

Beim ersten Klingeln weiß helpLine Bescheid

Der Service telefoniert mit helpLine Phone Smart

In der Kundenbetreuung ist das Telefon noch immer eines der wichtigsten Kommunikationsmittel. Insbesondere Hotline-Mitarbeiter verbringen einen großen Teil ihrer Arbeitszeit mit Hörer oder Headset am Ohr. Das computergestützte Telefonieren mit helpLine Phone Smart spart viel Zeit und damit Betreuungskosten. Doch nicht nur die Zeitersparnis erhöht die Effizienz. Gleichzeitig verbessert sich die persönliche Kommunikation zwischen Anrufer und Hotline-Mitarbeiter. Die Zufriedenheit auf beiden Seiten der Leitung steigt dadurch.

Funktionen

Individuelle Kommunikation

Anhand der Telefonnummer analysiert helpLine Phone Smart eingehende Telefongespräche: Der Name des Anrufers wird schon vor der Annahme des Gesprächs eingeblendet. Dem Agenten stehen im helpLine Windowsclient ClassicDesk sofort alle relevanten Anruferdaten wie Firma, Abteilung oder genutzte Produkte zur Verfügung. Gleichzeitig erhält er eine Übersicht über die bisherigen Service-Anliegen des Kunden. Das beschleunigt nicht nur die Arbeit im Service, sondern verbessert gleichzeitig die persönliche Kommunikation mit dem Kunden.

Schnelle Weiterbearbeitung*

Auch die Weiterleitung von Gesprächen erfolgt mit helpLine Phone Smart nicht über die Telefontastatur, sondern direkt aus der helpLine Oberfläche heraus. Möchte der Service-Mitarbeiter nach der Erfassung einer Anfrage das Gespräch direkt an einen anderen Bearbeiter weiterleiten, erhält er von helpLine eine Vorschlagsliste derjenigen Kollegen, die gerade angemeldet und für die Bearbeitung qualifiziert sind. Geht es zum Beispiel um ein vergessenes Passwort, so werden nur die Personen vorgeschlagen, die Passwörter zurücksetzen können. Um Rückfragen zu stellen oder eine Frage zu beantworten, kann der Bearbeiter über einen Mausclick direkt aus einem Vorgang heraus den Anrufer zurückrufen.

Umfassende Anrufprotokollierung

Alle über Phone Smart angenommenen Anrufe werden automatisch in helpLine protokolliert. Dem Service-Mitarbeiter entsteht dadurch kein Aufwand. Somit wird eine lückenlose Dokumentation von Service-Arbeiten sichergestellt und die Auswertung der Service-Leistungen erleichtert.

*Weiterleitungsfunktion ist nur für Anlagen-Integrationen verfügbar

Die Vorteile

- **Information**
Der Nutzer von Phone Smart kann sich dank der automatischen Anruferidentifizierung auf den Gesprächspartner einstellen.
- **Effizienz**
Der Informationsaustausch wird vereinfacht. Die durchschnittliche Gesprächsdauer verkürzt sich deutlich.
- **Zufriedenheit**
Der Betreuer berät persönlich, bedarfsgerecht und produktiv. Die Zufriedenheit bei Kunden und Agenten steigt.
- **Dokumentation**
Durch die automatische Vorgangserstellung werden auch kurze Gespräche ohne manuellen Aufwand dokumentiert.
- **Kosteneinsparung**
Bei hohem Anrufaufkommen an der Hotline sinkt der Aufwand und damit die Kosten für die Anrufannahme erheblich.

Systemvoraussetzungen

1. Unterstützung für Voice-over-IP (ohne Weiterleitungsfunktion)

- Microsoft Office Communicator (Voice-Over-IP)

2. Standard Tapi-Integration (ohne Weiterleitungsfunktion)

Systemanforderungen

- Tapi Client (1st oder 3rd Party TAPI) auf dem Rechner des Serviceagenten
- Tapi Version 2.1 gemäß TAPI Standard implementiert oder höher

3. Vollständige Unterstützung (mit Weiterleitung) für folgende Systeme

- Auf Anfrage

helpLine Phone Smart arbeitet auf Basis des Windowsclients helpLine ClassicDesk.

Abb. 1: Technische Voraussetzungen für helpLine Phone Smart

helpLine GmbH
Ein Unternehmen der
PMCS.helpLine Software Gruppe
Carl-Zeiss-Str. 16
65520 Bad Camberg

fon: +49 (0) 64 34 / 9 30 76-0
fax: +49 (0) 64 34 / 9 30 76-300

www.helpline.de
kontakt@helpline.de