



## TS UC Modul MedienRouting



**Tele Sys**  
Kommunikationstechnik

Unter dem Routing von Medien versteht man die intelligente Verteilung von Contacts (E-Mails, SMS, Faxe, Social Media-Chats etc.) zum passenden Ansprechpartner. Das **TS UC Modul MedienRouting** legt in Verbindung mit der bestehenden Telefonanlage nach definierten Regeln fest, wie mit einem eingehenden Contact verfahren wird.

Neben den bekannten Verteil-Regeln, wie freier Mitarbeiter, Abteilung und längste Wartezeit gibt es auch weitere Möglichkeiten:

Beim *contact routing* ist das Verteilen nach frei definierbaren Regeln, z.B. nach Absender, Empfänger oder Inhalt möglich. Durch ein optionales *skillbased routing* wird der für die Bearbeitung am besten geeignete Mitarbeiter automatisch ausgewählt,

also z. B. der Mitarbeiter mit bestimmten Fremdsprachenkenntnissen oder einer bestimmten technischen Ausbildung. Durch die *last agent-Funktion* kann der Kunde direkt mit dem Mitarbeiter verbunden werden, mit dem er bereits Kontakt hatte. Das vereinfacht den Prozess für den Kunden und gewährleistet eine zügige Abwicklung.

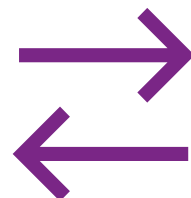
Die möglichen Verteil-Funktionen sind unter Berücksichtigung des Agenten-Status (anwesend, beschäftigt, abwesend) anwendbar.



Optimale Erreichbarkeit für Ihre Kunden



Verbesserte Mitarbeiterauslastung



Vielfältige Routing-Regeln für eingehende Contacts

### Weitere Funktionen

Das **TS UC Modul MedienRouting** vereinfacht die Arbeitsprozesse und erhöht die Kundenservicequalität.

Bei allen Contacts sind Autoreplies möglich, diese können dem Routing entsprechend definiert werden. Mustertexte und Layoutvorlagen unterstützen Ihre Mitarbeiter.

Im Fall von E-Mail-Contacts ist die Integration beliebig vieler Accounts und Server (Exchange, IMAP/POP3, SMTP) möglich.

Eingehende Contacts werden in Echtzeit abgebildet. Außerdem werden für Reporting, Planung und Nachbearbeitung detaillierte Berichte zur Verfügung gestellt.

## Vorteile TS UC Modul MedienRouting

- Ihre Kunden können Sie über ihr favorisiertes Medium kontaktieren (per Anruf, E-Mail, Social-Media, Fax, Chat, SMS oder Messenger und ähnlichem) so gewährleisten Sie die bestmögliche Erreichbarkeit
- Garantierte, hochwertige Bearbeitung der Kundenanfragen - der Mitarbeiter, der am besten geeignet / qualifiziert ist, erhält den Contact zur Bearbeitung
- Detaillierte Berichte für Reporting, Planung und Nachbearbeitung
- Optimale Erreichbarkeit für Ihre Kunden und bessere Auslastung Ihrer Mitarbeiter
- Jeder berechnigte Mitarbeiter im Unternehmen kann nachvollziehen, was Kunde und Mitarbeiter inhaltlich ausgetauscht haben

## Ansichten TS UC Modul MedienRouting

The screenshot displays the main interface of the TS UC Modul MedienRouting. On the left, there is a sidebar with a 'Verlauf' (History) section showing two messages: one from 'software@devdomain01.local' and one from 'Christian Friedmann'. Below this is a 'Notizen zum Kontakt' (Notes for contact) section with a '+ Neu' (New) button. The main area shows a contact detail view for 'Christian Friedmann' with fields for 'An:' (To: Christian Friedmann) and 'Betreff:' (Subject: Bitte Angaben überprüfen). Below the text editor, there are two pie charts: 'Mitarbeiter Auslastung' (Employee Utilization) and 'Kontakte' (Contacts). The 'Mitarbeiter Auslastung' chart shows a split between 'NACHBEARBEIT.' (Post-processing) and 'BESCHÄFTIG.' (Occupied). The 'Kontakte' chart shows a split between 'ERLEDIGT' (Completed) and 'WARTEND' (Waiting). At the bottom, there is a 'Mitarbeiter Auslastung' summary bar with four categories: 'VERFÜGBARE AGENTEN' (0), 'NICHT VERFÜGBARE AGENTEN' (0), 'BESCHÄFTIGTE AGENTEN' (1), and 'AGENTEN IN NACHBEARBEITUNG' (1).

Ansicht Hauptfenster mit geöffnetem Contact

Ansicht Reporting

## Weitere TS UC Module



**TS UC Modul AgentPanel**  
Kundencenter-Applikation für besseren Service



**TS UC Modul OfficePanel**  
Optimale Unterstützung Ihrer Mitarbeiter



**TS UC Modul Fax**  
Schnelle und qualitative Faxserverlösung



**TS UC Modul Reporting**  
Individuelle Reports und Controlling-Informationen



**TS UC Modul Callback**  
Damit kein Auftrag verloren geht



**TS UC Modul VoiceMail**  
Immer erreichbar für Ihre Geschäftspartner

Ausführliche Produktbeschreibung finden Sie unter [www.telesys.de](http://www.telesys.de). Für alle Softwarelösungen können Sie auch eine persönliche Webdemo vereinbaren.