

# Das Herz des Call Centers

Call Center sind mehr als nur reine Telefonieabteilungen. Sie erledigen das Kundenmanagement einschließlich aller Prozesse für eine fallabschließende Bearbeitung. Alle Bereiche, Mitarbeiter sowie Drittsysteme können mit der passenden Plattform ohne Systembruch integriert werden. Dem Agenten bieten sich komplette Funktionen in einer Nutzeroberfläche. Dies alles lässt sich als Mietmodell betreiben, bei dem die tatsächlich benötigten User monatlich in Rechnung gestellt werden.

Die eMail hat sich in der digitalen Welt durchgesetzt. Sie ist die optimale Mischung aus Dokumentation, Schnelligkeit und Wirt-

beitungen, etwa per Telefon und Mail. Fehler durch ungleichen Informationsstand verschiedener Bearbeiter werden ausgeschlossen,

hat oder ob er kurz hintereinander sowohl eine Mail geschrieben als auch angerufen hat.



**Hoch integratives Multikanalsystem ohne Systembruch: Mit dem ResponseManager lassen sich eMail und Dokumentenmanagement in einer Plattform kombinieren.**

schafftlichkeit. Doch die Kommunikation läuft auf verschiedenen Kanälen ab. Der Kunde will frei entscheiden können, über welches Medium er sein Anliegen formuliert. Um den Anforderungen des Kommunikationsverhaltens gerecht zu werden, bedarf es eines ausgereiften Multikanalsystems, das neben eMail auch SMS, Briefe und Faxe empfängt und die entsprechende Antwort über den vom Kunden bevorzugten Ausgangskanal gibt.

Im Sprachgebrauch haben sich die Begriffe Multichannel-Lösungen, Multikanallösungen oder Service-Contact-Suiten eingebürgert. Der Trend geht in Richtung hoch integrierter Lösungen, in denen alle Kanäle abgebildet und in einer einheitlichen Bearbeitungsoberfläche zusammengefasst sind. Die Vorteile liegen in der Vermeidung von Doppelbear-

und der Kunde erhält eine fallabschließende Antwort in optimaler Qualität – unabhängig davon, auf welchem Kanal er sich gemeldet

Multi-Channelling-Systeme wie etwa der ResponseManager.CRM von eVOX erlauben die Integration aller Kommunikationskanäle einschließlich der Telefonie für eine perfekte Kundenbindung. Die digitale Verarbeitung von Papierdokumenten, die per Scanmodul erfasst werden, sorgt für die Verfügbarkeit der Daten auf dem Agentenbildschirm. Darüber hinaus unterstützt die Software die Organisation im Contact Center. Die Steuerung und Kontrolle des Workflows lässt sich für alle Anwender und Prozesse einstellen. Über ein zentrales Kundenmanagement kann die Verwaltung der gesamten Kundenhistorie abgewickelt werden. Dokumente und Daten stehen dem Agenten sofort zur Verfügung.

## ERMS-SaaS – Mietlösungen von terramail

Die einheitliche Nutzeroberfläche unterstützt eine hohe Produktivität. Gleichzeitig steigt die Motivation der Mitarbeiter aufgrund der intuitiven Bedienung. Außerdem beschleunigt das einfache Handling die Ein-

## DIE MERKMALE DER CRM-TECHNOLOGIE VON EVOX

- *Multi Channelling: Integration aller Kommunikationskanäle inkl. Telefonie für perfekte Kundenbindung*
- *Totale Digitalisierung: Digitale Verarbeitung aller Papierdokumente per Scanmodul*
- *Umfassende Organisation: Steuerung und Kontrolle des Workflows für alle Anwender und Prozesse*
- *Zentrales Kundenmanagement: Verwaltung der gesamten Kundenhistorie, Dokumente und Daten*
- *Moderne Nutzeroberfläche: Höchste Produktivität und Motivation aufgrund intuitiver Bedienung*
- *Einfaches Handling: Schnelle Einführung ohne hohen Migrations- und Betreuungsaufwand*
- *Komplette Integration: Einbindung von Drittsystemen und TK-Anlagen über flexible Schnittstellen*
- *On-Demand-Modell: Günstige Mietnutzung ohne hohe Investition, aber mit vollem Service*