



## 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 berechnigte Mitarbeiter anschließend einsehen, welche Tickets mit welchen Telefonanrufen zusammenhängen oder ob es abgebrochene Anrufe aufgrund zu langer Wartezeiten an der Hotline gab.

**CTI Activity**

**Filteroptionen**

Aktion:

Startdatum:

Enddatum:

Quellrufnummer:

Zielfrufnummer:

Kundenbenutzer:

Benutzer:

Ausgabe limitieren:

**Liste**

DATUM	AKTION	QUELLRUFNUMMER	ZIELRUFNUMMER	ANSRECHPARTNER	BEARBEITER	TICKET
04.03.2018 10:35	←	0049963852741	00493715347620	Christopher Wolst (Musterpost GmbH)	Super Agent	
04.03.2018 10:38	✂	0049963852741	00493715347620	Christopher Wolst (Musterpost GmbH)	Super Agent	2014030450000019
04.03.2018 10:39	←	0049963852741	00493715347620	Christopher Wolst (Musterpost GmbH)	Super Agent	
04.03.2018 10:39	⊘	0049963852741	00493715347620	Christopher Wolst (Musterpost GmbH)	Super Agent	
04.03.2018 10:40	←	0049963852741	00493715347620	Christopher Wolst (Musterpost GmbH)	Super Agent	
04.03.2018 10:40	←	0049963852741	00493715347620	Christopher Wolst (Musterpost GmbH)	Super Agent	
04.03.2018 10:40	✓	0049963852741	00493715347620	Christopher Wolst (Musterpost GmbH)	Super Agent	
04.03.2018 10:42	←	0049963852741	00493715347620	Christopher Wolst (Musterpost GmbH)	Super Agent	
04.03.2018 11:28	←	0049963852741	00493715347620	Christopher Wolst (Musterpost GmbH)	Super Agent	
04.03.2018 11:28	←	0049963852741	00493715347620	Christopher Wolst (Musterpost GmbH)	Super Agent	
04.03.2018 11:29	✂	0049963852741	00493715347620	Christopher Wolst (Musterpost GmbH)	Super Agent	2014030450000028
04.03.2018 12:54	✂	0049963852741	620	Christopher Wolst (Musterpost GmbH)	Super Agent	
04.03.2018 14:27	→	00493715347620	00491635436784	Alexander Müller (Call Center Telefonica)	Super Agent	2014022650000097
04.03.2018 15:30	→	00493715347620	00491635436784	Super Agent (KIX)	Super Agent	2014012850000013
04.03.2018 17:00	←	0049963852741	00493715347620	Christopher Wolst (Musterpost GmbH)	Super Agent	
04.03.2018 17:00	←	0049963852741	00493715347620	Christopher Wolst (Musterpost GmbH)	Super Agent	2014012850000031
04.03.2018 17:00	←	0049963852741	00493715347620	Christopher Wolst (Musterpost GmbH)	Super Agent	
04.03.2018 17:01	←	0049963852741	00493715347620	Christopher Wolst (Musterpost GmbH)	Super Agent	
04.03.2018 17:01	⊘	0049963852741	00493715347620	Christopher Wolst (Musterpost GmbH)	Super Agent	
04.03.2018 17:01	✓	0049963852741	00493715347620	Christopher Wolst (Musterpost GmbH)	Super Agent	
10.03.2018 15:48	→	00493715347620	00491635436784	Alexander Müller (Call Center Telefonica)	Super Agent	
11.03.2018 11:44	→	00493715347620	0049963852741	Christopher Wolst (Musterpost GmbH)	Super Agent	

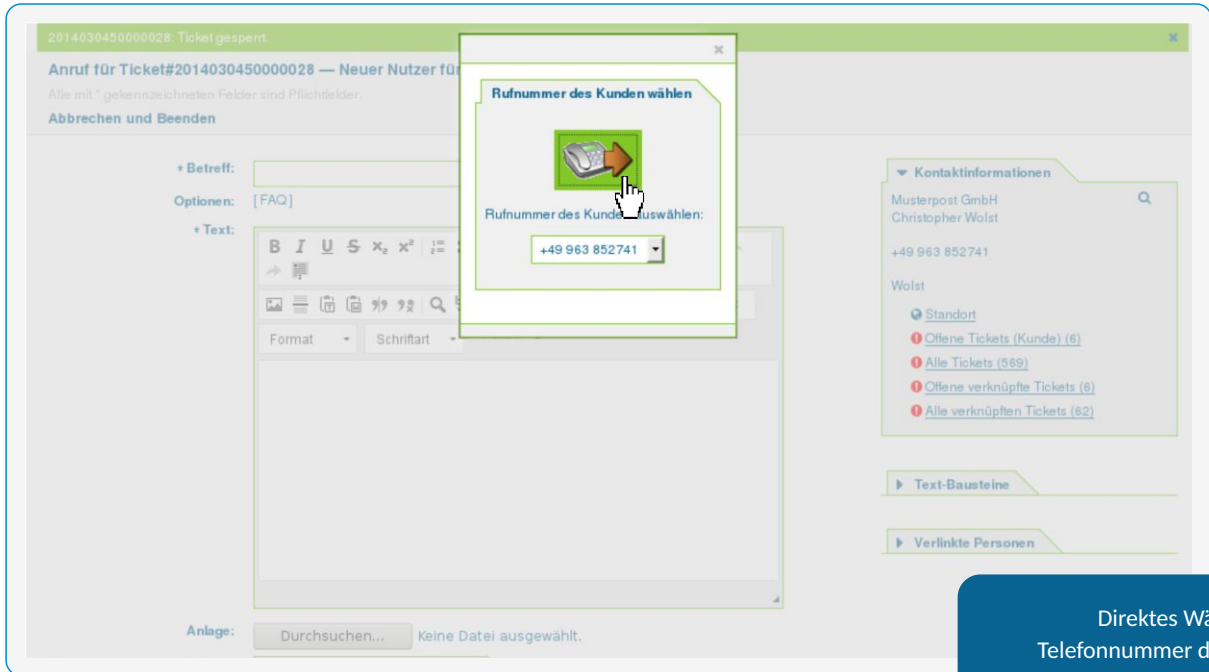
Übersicht aller registrierten Anrufe inkl. Ticketlink im CTI Management

## VORTEILE

- Kundeninformationen werden direkt bei Annahme des Serviceanrufs angezeigt. So können Sie jeden Servicekunden mit persönlicher Ansprache begrüßen
- Aus dem Servicevorgang heraus ist der direkte, schnelle Aufbau eines Telefonates möglich
- Sie erhalten eine übersichtliche und filterbare Darstellung der Serviceanrufe
- Die Auswertung am Telefon getätigter Gespräche ist erheblich vereinfacht

**Kurz gesagt: Zeitersparnis und eine vereinfachte Kommunikation**

kixdesk.com



Direktes Wählen der  
Telefonnummer durch den  
Anwender direkt aus dem  
Servicevorgang



## FUNKTIONEN

- Das Zusatzmodul integriert das Handling ein- und ausgehender Anrufe in KIX Pro
- Für eingehende Anrufe am Telefon des Servicemitarbeiters werden automatisch die entsprechenden Kundendaten im Ticketformular eingeblendet
- Direktes Anrufen des Kunden während der Ticketbearbeitung ist möglich
- Das Modul bietet eine Übersicht aller registrierten Anrufe inklusive Ticketlink



## HÄUFIGES 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 personalisiert ansprechen, muss sich dessen Namen nicht mehr buchstabieren lassen und Tickets können schneller erstellt sowie korrekt zugeordnet werden.



EIN PRODUKT DER CAPE IT GMBH

Schönherrstraße 8 | 09113 Chemnitz | info@cape-it.de  
Fon: +49 371 27095-620 | Fax: +49 371 27095-625  
www.cape-it.de