



Telefonische Kundenanfragen mit Mediatrix aufnehmen, verteilen und erledigen

Mit den intelligenten Response-Management-Lösungen der Mediatrix Produktfamilie werden Kundenmitteilungen automatisch erfasst, klassifiziert und zur Bearbeitung priorisiert verfügbaren MitarbeiterInnen vorgelegt oder gleich automatisch beantwortet. Mit dem Modul „Telefonticket“ können telefonische Kundenanliegen erfasst und in die Weiterverarbeitung mit Mediatrix geleitet werden. So wird aus Ihrer Mediatrix-Lösung ein hoch integratives Kontaktmanagement-System für alle Kommunikationskanäle zu Ihren Kunden und Interessenten.

Mediatrix hilft mittleren bis großen Serviceorganisationen dabei, eingehende Kundenmitteilungen per E-Mail, SMS, Brief und Fax automatisch zu klassifizieren und unter Einhaltung von Eskalationsworkflows verfügbaren MitarbeiterInnen zuzuweisen. Auch telefonische Kundenanfragen können aufgenommen und priorisiert in die Verarbeitung geleitet werden.

Mediatrix-Lösungen erreichen bei der Klassifikation und Verarbeitung schriftbasierter Kundenmitteilungen per E-Mail, im Internet, per Brief, Fax und SMS einen höchstmöglichen Automatisierungsgrad. Dieses Enterprise-Response-Management lässt für alle Schriftgutkanäle einheitliche Workflows, flexible Eskalationsstufen und eine kanalübergreifende Kundenhistorie zu.

Mit dem Modul „Telefonticket“ wird Mediatrix zu einer vollwertigen Multi-Kanal-Response-Lösung, die auch die Entgegennahme und Verarbeitung telefonischer Kundenanfragen für beliebig viele Mandanten möglich macht. Mit der Annahme eines Kundenanrufs öffnet sich in der Mediatrix-Oberfläche die Erfassungsmaske. Hier können Neukunden bzw. Interessenten erfasst und deren Anliegen aufgenommen werden. Mediatrix bietet eine Suche für bereits bestehende Kundensätze an, sodass das Kundenanliegen in die Kundenhistorie überführt wird. Die telefonischen Anfragen werden dabei entweder im Erstkontakt fallabschließend erledigt oder in die bestehenden Mediatrix Workflows zur priorisierten und überwachten Erledigung gegeben. Kundenkontakte via Telefon verarbeitet Mediatrix auf die gleiche Weise wie schriftliche Kommunikation. Die Dokumentation, Nachverfolgung, Erledigung und Auswertung (Reporting) erfolgt kanalübergreifend in Mediatrix.

MEDIATRIX PHONE TICKET



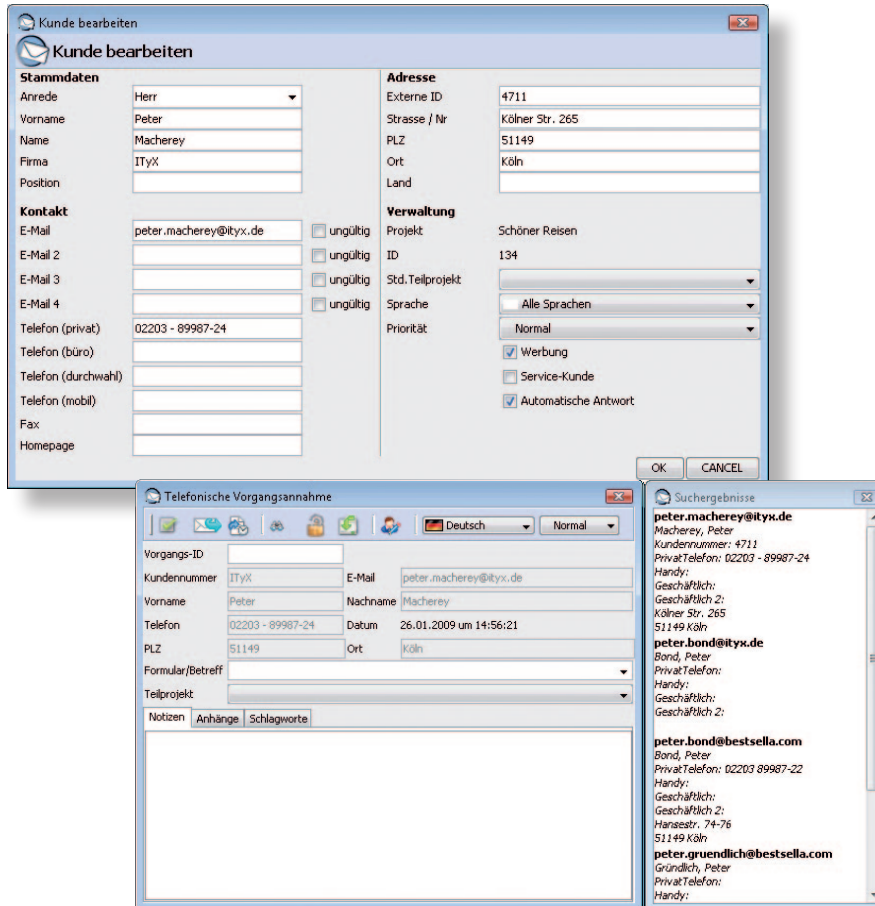
Funktionen im Überblick

- 1 Aufnahme von telefonischen Kundenanfragen
- 2 Aufnahme von vorgangsbezogenen Kundendaten
- 3 Fallabschließende Erledigung und Dokumentation in der Kontakthistorie
- 4 Weiterleitung Kundenvorgang an Usergruppen oder Ansprechpartner
- 5 Nachverfolgung Kundenvorgang (Monitoring, Eskalation, Service-Level)
- 6 Voll- oder teilautomatisierte Erledigung von telefonischen Anfragen
- 7 Integrierte Outbound-Kampagnen und -Nachfassfunktionen
- 8 Kanalübergreifende Dokumentation aller Kundenkontakte
- 9 Kanalübergreifendes Reporting von Bearbeitungs- und Liegezeiten
- 10 Unbegrenzt integrierbar über scriptbasierte Business-Rule-Engine





In vielen Unternehmen erfolgt die Entgegennahme und die Dokumentation telefonischer Kundenanliegen in unterschiedlichen Systemen. Eine konsolidierte Darstellung und Verwendung ist nicht möglich. Durch Mediatrix können Sie, unabhängig vom gewählten Kontaktkanal, die Mitteilungen Ihrer Kunden und Interessenten bündeln und verfügbaren MitarbeiterInnen gezielt zusteuern. Eine schnelle Integration in führende Kundenbestandsysteme (CRM, ERP) über Mediatrix Business Rules ist verfügbar.



Nutzen für Ihre Serviceorganisation

- 1 Schnelle Inbetriebnahme (integriertes Mediatrix Lizenzmodul)
- 2 Historie für Kundenvorgänge über alle Kontaktkanäle
- 3 Eine Response-Management-Lösung für alle Kundenkanäle
- 4 Mandanten-übergreifende Nutzung mit individuellen Workflows
- 5 Nutzung bestehender E-Mail-Bearbeitungs-Workflows

