

TeliMan Service-Zentrale

Vorbemerkung:

Eine gemeinsame Service-/Telefonzentrale soll eingerichtet werden. Die Zentrale benötigt X Abfrageplätze, an denen das Personal softwareunterstützt bestens informiert ist über den Status (Erreichbarkeit, besetzt, etc.) der Mitarbeiter jeder Firma.

Ziele:

1. Es soll mit CTI eine einheitliche ITK-Infrastruktur hergestellt werden.
2. Vermittlungsprozesse sollen intuitiv bedienbar sein.
3. Dienstleistungsaktionen sollen einfach einzuleiten sein.
4. Doppelte Datenpflege (Redundanzen) soll vermieden werden.
5. Standard- und temporäre Kundeninfos sollen einfach gepflegt werden können und automatisch den Mitarbeitern zur Verfügung stehen.
6. Erreichbarkeit soll optimiert werden.
7. Alle Kunden-Aktionen sollen automatisch protokolliert werden und als Abrechnungsbasis zur Verfügung stehen.
8. Im Ergebnis soll durch einfache Handhabung und optimale Information ein professionelles und vertrautes Auftreten gegenüber Anrufern und Kunden erreicht werden.

Lösung:

Als CTI-Lösung mit Data-Integration, Call-Routing, Info- und Abrechnungsquelle sowie Vermittlungsfrontend wird eine individualisierte ROMICO-CTI-Lösung auf Basis folgender Module eingesetzt:

- ROMICO CTI-Server mit Data-Integration-Server (DIS)
- Traffic-Analyzer (Option)
- QACD (Option)
- TeliMan Service-Zentrale

Beschreibung der erweiterten TeliMan-Funktionsweise:

- Bei eingehenden Calls wird der Anrufer angezeigt und falls identifiziert auch der Name und Kontakt-Infos. Außerdem wird die Kundentaste des Kunden angezeigt, die der Anrufer angerufen hat nebst Standard- und Temporär-Informationen zum Kunden, damit der/die Agent(in) weiß, wie sie sich melden und im Kundenwunsch verhalten soll. Über das Kontextmenü der Kundentaste stehen weitere Aktionen zur Verfügung (z.B. Anruf auf Mobiltelefon, eMail, SMS etc.). Mit einem einfachen Doppelklick wird die Standard-Aktion für den Kunden ausgeführt.
- Generell können auch ohne eingehenden Call die Aktionen über die Kundentaste ausgeführt werden, um z.B. im Kundenauftrag einen Termin zu vereinbaren.
- Alle Aktionen werden protokolliert und können via Traffic-Analyzer oder Excel ausgewertet werden und dienen als Grundlage für die Abrechnung gegenüber dem Kunden bzw. der Aufwands- und Kostenkontrolle.
- Überläufe landen in der Warteschlange.

Es können via QACD Call-Priorisierungen vorgenommen werden.

Es können Anrufer in die vorhandene Warteschlange gelegt und gezielt zurückgeholt oder/und automatisch vermittelt werden.*

* genaue Funktionsweise ist abhängig vom eingesetzten Warteschlangensystem

