



## DIREKTE EINBINDUNG IHRER TELEFONANLAGE IN KIX PRO

Durch die Integration der Telefonanlage mittels CTI (Computer Telephony Integration) können Agenten schnell und eindeutig erkennen, wer in der Servicehotline anruft. Durch einen einfachen Klick auf die Telefonnummer besteht zusätzlich die Möglichkeit, während der Ticketbearbeitung den Kunden direkt aus KIX Pro (Version 17) heraus anzurufen.

In der CTI-Manager-Oberfläche können berechtigte Mitarbeiter anschließend einsehen, welche Tickets mit welchen Telefonanrufen zusammenhängen oder ob es abgebrochene Anrufe aufgrund zu langer Wartezeiten an der Hotline gab.

DATUM	AKTION	QUELL RUFNUMMER	ZIEL RUFNUMMER	CUSTOMER USER	BENUTZER	TICKET
23.05.2019 14:21	Hand icon	0049963852741	00493715347642	Christopher Wolstenholme (Musterpost GmbH)	Max Müller	2019052350000015
04.06.2019 08:58	Red circle icon	0049963852741	00493715347642	Christopher Wolstenholme (Musterpost GmbH)	Max Müller	
04.05.2019 08:58	Hand icon	0049963852741	00493715347642	Christopher Wolstenholme (Musterpost GmbH)	Max Müller	2019060450000059
04.06.2019 08:58	Green arrow icon	0049963852741	00493715347642	Christopher Wolstenholme (Musterpost GmbH)	Max Müller	
04.06.2019 08:58	Green checkmark icon	0049963852741	00493715347642	Christopher Wolstenholme (Musterpost GmbH)	Max Müller	
04.06.2019 08:58	Green arrow icon	0049963852741	00493715347642	Christopher Wolstenholme (Musterpost GmbH)	Max Müller	
04.05.2019 08:58	Hand icon	0049963852741	00493715347642	Christopher Wolstenholme (Musterpost GmbH)	Max Müller	2019060450000041
04.06.2019 10:45	Green checkmark icon	0049963852741	00493715347642	Christopher Wolstenholme (Musterpost GmbH)	Max Müller	
04.06.2019 10:45	Red circle icon	0049963852741	00493715347642	Christopher Wolstenholme (Musterpost GmbH)	Max Müller	
04.06.2019 10:45	Green arrow icon	0049963852741	00493715347642	Christopher Wolstenholme (Musterpost GmbH)	Max Müller	
04.06.2019 10:45	Hand icon	0049963852741	00493715347642	Christopher Wolstenholme (Musterpost GmbH)	Max Müller	2019060450000041
04.06.2019 11:04	Green arrow icon	0049963852741	00493715347642	Christopher Wolstenholme (Musterpost GmbH)	Max Müller	
04.06.2019 11:04	Hand icon	0049963852741	00493715347642	Christopher Wolstenholme (Musterpost GmbH)	Max Müller	2019060450000022
04.06.2019 11:07	Hand icon	0049963852741	00493715347642	Christopher Wolstenholme (Musterpost GmbH)	Max Müller	2019060450000022
05.06.2019 12:45	Green arrow icon	0049963852741	00493715347642	Christopher Wolstenholme (Musterpost GmbH)	Max Müller	
05.06.2019 12:45	Hand icon	0049963852741	00493715347642	Christopher Wolstenholme (Musterpost GmbH)	Max Müller	2019060550000039
05.06.2019 12:50	Hand icon	0049963852741	00493715347642	Christopher Wolstenholme (Musterpost GmbH)	Max Müller	2019060550000011
05.06.2019 13:05	Green arrow icon	0049963852741	00493715347642	Christopher Wolstenholme (Musterpost GmbH)	Max Müller	
05.06.2019 13:05	Hand icon	0049963852741	00493715347642	Christopher Wolstenholme (Musterpost GmbH)	Max Müller	2019060550000011

Übersicht aller registrierten Anrufe inkl. Ticketlink im CTI Management.

## VORTEILE

- › Bei der Annahme eines Serviceanrufs werden die Kundeninformationen direkt angezeigt. So können Sie jeden Servicekunden mit einer persönlichen Ansprache begrüßen.
- › Die Funktion bietet einen direkten und schnellen Aufbau eines Telefonats aus dem Servicevorgang.
- › Sie erhalten eine übersichtliche und filterbare Darstellung aller Serviceanrufe.
- › Eine einfache Auswertung der getätigten Telefongespräche ist möglich.

**Kurz gesagt: Die Erweiterungsfunktion sorgt für Zeitersparnis und eine vereinfachte Kommunikation.**





## FUNKTIONEN

- › Die Erweiterungsfunktion integriert das Handling ein- und ausgehender Anrufe.
- › Eine automatische Einblendung der Kundendaten im Ticketformular bei eingehenden Anrufen.
- › Das direkte Anrufen des Kunden während der Ticketbearbeitung ist möglich.
- › Eine Übersicht aller registrierten Anrufe inklusive Ticketlink wird ermöglicht.

## EINSATZSZENARIO

Ihre Mitarbeiter nehmen täglich viele Anrufe entgegen, wobei die meisten Kontakte bereits in Ihrer Kundendatenbank gespeichert sind. Aufgrund der Telefonnummer erfolgt automatisch die Zuordnung des Anrufers in der Ticketerstellmaske. Der Servicemitarbeiter kann den Anrufer dadurch persönlich ansprechen. Die Tickets können somit schneller erstellt und korrekt zugeordnet werden.