

Beim Telefonieren Bescheid wissen - keine Zeitverschwendung mit umständlichen Suchen

Konzentrieren Sie sich auf das Gespräch

Wenn Sie jemanden anrufen wollen, so reicht ein Anklicken der Telefonnummer und das Gespräch wird aufgebaut. Und wenn Sie in irgendeinem Dokument, auf einer Webseite oder in einer Email eine Telefonnummer bekommen, so können Sie diese ebenfalls sofort mit ERM-CTI anrufen. Dieses erleichtert und beschleunigt Ihre Abläufe. Der größte Gewinn ist aber, dass Sie sich immer auf das Gespräch konzentrieren können. Das Abtippen von Zahlen mit der Telefontastatur nimmt Ihnen üblicherweise Konzentration vom eigentlichen Gespräch - selbst wenn Sie sich nicht vertippen.

GoldMine, infor CRM (SalesLogix), MS-CRM Unterstützung (u.a.)

Endlich können Sie die besten CRM-Systeme mit einem einheitlichen TAPI-Interface anbinden. Und das geht sogar parallel, wenn Sie mehrere CRM-Systeme im Einsatz haben.

Eingehende Anrufe effizient bearbeiten!

Eingehende Anrufe sind oft damit verbunden, Vorgänge in Ihrem Unternehmen einzuleiten. Dazu sind Telefonate zu dokumentieren und Mitarbeiter zu informieren. ERM-CTI hilft Ihnen bei einer effizienten Aufnahme des Gesprächs, indem es den Kontakt oder die Firma in Ihrem CRM-System anzeigt und Ihnen die Protokollierung des Telefonats anbietet. So erfassen Sie die Daten sofort beim richtigen Kontakt im zentralen CRM oder ERP-System und können das Gespräch auch später wieder nachvollziehen. Ihre Kollegen sind automatisch informiert und können mit den erfaßten Daten weiterarbeiten.

Unterstützen Sie sich und Ihre Kollegen mit den notwendigen Informationen

Sie kennen die Situation: ein jahrelanger Kunde ruft an und Ihr neuer Kollege erkennt nicht die Brisanz oder das Potential des Anrufs. ERM-CTI zeigt Ihnen vor dem Gespräch, wer anruft und welche Bedeutung das Gespräch hat. Wichtige Daten des Anrufers werden sofort eingeblendet und Sie können sich auf das Gespräch einstellen, bevor Sie den Hörer abnehmen.

Anruferlisten mit sofortiger Rückruffunktion

Waren Sie einige Zeit nicht am Platz oder konnten Sie Anrufe nicht annehmen, so sehen Sie im Call-Log alle versäumten Gespräche. Einfach den Datensatz anklicken und sich die zugehörigen Kontaktdaten anzeigen lassen. Ein Klick auf die Telefonnummer und der Rückruf wird eingeleitet.

ERM Consulting – Gesellschaft für
Enterprise Relationship Management
mbH

Landhausring 3
12683 Berlin

Tel.: +49 (0)30 6110 7653

Fax: +49 (0)30 6110 7654

info@erm-consulting.de

www.erm-consulting.de

Jede Interaktion mit dem Kunden wird vollautomatisch getrackt

Durch die Anbindung an Ihr Kontaktmanagement- oder CRM-System ist die Dokumentation der Telefonate einfach. Die Erstellung eines Historie-Eintrags geschieht aus dem Anrufenster.

Unschärfe Suche nach Telefonnummern - die richtige Firma erkennen

Auch wenn Sie nicht alle Telefonnummern Ihrer Kunden erfassen, so kann ERM-CTI trotzdem erkennen, von welcher Firma der Anruf erfolgt. Sie können selbst pro Benutzer festlegen, wie exakt die Telefonnummernsuche sein soll, wenn die identische Nummer nicht gefunden wird. So erkennen Sie auch, wenn Ihr bekannter Ansprechpartner von einem anderen Apparat Sie anruft.

Und wenn Sie doch einmal am Telefon eine Nummer eintippen?

Dann meldet das Telefon diese Nummer an ERM-CTI und der entsprechende Kontakt wird angezeigt.

**ERM Consulting – Gesellschaft für
Enterprise Relationship Management
mbH**

Landhausring 3
12683 Berlin

Tel.: +49 (0)30 6110 7653

Fax: +49 (0)30 6110 7654

info@erm-consulting.de

www.erm-consulting.de