

SnapDial Office – die CTI-Lösung für individuelles Kommunikationsmanagement

Telefonieren mit SnapDial Office

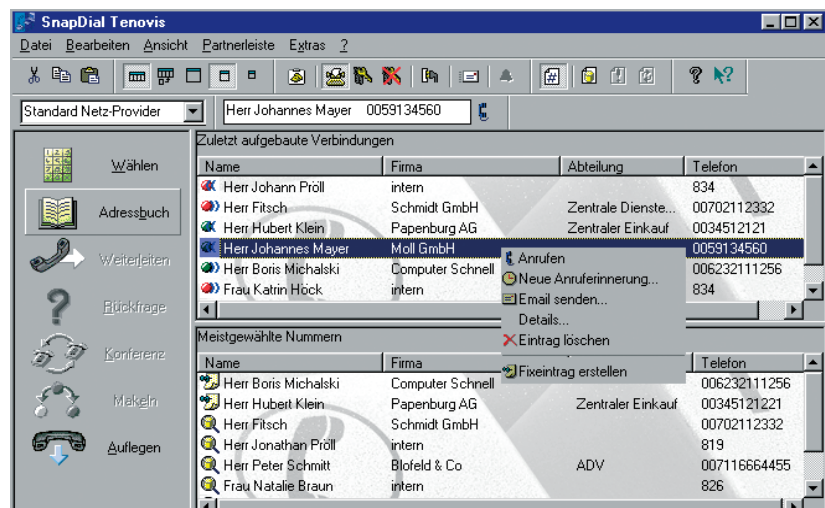
Computer und Telefon – eine gute Verbindung

Der Computer hilft, Arbeitsprozesse schneller und unkompliziert zu realisieren und trägt zu einer höheren Produktivität bei. Das Telefon ist immer noch das wichtigste Kommunikationsmedium in den Unternehmen und Tor zum Kunden. Effizientes Telefonieren und der professionelle Umgang mit Kunden am Telefon gehören zu einem stimmigen Unternehmensbild. Was also liegt näher, als die beiden Welten Daten und Sprache miteinander zu verbinden? Das Ergebnis heißt: CTI (Computer Telefon Integration). Mit CTI können Sie schnell und kompetent am Telefon Auskunft geben, da Sie alle relevanten Informationen in dem Moment, in dem sie gebraucht werden, auf Ihrem Bildschirm haben. Die CTI-Lösung SnapDial Office kann von jedem im Netz benutzt werden und ermöglicht den direkten Verbindungsaufbau aus bestehenden Anwendungen wie SAP R/3, Lotus Notes oder MS Outlook/Exchange. SnapDial Office passt sich der existierenden Umgebung an – und nicht umgekehrt. Die Arbeitsoberfläche wurde am Benutzer ausgerichtet und erinnert an Office-Anwendungen. Somit müssen die Anwender keine CTI-Spezialisten sein – die Bedienung erfolgt intuitiv.

Individuelle Partnerliste

SnapDial Office unterstützt in idealer Weise das Arbeiten im Team. Die Partnerliste liefert Ihnen einen Überblick über die Aktivitäten der Partnergruppe. Durch die Statusanzeige der Telefone können Sie gezielt Anrufe von Teammitgliedern übernehmen – auch dann, wenn das Telefon in einem anderen Stockwerk klingelt.

Nachrichten oder Informationen sehen Sie in einem Chatfenster. Deshalb können Sie sofort antworten, schnell auf Informationen und das Wissen anderer Kollegen zurückgreifen und nachfragen, ohne Ihr Telefonat zu unterbrechen.



Alles Wichtige auf einen Blick

Rückruf

Ist ein Teammitglied, das Sie sprechen möchten, gerade selbst telefonisch aktiv, so erhalten Sie natürlich automatisch die Information, wenn der gewünschte Teilnehmer wieder verfügbar ist, und können das Gespräch direkt einleiten.

Chatten mit SnapDial Office

Kommunizieren Sie mit Ihren Kollegen während Sie telefonieren – dank der Chat-Funktion. Dann bleiben Sie für Ihre Kollegen sogar erreichbar, wenn Sie ein Telefonat führen.

Wählen über den PC bzw. aus einer Datenbank

SnapDial Office unterstützt Sie beim einfachen und bequemen Telefonieren. Die Listen der „Meist-“ bzw. der „Zuletzt gewählten Nummern“ ersparen Ihnen das Suchen und Eintippen von häufig benutzten Telefonnummern – Ihre Gesprächspartner sind mit einem Klick erreichbar. Sie markieren einfach den gewünschten Gesprächspartner in Ihrer Datenbank-Applikation, SnapDial Office leitet per Mausklick das Telefonat für Sie ein. Kein Verwählen mehr, keine falschen Verbindungen – Sie sparen Zeit und Kosten.

Automatische Anrufterminierung

Ist der gewünschte Gesprächspartner gerade am Telefon besetzt oder nicht erreichbar, wird Ihnen selbstverständlich eine Neueinplanung des Anrufs angeboten. Durch die Erinnerung zum gewünschten Zeitpunkt können Sie keine wichtigen Telefonate mehr vergessen. Zudem lassen sich freie Zeiten zwischen Besprechungen und Terminen effizient nutzen.

Anruferkennung für perfekte Dialoge am Telefon

Ihr Telefon klingelt und zugleich öffnet sich ein Fenster an Ihrem Bildschirm. Sie sehen, wer Sie anruft. Dadurch können Sie Ihren Gesprächspartner direkt mit seinem Namen ansprechen und sich bereits – während Sie das Telefonat entgegennehmen – kundenrelevante Daten auf den Bildschirm holen.

Telefonnotizfunktion

Wird ein Gespräch für Sie übernommen, so bietet die SnapDial Office eine Telefonnotiz an, die vollkommen in Ihre E-Mail-Plattform (Lotus Notes, MS Exchange) integriert ist.

Diese ist bereits mit den Anruferdaten ausgefüllt und kann zusätzlich durch Notizen ergänzt werden. Sie erhalten die Telefonnotiz als Standard-E-Mail, aus der Sie direkt den Rückruf einleiten können. Die Unzufriedenheit über unvollständige Nachrichten, mangelhafte Informationen auf Notizzetteln oder schlicht zu vergessen, einem Kollegen eine Notiz zukommen zu lassen, gehört der Vergangenheit an.



Gesprächsweiterleitung

SnapDial Office bietet Ihnen mit dem Presence Management Server die Möglichkeit, eingehende Gespräche anruferabhängig zu unterschiedlichen Zielen weiterzuleiten. Zu jedem Anlass, an dem Sie nicht an Ihrem Arbeitsplatz sind, lassen sich für Sie individuelle Rufumleitungsprofile einrichten. Diese Profile können Sie je nach Bedarf aktivieren und mit einer Priorität versehen. Haben Sie z. B. jede Woche einen bestimmten Besprechungstermin, so definieren Sie einmal dieses Profil: Sie legen fest, welche Personen Sie mobil erreichen dürfen bzw. welche Anrufer an Ihren Stellvertreter weitergeleitet werden sollen.

Zweiteranruf

Sie führen augenblicklich ein Telefongespräch, und dabei erhalten Sie einen zweiten Anruf.

SnapDial Office ermöglicht Ihnen, den zweiten Anruf einfach per Mausklick über die Partnerleiste zu verwalten. Die Anruferdaten des „Zweiteranrufers“ erscheinen parallel im Verbindungsfenster auf dem Bildschirm. Sie haben nun verschiedene Optionen,

diesen Anruf zu steuern: Sie können das Gespräch auf ein freies Teammitglied oder auf Ihre Voicemail verschieben. Alternativ können Sie das Gespräch selbst annehmen und zwischen beiden Anrufen makeln, oder Sie lehnen das Telefonat ab. Eingehende Zweitanrufe werden Ihnen durch SnapDial Office transparent, und Sie können diese je nach Priorität des Anrufs wirkungsvoll steuern.

www.tenovis.com
kundendialog-center@tenovis.com

(Deutschland)
T 08 00-2 66 10 00
F 08 00-2 66 12 19

(International)
T +49 (69) 75 05-28 33
F +49 (69) 75 05-28 41

