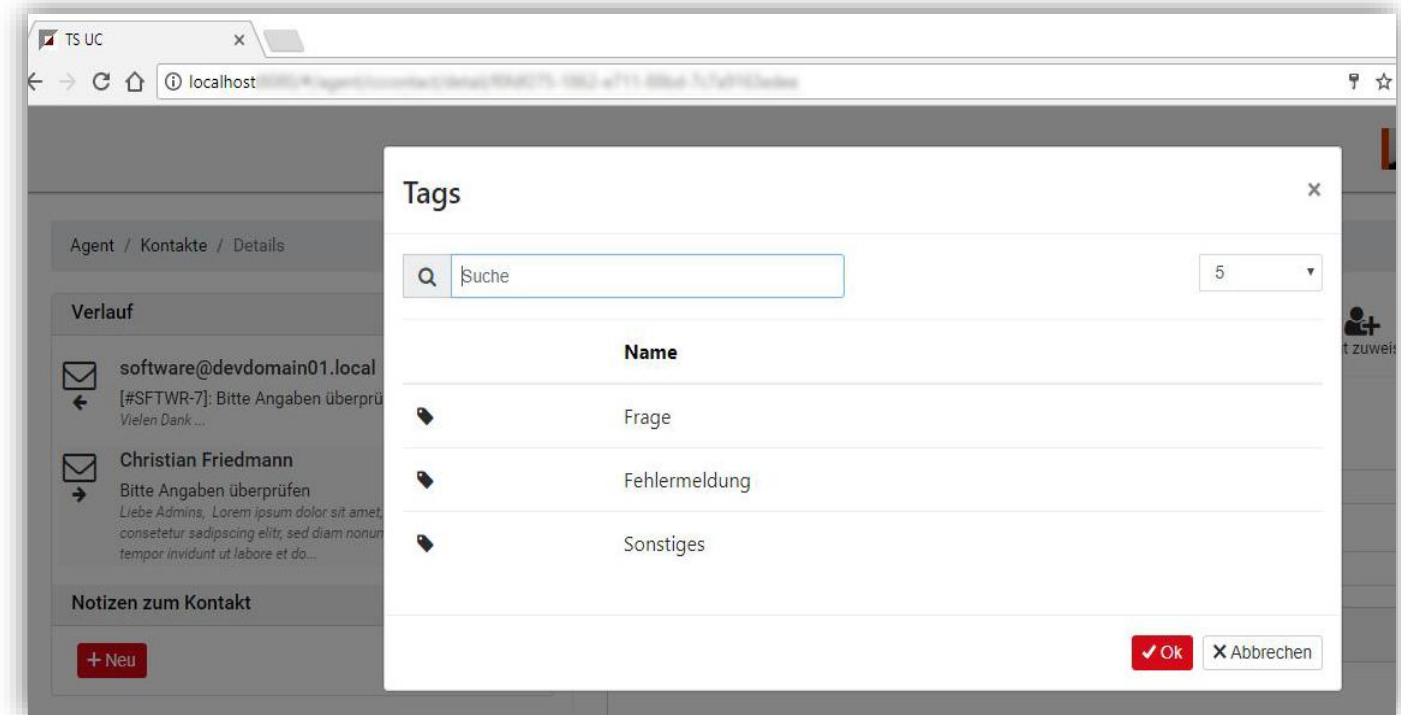
Die möglichen Verteil-Funktionen im MedienRouting sind unter Berücksichtigung des Agenten-Status (anwesend, beschäftigt, abwesend) anwendbar.

Weitere Features

- Bei allen *Contacts* sind Autoreplies möglich. Mustertexte und Layoutvorlagen unterstützen die Mitarbeiter. Die Autoreply-Funktion ist abhängig vom Routing definierbar.
- Im Fall von E-Mail-Contacts ist die Integration beliebig vieler Accounts und Server (Exchange, IMAP/POP3, SMTP) möglich.

Abschluss eines Prozesses / Contacts

- Um den *Contact* für das Reporting richtig zu klassifizieren, werden nach abgeschlossenem Prozess *Contact Tags* vergeben.
- Der *Contact Browser* bietet die Möglichkeit, nach früheren auch abgeschlossenen *Contacts* zu suchen.
- Durch Verwendung von Conversation-Identifizier entsteht eine nachvollziehbare Historie zum jeweiligen Kontakt.



Weitere Features und Auswertung

- Bei allen *Contacts* sind Autoreplies möglich. Mustertexte und Layout-Vorlagen unterstützen die Mitarbeiter. Die Autoreply-Funktion ist abhängig vom Routing definierbar.
- Im Fall von E-Mail-Contacts ist die Integration beliebig vieler Accounts und Server (Exchange, IMAP/POP3, SMTP) möglich.
- Das TS UC Modul MedienRouting bildet durch eine Echtzeitanzeige die Anzahl der eingehenden *Contacts* ab.
- Außerdem werden für Reporting, Planung und Nachbearbeitung detaillierte Berichte zur Verfügung gestellt.

Zusammenfassung

- Kunden haben die Möglichkeit, über ihr favorisiertes Medium Anfragen zu stellen (Anrufen, E-Mail, Social-Media, Fax, über Chat, SMS oder Messenger-Dienste o. ä.)
- Hochwertige Bearbeitung der Kundenanfragen. Der Mitarbeiter im Service-Center, der am besten geeignet bzw. qualifiziert ist erhält den *Contact* zur Bearbeitung.
- Jeder Mitarbeiter im Unternehmen kann nachvollziehen, was Kunde und Mitarbeiter inhaltlich ausgetauscht haben.
- Dies bietet für Mitarbeiter eine optimale Auslastung und für Kunden die bestmögliche Erreichbarkeit rund um die Uhr.
- Detaillierte Berichte für Reporting, Planung und Nachbearbeitung.

Referenzen TS Software Lösungen

- Weitere TeleSys Software Lösungen finden Sie unter: www.telesys.de

- ✓ TS UC Modul AgentPanel

→ Optimale Arbeitsunterstützung im Service Center;
Erweiterung der CCD

- ✓ TS UC Modul Reporting

→ Reporting mit der Alcatel-Lucent CCD

- ✓ TS UC Modul DialogCenter

→ Kampagnenmanagement für Outboundservice

- ✓ TS Unified Communications Module

→ weitere wie Fax, Voicemail, Record und IVR

Kunden sprechen für TeleSys >> [Referenzen](#)

Bayern ~~///~~ Innovativ

HEIMAT
KRANKENKASSE

TROST
AUTO SERVICE TECHNIK

PUMA

ESTREL
BERLIN

reifen.com

ABUS
Security Tech Germany

■ GEBERIT

TEVA **ratiopharm**

TV

medi



Industriering 14
96149 Breitengüßbach

Tel. +49 9544 925-0

Mail: info@telesys.de

www.telesys.de

