



## 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 neuen Modul „Telefonticket“ können nun auch 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.

Die Module der Mediatrix Produktfamilie von 4Com helfen führenden Serviceorganisationen bei der Klassifikation und Verarbeitung schriftbasierter Kundenmitteilungen per E-Mail, im Internet, per Brief, Fax und SMS einen höchstmöglichen Automatisierungsgrad zu erreichen. Dieses Enterprise-Response-Management lässt für alle Schriftgutkanäle einheitliche Workflows, flexible Eskalationsstufen und eine kanalübergreifende Kundenhistorie zu.

Mit dem neuen 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. Ebenso bietet Mediatrix 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. Dadurch wird das telefonische Anliegen in der gleichen Weise verarbeitet wie eine schriftliche Kontaktaufnahme. Die Dokumentation, Nachverfolgung, Erledigung und Auswertung (Reporting) erfolgt kanalübergreifend in Mediatrix.

In vielen Serviceorganisationen 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 Kundenbestandssysteme (CRM, ERP) über Mediatrix Business Rules ist verfügbar.

### FUNKTIONEN IM ÜBERBLICK

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

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. Jetzt können auch telefonische Kundenanfragen aufgenommen und priorisiert in die Verarbeitung geleitet werden.

The image displays three overlapping windows from the Mediatrix ERMS-Telefonticket software. The top window, titled 'Kunde bearbeiten', is a form for editing customer data. It is divided into several sections: 'Stammdaten' (Personal Data) with fields for title, name, company, and position; 'Kontakt' (Contact) with multiple email and phone number fields; 'Adresse' (Address) with fields for external ID, street, postal code, city, and country; and 'Verwaltung' (Administration) with fields for project, ID, language, and priority, along with checkboxes for 'Werbung' (Advertising), 'Service-Kunde' (Service Customer), and 'Automatische Antwort' (Automatic Reply). The middle window, 'Telefonische Vorgangsannahme', is a form for recording a telephone call, including fields for process ID, customer number, name, telephone number, date, and location. The bottom window, 'Suchergebnisse', displays search results for three contacts: Peter Macherey at ityx.de, Peter Bond at ityx.de, and Peter Bond at bestsella.com, each with their respective contact details and phone numbers.

## NUTZEN FÜR IHRE SERVICEORGANISATION

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