



Erreichbarkeit auf einen Blick

EWE Telemanager *Light*



Erfolgreiche Kommunikation in Service-Center, Back-Office und Filiale

Schnelle Vermittlung zum verfügbaren Berater, zeitnahe Rückruf-Bearbeitung oder direkte Terminvereinbarung mit dem Kundenbetreuer – das sind die entscheidenden Faktoren für zufriedene Kunden. Dazu müssen alle Mitarbeiter im Service-Center (KSC), im Back-Office (MSC) und in der Filiale zu einem funktionalen Ganzen vernetzt werden.

Die Anwesenheit und die Termine der Berater müssen schnell, übersichtlich und transparent dargestellt werden, um weitere Prozesse effektiv abwickeln zu können. Dazu ist es erforderlich, die aktuelle Erreichbarkeitssituation der Berater filialübergreifend abzubilden.

Die Lösung – mehr Transparenz mit dem EWE Telemanager *Light*

Auf einen Blick ist die Mitarbeitersituation in der eigenen oder allen anderen Geschäftsstellen erfasst. Die Aussage, ob der zugeordnete Kundenberater heute anwesend ist und momentan zur Verfügung steht, kann unmittelbar getroffen werden. Kundengespräche werden nicht durch störende Telefonate unterbrochen. Wenn der Kunde

Ihre Vorteile

- Verbesserung der Erreichbarkeit durch visuelle Darstellung der Filial- und Beratersituation
- Optimierung der Beraterkapazität in den Filialen
- Unterstützung der klingellosen bzw. klingelarmen Filiale
- Einfache Terminplanung für alle Berater
- Vermittlung per Mausclick

eine Nachricht hinterlassen möchte oder einen Rückruf wünscht, kann jeder Mitarbeiter diesen direkt filialübergreifend einstellen.

Dies sind nur einige Beispiele, wie der EWE Telemanager *Light* die Arbeitsabläufe vereinfacht und effizienter abwickelt.



Einfache Bedienung – hohe Funktionalität

So übersichtlich ist der EWE Telemanager *Light*

Der EWE Telemanager *Light* optimiert die Gesamtorganisation der Geschäftsstellen und die Zusammenarbeit mit Service-Center, Back-Office und Filiale.

Die Mitarbeiter nutzen das System über eine intuitiv bedienbare Browser-Oberfläche. In Echtzeit wird die Erreichbarkeitssituation aller Filialen institutsweit bereitgestellt.

Ein weiteres Einsatzgebiet ist die effiziente Betreuung der Laufkundschaft. In der Filiale ist sofort ersichtlich, welcher Mitarbeiter gerade zur Verfügung steht und somit den unangemeldeten Kunden bedienen kann. Die Arbeitszeit für die Suche eines freien Beraters entfällt, Wartezeit wird verkürzt.



Die Funktionen

Erreichbarkeit

- Abbildung der Organisationsstruktur
- Übersichtliche Darstellung der filialübergreifenden Verfügbarkeitssituation
- Kurzinformationen über Mitarbeiter (Rufnummern, Tätigkeitsbereich, Vertreterregelung)

Termine

- Anzeige von Terminen aus dem Kalendersystem, z. B. Lotus Notes / Domino, Microsoft Outlook / Exchange
- Direkte Terminplanung für Berater aus dem EWE Telemanager *Light*
- Eintrag neuer Termine in das Kalendersystem

Steuerung

- Statusänderung per Mausklick über Symbol in der Taskleiste
- Steuerung über Telefonstatus (CTI / ACD)

Sonstiges

- Erweiterbar um die Module des EWE Telemanager *Pro*
- Anrufvermittlung per Mausklick
- Direkter Nachrichtenversand an den Mitarbeiter, z. B. Rückrufwünsche
- Umfangreiches Berechtigungskonzept zur Funktionsfreigabe
- Browser-Applikation

EWE TEL GmbH

Cloppenburger Straße 310
26133 Oldenburg

T 0441 8000-1135
banken@ewe.de
sparkassen@ewe.de

Energie. Kommunikation. Mensch. | www.ewe.de