



E-Mail Route!

E-Mail, Fax, SMS und Voice Mail in der Achat Vorgangsverteilung

E-Mail – ein unentbehrliches Kommunikationsmittel

Das Volumen der Geschäftskommunikation über E-Mail und Fax steigt dramatisch. Authensis trägt dem Rechnung und bezieht E-Mail und Fax, sowie auch SMS und Voice Mail in die strukturierte Bearbeitung von Geschäftsvorfällen durch ihre Achat Suite für multimediale Contact Center ein.

Das Achat Zusatzmodul E-Mail Route! verteilt ankommende E-Mails genauso schnell und genau wie eingehende Anrufe. E-Mail deckt durch seine Funktion als Datencontainer zugleich auch Fax, SMS und Voice Mail als weitere Medien ab. Analog zum Medium Sprache, für deren Transport TK-Anlagen dienen, ist das Medium E-Mail und seine POP3/IMAP4 bzw. SMTP Server in die Achat Suite integriert. Die Information der Agenten über eingetragene E-Mails und die Steuerung der E-Mail Verteilung durch die Supervisoren erfolgen durch die schnell erlernbare, ergonomische Achat Bedienoberfläche.

E-Mails treffen in themenspezifischen, öffentlich kommunizierten Eingangspostfächern ein. Sie werden entsprechend den Skills der angemeldeten Agenten und der Verteil-Einstellungen für die Eingangspostfächer sowie ihrem Alter und ihrer Priorisierung innerhalb der Kommunikationslösung – gegebenenfalls zusätzlich noch abhängig von der Absenderadresse – schnellstmöglich auf den bestgeeigneten Agenten verteilt. Achat weist dabei jedem Agenten jeweils nur einen Vorgang zur Bearbeitung zu und trägt so zu deren gleichmäßiger Belastung bei. Öffnet der Agent innerhalb einer einstellbaren Zeit die E-Mail zur Bearbeitung nicht, verteilt Achat diese weiter und bewirkt – sofern gewünscht – eine Zustandsänderung für den Agentenarbeitsplatz.

E-Mail Route! unterscheidet für Zwecke der Statistik, der Anzeige und der Verteilung zwischen internen und externen E-Mails. Statistisch können die Anzahlen der eingetroffenen E-Mails, ihre Wartezeiten und ihre Bearbeitungsdauern ausgewiesen werden.

Ihr Nutzen

Umsatzsteigerung durch

- Zeitnahe Reaktionen auf Kundenanfragen durch bedarfsgerechte Zuordnung der Agenten zum E-Mail Aufkommen
- Optimale Marktausschöpfung durch strukturierte, auswertbare Bearbeitung eintreffender E-Mails
- Verfügbarkeit der aktuellen Kundeninformationen während der E-Mail-Bearbeitung durch die Verknüpfung mit den bei Ihnen eingesetzten IT-Verfahren

Einsparung und Produktivitätssteigerung durch

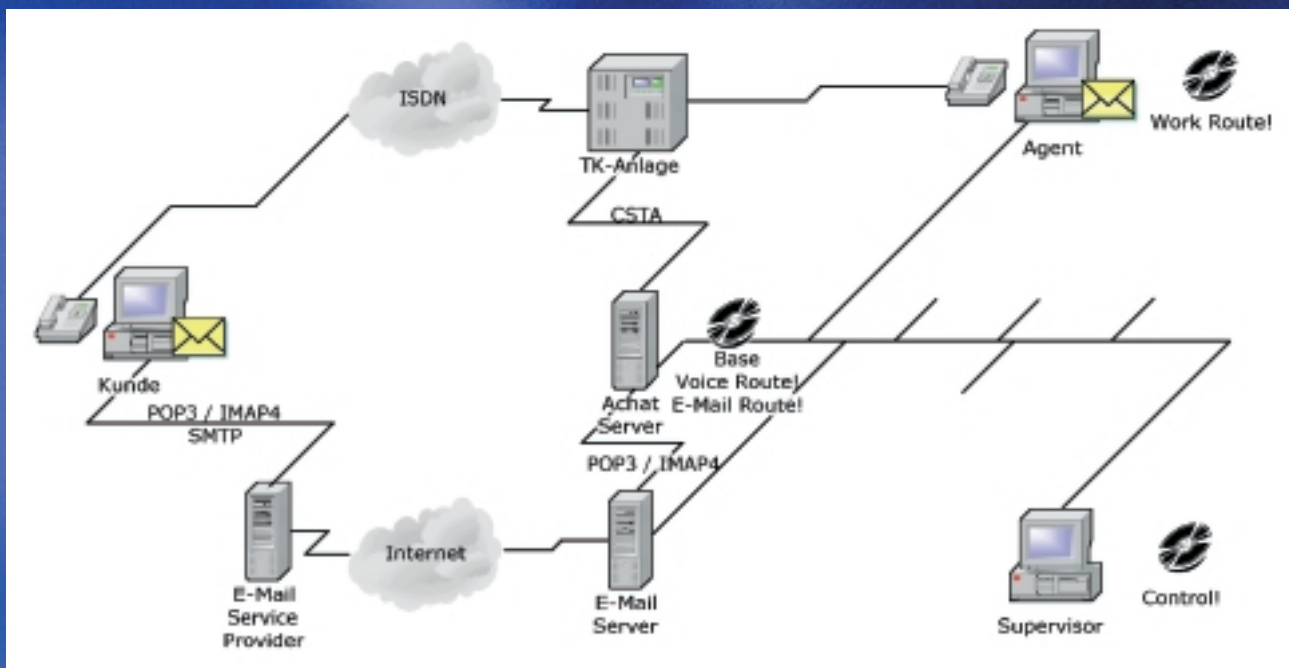
- Ganzheitliche Steuerung aller Kommunikationsvorgänge nach einer einheitlichen Strategie
- Investitionsschutz durch minimale Anforderungen (POP3 / IMAP4, SMTP) an die anzuschließenden E-Mail Server
- Universelle Erreichbarkeit durch die freie Zuordnung der Agenten zu Medien, Kunden und Themen
- Leichte Bedienbarkeit für Anzeige, Steuerung und Auswertung durch die ergonomische Achat-Bedienoberfläche
- Priorisierung von Medien, Kunden und Themen, z. B. entsprechend ihrer Wertschätzung
- Kürzere Bearbeitungszeiten durch teilautomatisierte Abläufe
- Kostenführerschaft durch niedrigere Transaktionskosten
- Optimierter Personaleinsatz, aus Statistiken und durch Anschluss zusätzlicher Personaleinsatzplanungs-Module ableitbar



Die Funktionen

- E-Mail auch als Datencontainer für Fax, SMS und Voice Mail einsetzbar
- Anbindung beliebiger E-Mail Server und damit auch deren E-Mail Clients an Achat durch offene Schnittstellen (POP3 / IMAP4, SMTP)
- Steuern der E-Mail Verteilung durch den Supervisor mit der leicht erlernbaren, ergonomischen Bedienoberfläche von Achat Control!
- Weitervermittlung von E-Mails bei Annahmeverzögerung
- Bearbeitungsende der E-Mail durch Zustandswechsel des Agenten oder Weiterleiten der E-Mail über das Achat Modul Work Route!
- Verteilung von E-Mails anhand
 - der Skills der angemeldeten Agenten
 - der Verteil-Einstellungen für die Eingangspostfächer
 - des Alters der E-Mail
 - der Priorisierung der E-Mails innerhalb der Kommunikationslösung
 - der Absenderadresse
- Steuern aller Kommunikationsvorgänge durch den Agenten mit der leicht erlernbaren, ergonomischen Bedienoberfläche von Work Route!
- weitere optionale Leistungsmerkmale auf Anfrage

Das Konfigurations-Schema



Die technischen Voraussetzungen für E-Mail Route!

- Achat Server mit Basis und Voice Route!
- Achat Work Route! für den Agentenarbeitsplatz
- Achat Control! für den Supervisor-Arbeitsplatz
- Beliebiger E-Mail Server mit POP3/IMAP4/SMTP Schnittstelle

Authensis Aktiengesellschaft für Kommunikation
Lindwurmstraße 80 · D-80337 München
Telefon +49 (89) 72 01 57-0 · Telefax +49 (89) 72 01 57-79
E-Mail: info@authensis.de · Web: www.authensis.de

Die Informationen in diesem Dokument enthalten allgemeine Beschreibungen der technischen Möglichkeiten, die im Einzelfall nicht immer vorliegen müssen. Die gewünschten Funktionen sind daher im Einzelfall bei Vertragsschluss zu definieren. Liefermöglichkeiten und technische Änderungen behalten wir uns vor.