



## 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 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	QUELLRUFNUMMER	ZIELRUFNUMMER	CUSTOMER USER	BENUTZER	TICKET
23.05.2019 14:21	👤	0049963852741	00493715347642	Christopher Wolstenholme (Musterpost GmbH)	Max Müller	2019052350000015
04.06.2019 08:58	🚫	0049963852741	00493715347642	Christopher Wolstenholme (Musterpost GmbH)	Max Müller	
04.06.2019 08:58	👤	0049963852741	00493715347642	Christopher Wolstenholme (Musterpost GmbH)	Max Müller	2019060450000059
04.06.2019 08:58	👤	0049963852741	00493715347642	Christopher Wolstenholme (Musterpost GmbH)	Max Müller	
04.06.2019 08:58	✅	0049963852741	00493715347642	Christopher Wolstenholme (Musterpost GmbH)	Max Müller	
04.06.2019 08:58	👤	0049963852741	00493715347642	Christopher Wolstenholme (Musterpost GmbH)	Max Müller	
04.06.2019 08:58	👤	0049963852741	00493715347642	Christopher Wolstenholme (Musterpost GmbH)	Max Müller	2019060450000041
04.06.2019 10:45	✅	0049963852741	00493715347642	Christopher Wolstenholme (Musterpost GmbH)	Max Müller	
04.06.2019 10:45	🚫	0049963852741	00493715347642	Christopher Wolstenholme (Musterpost GmbH)	Max Müller	
04.06.2019 10:45	👤	0049963852741	00493715347642	Christopher Wolstenholme (Musterpost GmbH)	Max Müller	
04.06.2019 10:45	👤	0049963852741	00493715347642	Christopher Wolstenholme (Musterpost GmbH)	Max Müller	2019060450000041
04.06.2019 11:04	👤	0049963852741	00493715347642	Christopher Wolstenholme (Musterpost GmbH)	Max Müller	2019060450000022
04.06.2019 11:04	👤	0049963852741	00493715347642	Christopher Wolstenholme (Musterpost GmbH)	Max Müller	2019060450000022
04.06.2019 11:07	👤	0049963852741	00493715347642	Christopher Wolstenholme (Musterpost GmbH)	Max Müller	
05.06.2019 12:45	👤	0049963852741	00493715347642	Christopher Wolstenholme (Musterpost GmbH)	Max Müller	
05.06.2019 12:45	👤	0049963852741	00493715347642	Christopher Wolstenholme (Musterpost GmbH)	Max Müller	2019060550000039
05.06.2019 12:50	👤	0049963852741	00493715347642	Christopher Wolstenholme (Musterpost GmbH)	Max Müller	2019060550000011
05.06.2019 13:05	👤	0049963852741	00493715347642	Christopher Wolstenholme (Musterpost GmbH)	Max Müller	
05.06.2019 13:05	👤	0049963852741	00493715347642	Christopher Wolstenholme (Musterpost GmbH)	Max Müller	2019060550000011

Übersicht aller registrierten Anrufe inkl. Ticketlink im CTI Management.

## VORTEILE

- › Kundeninformationen werden direkt bei Annahme des Serviceanrufs angezeigt. So können Sie jeden Servicekunden mit persönlicher Ansprache begrüßen.
- › Direkter und schneller Aufbau eines Telefonats aus dem Servicevorgang.
- › Übersichtliche und filterbare Darstellung der Serviceanrufe.
- › Einfache Auswertung der getätigten Telefongespräche.

**Kurz gesagt: Das Zusatzmodul sorgt für Zeitersparnis und eine vereinfachte Kommunikation.**





## FUNKTIONEN

- › Das Zusatzmodul integriert das Handling ein- und ausgehender Anrufe.
- › Automatische Einblendung der Kundendaten im Ticketformular bei eingehenden Anrufen.
- › Direktes Anrufen des Kunden während der Ticketbearbeitung möglich.
- › Das Modul bietet die Übersicht aller registrierten Anrufe inklusive Ticketlink.

## 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.