



Gedächtnis für Zusammenhänge

Schon wieder der Premium-Kunde von letzter Woche? Erneut der Anrufer, um den sich grundsätzlich nur ein bestimmter Kollege kümmern soll? Wenn Sie so etwas schon an der eingehenden Rufnummer erkennen, haben Sie entweder ein phänomenales Gedächtnis – oder Sie nutzen MetaServices für SwyxWare von 3iMedia.

In diesem Fall sind Sie klar im Vorteil: MetaServices ist Ihr Gedächtnis. Für Zusammenhänge. Für Erklärungen. Für Handlungsanweisungen.

MetaServices für SwyxWare von 3iMedia macht aus Ihrer heterogenen Systemlandschaft ein einziges großes CRM-System!

Üblicherweise liegen aktuelle und historische Daten zu Kunden, Partnern, Produkten und Vorgängen in verschiedenen Systemen: ERP, CRM, DMS, Tabellenkalkulation usw. Es kostet viel Zeit und Geld, wenn man diese wertvollen Informationen zusammenführen möchte.

Gerade der Kundendialog lebt aber von ihrer Verfügbarkeit: Wann wurde zuletzt bestellt? Wann laufen Wartungsverträge aus? Wo könnte man beim Cross-Selling ansetzen? MetaServices für SwyxWare beantwortet Ihnen diese Fragen. Vollständig und auf Grundlage aktuellster Informationen.

Ihre Vorteile:

- **Ein einziges Adressbuch für das gesamte Unternehmen:** Mit MetaServices können Sie Daten aus beliebigen Systemen auf den SwyxWare-Server replizieren und dort zusammenführen. Vorkonfigurierte Replikatoren für viele CRM-Systeme sowie die wichtigsten Schnittstellen zu Datenbanken und Verzeichnisdiensten wie Active Directory, ODBC, CSV werden bereits mitgeliefert.
- **Kontakte überall verfügbar:** Das so generierte zentrale Adressbuch lässt sich mit allen LDAP-fähigen Endgeräten und Anwendungen nutzen, z. B. Smartphone, Webbrowser, Mailprogramm u. v. m.
- **Integration in Call Routings:** Auf Basis der replizierten Daten können Sie den Kunden- oder Vorgangstatus zur eingehenden Nummer direkt abfragen und den Anruf automatisch an einen vorab definierten Ansprechpartner weiterleiten lassen.

Mit MetaServices für SwyxWare von 3iMedia gewinnen Sie nicht nur viel Zeit, sondern sichern sich das Wichtigste überhaupt: das nachhaltige Vertrauen Ihrer Kunden – weil Sie eben sofort vollständig Bescheid wissen und so viel gezielter auf Wünsche und Anforderungen Ihrer Kunden eingehen können.

Neuer Anruf
Ruf von Schmidt, Frank (3iMedia GmbH) Hauptstraße
135 76344 - Eggenstein-Leopoldshafen Deutschland (T-Mobile), an Frank Schmidt,
Klicken Sie hier um den Ruf anzunehmen!



Wichtigste Leistungsmerkmale

Rufnummernauflösung gegen beliebige Datenbanken (CRM, ERP, Active Directory, Exchange)	✓
Abfrage von CRM-Daten aus Call Routings (ECR)	✓
Suche nach CRM-Kontakten direkt aus dem SwyxIt! Client	✓
Standortübergreifende Adressbücher	✓
Auflösung von Rufnummern in den Webansichten des Queue Controllers	✓
Serverseitige Rufnummernauflösung, funktioniert auch bei ausgeschaltetem PC und am Telefon	✓
Keine leeren Namen mehr in der Anrufliste	✓
Frei definierbare Kombination von Feldern im Anrufernamen	✓
Adressbuch an allen LDAP-fähigen Geräten (Outlook, Web-Browser, Smartphone ...)	✓

Integration in SwyxIt!

Direkte Suche im SwyxIt!	✓
Ergebnisse werden zusammen mit anderen Suchergebnissen (z. B. Outlook-Kontakten) angezeigt	✓
Frei definierbare Kombination von Feldern im Ergebnis (Name, Vorname, Kundennummer usw.)	✓
Anzeige des Anrufernamens in der Anrufliste (ein- und ausgehende Rufe)	✓
Anzeige des Anrufernamens auf der Namenstaste (ein- und ausgehende Rufe)	✓
Anzeige des Anrufernamens in der Rufbenachrichtigung in der Taskleiste (gelbe Sprechblase)	✓
Anzeige des Anrufernamens in der Rufsignalisierung bei Rufen an andere Mitarbeiter	✓
Integration des MetaServices-Adressbuches als LDAP-Adressbuch in Outlook	✓
Möglichkeit der Anzeige erweiterter Informationen mittels SmartSearch	✓

Integration in Call Routing

Integration in Call Routing mittels ECR-Aktions-Block	✓
Abfrage von beliebigen Informationen aus den MetaServices	✓

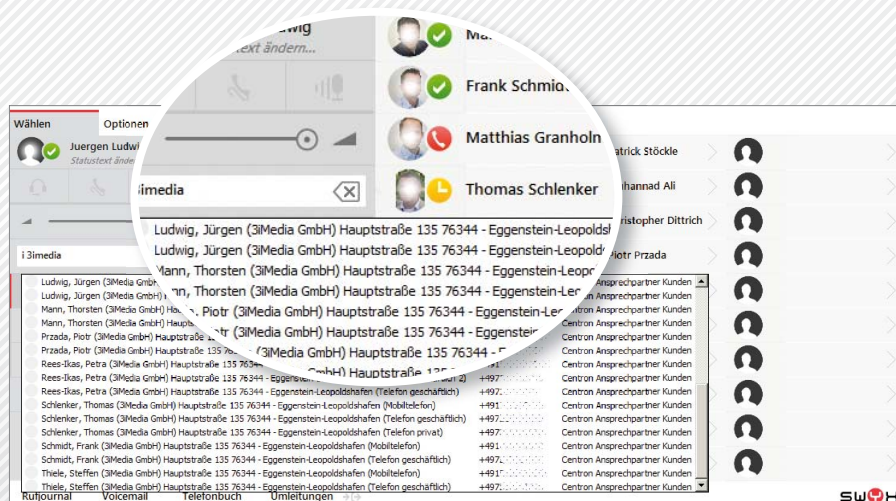
Optionen/Erweiterungen

SmartSearch	Ja
-------------	----

Systemvoraussetzungen

SwyxWare ab Version 2011

SwyxECR Option Pack oder Swyx Professional



Kontakt

3iMedia GmbH

Hauptstraße 135

76344 Eggenstein-Leopoldshafen

Tel. +49 721 78167-2000

E-Mail: vertrieb@3imedia.de

www.3imedia.de