

Wilt u uw klantgegevens integreren in uw telefonie?

Een bellende relatie herkennen en met één muisklik alle gegevens bij de hand hebben?

Waarom nog handmatig relaties opzoeken als integratie van systemen en gegevens zo eenvoudig is?



**SIEMENS**

# ENTERPRISE voor Siemens

POWERED BY KEYLINKCTI

Koppelt uw telecommunicatiesysteem aan elke CRM- en ERP applicatie: real time screenpop voor iedereen.

ENTERPRISE voor Siemens is software voor Computer Telefoon Integratie (CTI) die zonder maatwerk vrijwel elke database en CRM / ERP-applicatie integreert met uw Siemens telecommunicatiesysteem.

Bovendien zijn alle functies van OFFICE voor Siemens, zoals inzicht in de beschikbaarheid van collega's, in de ENTERPRISE software opgenomen.



- CRM integratie: automatische, real time weergave van elk gewenst scherm van elke CRM of ERP applicatie
- Koppeling van verschillende databases en applicaties binnen één bedrijf
- Integratie met meer dan 100 applicaties standaard beschikbaar
- Uitgebreide zoekfunctie op alle velden
- Klantvriendelijke, efficiënte en betere klantcontacten
- CRM klantenscherm blijft gekoppeld bij doorverbinden
- Multiple recognition: bij meerdere relaties met hetzelfde telefoonnummer wordt een keuze geboden.

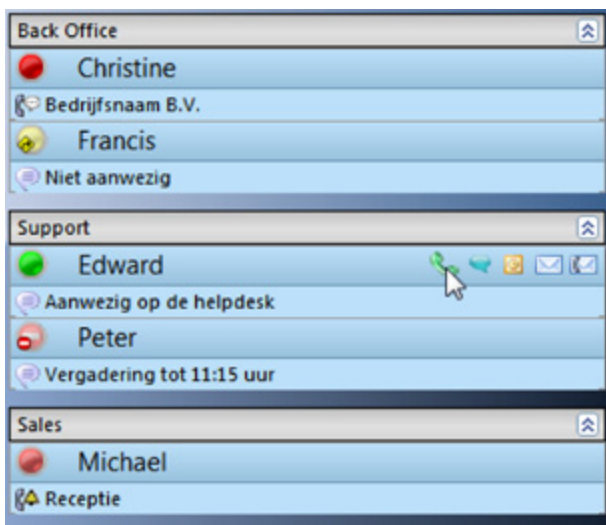
# OFFICE voor Siemens

POWERED BY KEYLINKCTI

Voor presence, chatten, oproeplijsten en nog veel meer om uw bedrijfscommunicatie efficiënter te maken. Bovendien biedt OFFICE voor Siemens een eenvoudige koppeling met de klantendatabase voor herkenning van de beller.

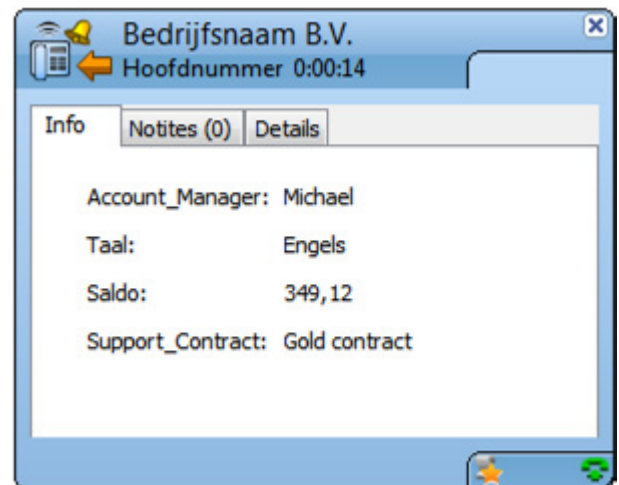
## Presence

Om telefoonverkeer klantvriendelijk af te handelen, is het belangrijk inzicht te hebben in de beschikbaarheid van collega's, ook wel 'presence' genoemd. Met de OFFICE software voor Siemens wordt het mogelijk van iedereen te zien of en hoe men bereikbaar is, te chatten en automatisch terugbelberichten te maken. Zo worden uw klanten en relaties beter en sneller geholpen.



## Integreer uw klantendatabase met het telefoonsysteem

OFFICE voor Siemens zorgt voor automatische herkenning van de beller en laat automatisch elk gewenst gegeven uit de klantendatabase zien, zoals naam, maar ook debetstand, omzet of accountmanager. Dankzij deze automatische klantherkenning vindt een enorme verbetering van klantvriendelijkheid, efficiency en het bedrijfsproces plaats. Automatisch uitbellen uit de CRM software is eveneens een onmisbaar voordeel van OFFICE voor Siemens.



## OFFICE voor Siemens biedt nog veel meer:

- op afstand uw beschikbaarheid wijzigen via RSS feeds 
- gesprekslijsten (inkomend, uitgaand, onbeantwoorde gesprekken)
- zien of collega's beschikbaar zijn
- herkenning en naamweergave van relaties bij inkomende gesprekken
- uitbellen met een muisklik uit elke applicatie
- chatten met collega's
- rinkelend gesprek bij een collega overnemen
- telefoonboek: zoeken op nummer en naam in de klantendatabase
- bedienpostfunctie's: gesprekken aannemen, doorverbinden, verbreken en in de wacht zetten
- Notities en accountcodes toevoegen aan actueel gesprek

# REPORTS voor Siemens

POWERED BY KEYLINKCTI

REPORTS is software voor Siemens telecommunicatiesystemen die standaard en, indien gewenst, diepgaande rapportages levert over alle gesprekken in een bedrijf: intern, extern en van alle afdelingen, inclusief kostenregistratie en zowel historisch als realtime.

De telefonische bereikbaarheid van organisaties dient optimaal te zijn. Inzicht in het telefoonverkeer is noodzakelijk om dit doel te bereiken; rapportage over het communicatieproces biedt de mogelijkheid aanpassingen te doen en kwaliteit te meten en te bewaken.

- Wilt u de bereikbaarheid van uw organisatie meten en verbeteren?
- Hoeveel relaties staan er in de wacht en welke gesprekken zijn onbeantwoord?

Voor een snelle start biedt REPORTS ready-to-use historische rapporten met eenvoudig toe te passen filters, inclusief kostenregistratie. Indien diepgaande analyses nodig zijn kan REPORTS dat leveren. Bij elk rapport zijn grafieken beschikbaar.

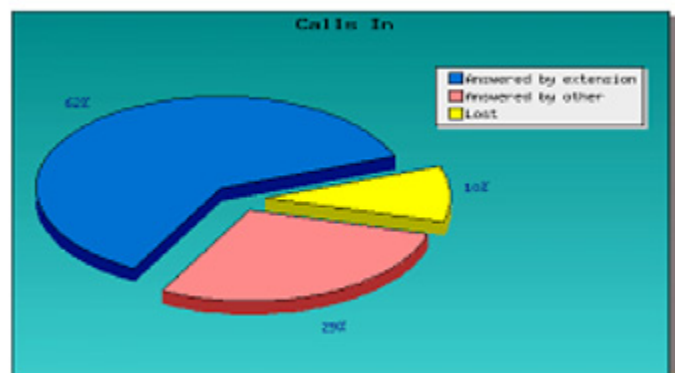
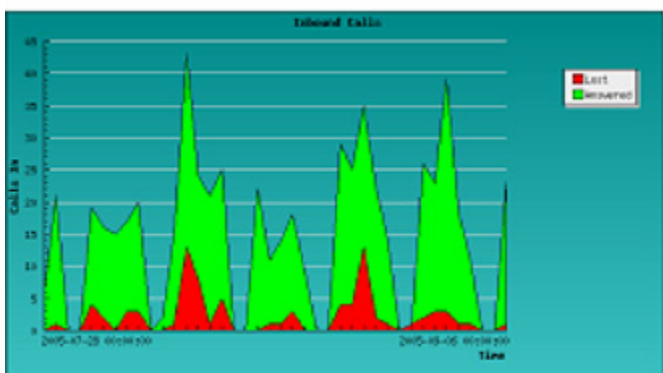
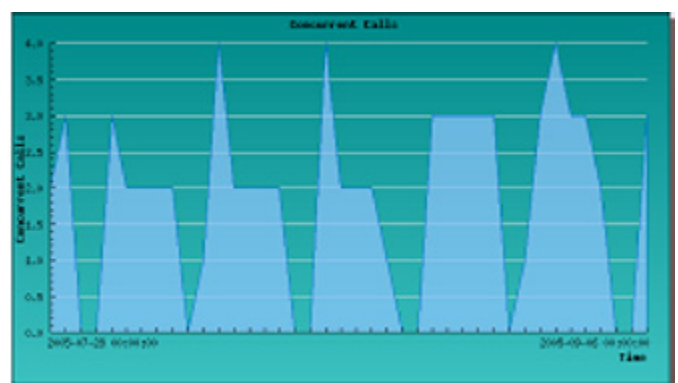
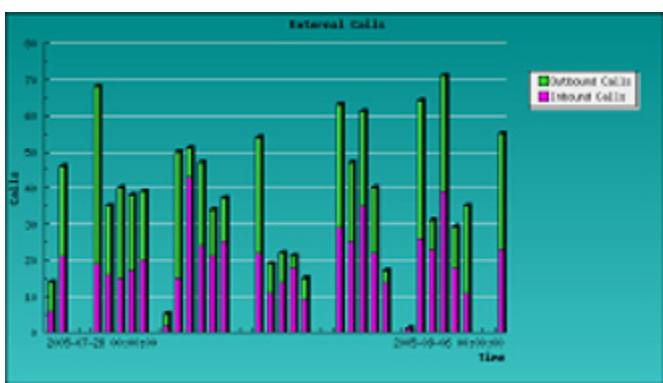
Ook realtime informatie wordt op elke gewenste werkplek in de organisatie in een handig zelf samen te stellen dashboard

weergegeven. De bereikbaarheid van elk bedrijf is zo inzichtelijk en er kan direct worden bijgestuurd door medewerkers en managers.

## REPORTS ACD

Real-time en historische informatie over de UCD omgeving (groepen, wachtrijen en agenten) inzichtelijk gemaakt voor medewerkers en supervisors. Gesprekken kunnen selectief uit de wachtrij worden beantwoord en dankzij de koppeling met de klantendatabase is de wachtrij gepersonaliseerd. De status van agenten kan worden veranderd. Reports ACD meet beschikbaarheid en prestaties zodat klantvriendelijkheid en bereikbaarheid van bedrijven toenemen.

Bekijk de productdemo  
op [www.keylinkcti.com](http://www.keylinkcti.com)



### Historische rapporten:

- Gesprekslijsten, incl. naam relatie
- Bereikbaarheid, onbeantwoorde en verloren gesprekken
- Filters op tijd, richting gesprek, toestel, etc.
- Service level (aantal gesprekken beantwoord binnen bepaald aantal seconden)
- Grafieken
- Zelf rapporten samenstellen
- ... en nog veel meer...

Bekijk de productdemo  
op [www.keylinkcti.com](http://www.keylinkcti.com)

### Report Live toont alle relevante waarden over het telefoonverkeer real-time:

- onbeantwoorde gesprekken
- totaal aantal inkomende en uitgaande gesprekken
- % beantwoorde gesprekken
- service level (% gesprekken beantwoord binnen bepaalde instelbare tijdlimiet)
- gemiddelde en langste wachttijd
- totale en gemiddelde gesprekstijd
- informatie over de wacht- en gesprekstijd



Neem contact op met uw Siemens leverancier voor meer informatie

Bellen met 1 muisklik



Wilt u in één oogopslag zien door welke relatie u wordt gebeld en of uw collega's beschikbaar zijn?

Wilt u met uw collega's chatten of een automatisch terugbelbericht versturen?