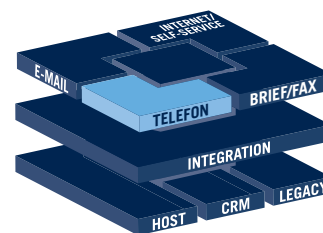




**MEDIATRIX
ERMS**

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.



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.

Die Module der Mediatrix Produktfamilie von ITyX 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.

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 script-basierte Business-Rule-Engine



Mediatrix ERMS-Telefonticket

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 Kon-

taktkanal, 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.

The image displays three overlapping windows from the Mediatrix ERMS software. The top window, titled 'Kunde bearbeiten', shows a form for editing customer data. It is divided into sections: 'Stammdaten' (Personal Data) with fields for title (Herr), name (Peter Macherey), company (ITyX), and position; 'Kontakt' (Contact) with multiple email addresses and phone numbers; 'Adresse' (Address) with external ID (4711), street (Kölner Str. 265), postal code (51149), and location (Köln); and 'Verwaltung' (Administration) with project name (Schöner Reisen), ID (134), language (Alle Sprachen), priority (Normal), and checkboxes for 'Werbung', 'Service-Kunde', and 'Automatische Antwort'. The middle window, 'Telefonische Vorgangsannahme', shows a summary of a call intake with fields for ID, customer number (ITyX), name (Peter Macherey), phone number (02203 - 89987-24), date (26.01.2009), and location (Köln). The bottom window, 'Suchergebnisse', lists search results for 'peter.macherey@ityx.de' and 'peter.bond@bestsella.com', providing contact details for each.



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